

UNIVERZA V LJUBLJANI
FILOZOFSKA FAKULTETA
ODDELEK ZA BIBLIOTEKARSTVO, INFORMACIJSKO ZNANOST
IN KNJIGARSTVO

**Metode za ugotavljanje uspešnosti poslovanja
visokošolskih knjižnic**

MAGISTRSKO DELO

Mentorica: doc. dr. Melita Ambrožič

Kandidatka: Nana Turk

Ljubljana, 2006

Ime in PRIIMEK: Nana TURK

Naslov magistrskega dela: Metode za ugotavljanje uspešnosti poslovanja visokošolskih knjižnic

Kraj: Ljubljana

Leto: 2006

Število listov: 110 **Število slik:** 4 **Število tabel:** 3

Število prilog: 1 **Število strani prilog:** 4

Število bibliografskih navedb: 87

Mentorica: doc. dr. Melita Ambrožič

UDK: 027.7:65.011.4:001.891(043.2)

Ključne besede: ugotavljanje uspešnosti delovanja, kakovost, uspešnost, učinkovitost, kazalci uspešnosti delovanja, raziskovalne metode, LibQUAL+, knjižnice Univerze v Ljubljani.

Izvleček: Tako kot za vse nepridobitne oz. storitvene organizacije, velja tudi za knjižnice, da evalvirajo dejavnosti in storitve glede na različne vidike in da pri tem uporabljajo različne načine meritev. Rezultati predstavljajo vir podatkov za načrtovanje dejavnosti. Predmet obravnave v magistrski nalogi so knjižnice Univerze v Ljubljani. Na podlagi ugotovljenega stanja in pripravljenosti knjižnic sodelovati pri projektih evalvacije ter na osnovi izsledkov tuje in domače literature, podkrepljene s praktičnimi rešitvami za različne knjižnične sisteme, so bile oblikovane nekatere rešitve za postopke evalvacije med omenjenimi knjižnicami. Izpostavljena je bila anketna tehnika vprašalnika po zgledu orodja LibQUAL+ za ugotavljanje knjižničnih storitev, ki so ga ameriške raziskovalne knjižnice razvile iz orodja SERVQUAL za ugotavljanje kakovosti v ekonomskem okolju. Orodje za ugotavljanje kakovosti temelji na teoriji razkoraka, kar pomeni, da uporabniki podajajo menja o minimalni, dejanski in želeni kakovosti. Z razkorakom med omenjenimi ocenami knjižnice ugotavljajo, katere vidike dejavnosti morajo izboljšati. Predlog vprašalnika za ugotavljanje kakovosti knjižničnih storitev, predstavljen v magistrski nalogi, je prilagojen posebnostim izbranih knjižnic, upoštevani pa so tudi rezultati testiranj med uporabniki omenjenih knjižnic. Tak

vprašalnik predstavlja seveda le predlog, saj ga bodo izbrane knjižnice, glede na prakso knjižnic, ki uporabljajo orodje LibQUAL+, sproti prilagajale in spreminjale v skladu s spremembami potreb in pričakovanj uporabnikov.

Keywords documentation

First and LAST NAME: **Nana TURK**

Title: **Methods on Library Performance Measurement in Academic Library**

Place: **Ljubljana**

Year: **2006**

Pages: 110 Figures: 4 Tables: 3

No. of annexes: 1 Pages: 3

No of references: 87

Advisor: **Dr. Melita Ambrožič Assistant Professor**

Co-advisor:

UDC: 027.7:65.011.4:001.891(043.2)

Keywords: library performance measurement, quality, effectiveness, efficiency, library performance indicators, research methods, LibQUAL+, libraries of the University of Ljubljana.

Abstract: Libraries, as well as all non-profit organizations, evaluate their activities and services from several viewpoints using various methods of evaluation and measurement. Evaluation results represent an important source of information in the process of planning future activities. My Master's Thesis deals with the libraries of the University of Ljubljana and offers some new possibilities for evaluation activities among the libraries mentioned above, which were designed after examining their current conditions, readiness to cooperate on evaluation projects and practical solutions for different library systems described in literature assessing the quality of library services. The Thesis focuses on the library service quality survey - the assessment tool called LibQUAL+ designed by the Association of Research Libraries (ARL). LibQUAL+ was adapted from an established service quality survey known as

SERVQUAL which was developed for private sector. It is based on gap theory and designed to measure minimum, perceived and desired expectations of service quality. By identifying gaps between them, libraries are able to find out which activities have to be improved to meet users' needs and expectations. The proposed service quality survey which is presented in my Master's Thesis is adapted to the characteristics of selected libraries and based on the results of user survey.

1 UVOD	8
1.1 OPREDELITEV RAZISKOVALNEGA PROBLEMA	8
1.2 RAZLOGI ZA IZBOR TEME	9
1.3 LITERATURA	10
1.4 NAMEN IN CILJI NALOGE	11
1.5 METODOLOGIJA IZDELAVE NALOGE IN UPORABLJENE METODE	14
2 EVALVACIJA KNJIŽNIC	18
2.1 PODROČJA EVALVACIJE	19
2.1.1 UGOTAVLJANJE USPEŠNOSTI	21
2.1.2 UGOTAVLJANJE UČINKOVITOSTI	22
2.1.3 KAKOVOST	22
3 METODE ZA EVALVACIJO KNJIŽNIC	25
3.1 RAZISKOVALNE METODE V BIBLIOTEKARSTVU	25
3.2 KVANTITATIVNE METODE	26
3.2.1 ANKETNA METODA IN TEHNIKA VPRAŠALNIKA	27
3.2.2 MERJENJE	27
3.2.3 ANKETNI VPRAŠALNIK KOT MERSKI INŠTRUMENT	28
3.2.4 STANDARDIZIRANI ANKETNI VPRAŠALNIK	30
3.2.5 KORAKI PRI OBLIKOVANJU ANKETNIH VPRAŠANJ	30
3.2.6 IZGLED ANKETNEGA VPRAŠALNIKA	33
3.2.7 TESTIRANJE VPRAŠALNIKA	34
3.3 KVALITATIVNE METODE	35

3.3.1 OPAZOVANJE	36
3.3.2 GLOBINSKI INTERVJU	37
3.3.3 DISKUSIJSKE SKUPINE	37
3.3.4 EKSPERIMENT	38
 4 POSREDNO MERJENJE DELOVANJA KNJIŽNIC - UPORABA KAZALCEV USPEŠNOSTI DELOVANJA	 39
4.1 KAZALCI USPEŠNOSTI DELOVANJA, PRIMERNI ZA SLOVENSKE VISOKOŠOLSKE KNJIŽNICE	46
4.1.1 PREDLOG KVANTITATIVNIH KAZALCEV USPEŠNOSTI	46
4.1.2 PREDLOG KAZALCEV USPEŠNOSTI DELOVANJA ORGANIZACIJE IFLA	47
 5 MERJENJE KAKOVOSTI STORITEV	 53
5.1 SERVQUAL ORODJE ZA UGOTAVLJANJE KAKOVOSTI STORITEV	56
5.2 RAZVOJ ORODJA LIBQUAL+	60
5.3 ZNAČILNOST ORODJA LIBQUAL+	64
5.5 METODOLOGIJA ORODJA LIBQUAL+	69
 6 MERJENJE KAKOVOSTI VISOKOŠOLSKIH KNJIŽNIC UNIVERZE V LJUBLJANI	 72
6.1 ZNAČILNOSTI VISOKOŠOLSKIH KNJIŽNIC UNIVERZE V LJUBLJANI	72
6.2 DOSEDANJI PRIMERI UGOTAVLJANJA USPEŠNOSTI DELOVANJA OZ. KAKOVOSTI STORITEV	75

6.3 POZNAVANJE PROBLEMATIKE MERJENJA KAKOVOSTI V VISOKOŠOLSKIH KNJIŽNICAH UNIVERZE V LJUBLJANI	78
7 OBLIKOVANJE VPRAŠALNIKA ZA UGOTAVLJANJE KAKOVOSTI STORITEV VISOKOŠOLSKIH KNJIŽNIC UNIVERZE V LJUBLJANI	85
7.1 PREDTEST VPRAŠALNIKA O KAKOVOSTI KNJIŽNIČNIH STORITEV	93
7.2 PILOTSKA ŠTUDIJA VPRAŠALNIKA O KAKOVOSTI KNJIŽNIČNIH STORITEV	98
8 ZAKLJUČEK	101
LITERATURA IN VIRI	103
PRILOGA 1	107

1 UVOD

Vsaka organizacija deluje smotno, če dela prave stvari na pravi način, torej če organizacija kot sistem ustvarja rezultate, ki omogočajo uresničitev ciljev. Najbolj temeljni in trajni cilji so smotri, ki so včasih predstavljali pomembno ločnico med pridobitnimi in nepridobitnimi organizacijami. Prve naj bi ustvarjale dodano vrednost, ki jo merimo predvsem z dobičkom, druge pa dodano vrednost, za katero veljajo širša merila, ki temeljijo na raznih vrednotah in se izražajo v kulturi organizacije in širšem okolju. To je temeljna razlika med obema vrstama organizacij, ki pa postaja vse manj izrazita. Na ravni pridobitnih organizacij je vse več dejavnosti, ki vsaj kratkoročno ne merijo in ustvarjajo dobička. Na drugi strani nepridobitne organizacije pridobivajo pomemben del sredstev za delovanje in razvoj javnih virov ali dejavnosti na tržišču. Ne nazadnje so vse organizacije, na katerih temelji človeška civilizacija, na eni strani orodje za doseganje ciljev, na drugi strani pa skupnosti interesov udeležencev. To velja tako za pridobitne kot nepridobitne organizacije. Ene in druge potrebujejo za svojo dejavnost materialna in nematerialna sredstva, oboje morajo umno gospodariti in usmerjati primeren del sredstev in prizadevanj v ustvarjanje novih temeljnih zmožnosti za uspešnost v prihodnosti.

Za doseganje rezultatov in uresničevanje ciljev je pomembno strateško upravljanje in vodenje, ki omogoča jasno opredelitev pričakovanj udeležencev ter nazoren prikaz svojih zmožnosti prilagajanja stalno spreminjajočemu se in dinamičnemu okolju.

1.1 Opredelitev raziskovalnega problema

Spreminjajoče se in dinamično okolje predstavlja velike izzive tudi za knjižnice, kar zahteva od njih večjo pripravljenost in odzivnost za sprejemanje novih informacij, znanj in organizacijskih oblik.

Tako ustvarjajo pogoje za vodenje procesov in izvrševanje dejavnosti, katerih cilj so kakovostno posredovane in opravljene storitve. Knjižnice morajo skrbeti za stalno izboljševanje kakovosti storitev, zato morajo ugotavljati uspešnost delovanja. Osnovna

raven evalvacije je na mikroravni, na katerem knjižnice ugotavljajo učinkovitost. Zahtevnejša in odločujoča za uspešno načrtovanje dejavnosti in storitev je evalvacija na makroravni oz. sistemskem nivoju, kjer knjižnice ugotavljajo uspešnost in kakovost. Najzahtevnejše področje, ki pa postaja vse bolj aktualno, je ugotavljanje kakovosti. Sprva je bilo upravljanje s kakovostjo vezano na industrijo, kjer so dokazovali kakovost izdelkov. Spremembe v okolju, spreminjajoča se pričakovanja uporabnikov ter nujnost ugotavljanja koristnosti knjižnic za okolje, so bili razlogi, zaradi katerih so tudi knjižnice začutile potrebo po spremljanju in zagotavljanju kakovosti. Predmet ugotavljanja kakovosti v knjižnicah so storitve, ki se ocenjujejo glede na potek in rezultat posredovanja.

Pri ugotavljanju kakovosti storitev je v ospredju uporabnikovo mnenje o kakovosti knjižničnih storitev. Informacije o njihovih mnenjih pa povečujejo možnosti učinkovite zveze med njimi in knjižnico. Načini za zbiranje uporabnikovih mnenj so različni. Za objektivnost rezultatov je potrebno, da knjižnice zberejo velike količine podatkov v kratkem časovnem obdobju. V družboslovju so se uveljavile za zbiranje informacij o uporabnikovih mnenjih anketne tehnike vprašalnika in intervjuja. Anketna metoda si uspešno utira pot tudi na področje bibliotekarstva.

1.2 Razlogi za izbor teme

Procesi evalvacije so pomemben dejavnik, ki so v celoti uveljavljeni med knjižnicami na razvitem Zahodu. Priporočila za management in evalvacijo črpajo iz določb, ki jih prinašajo strokovni knjižnični standardi. Sprva so taki standardi prinašali kvantitativne norme delovanja, sedaj pa vse bolj podajajo le priporočila. Odločitev vsake knjižnice je, katere določbe bo upoštevala.

Med knjižnicami Univerze v Ljubljani evalvacijski procesi še niso uveljavljeni. Evalvacijske študije izvajajo le posamezne knjižnice, ko želijo izboljšati del svojih dejavnosti ali dokazati smotrnost postopkov. Prva obsežnejša raziskava, s katero je avtor raziskoval mnenja uporabnikov o delovanju knjižnice, je bila opravljena leta 1988 v NUK-u (Popovič, 1988). Kasneje so bile raziskave o mnenjih uporabnikov opravljene

tudi v drugih knjižnicah: leta 1994 v knjižnici Ekonomsko-poslovne fakultete v Mariboru (Goričan, 1994), leta 1999 pa še v knjižnici Pedagoške fakultete v Mariboru (Janžekovič, 2002) in v knjižnici FE in FRI v Ljubljani (Oven, 2000) ter leta 2000 v knjižnici Ekonomsko-poslovne fakultete v Mariboru (Petermanec, 2000), nato pa leta 2002 v knjižnici Oddelka za bibliotekarstvo, informacijske znanosti in knjigarstvo na Filozofski fakulteti v Ljubljani (Nagode, 2002) in v Veliki čitalnici NUK-a (Pernat, 2002). Evalvacijo je s pomočjo kazalcev uspešnosti delovanja leta 1997 opravila Centralna tehniška knjižnica (Žaucer in Fabjan, 1998), leta 1999 knjižnica FE in FRI v Ljubljani (Oven, 2000), kmalu zatem pa tudi NUK (Žagar, 2000). Leta 2002 je N. Janžekovič izračunala nekaj kazalcev uspešnosti delovanja na primeru knjižnice Pedagoške fakultete v Mariboru (Janžekovič, 2002).

Zakaj knjižnice Univerze v Ljubljani redno in sistematično ne izvajajo postopkov evalvacije, je vprašanje, ki se zastavlja že zaradi spremenjenih načinov financiranja univerz, ko se morajo knjižnice delno tudi same truditi za finančni priliv. Prispevke pa lahko pridobijo le, če znajo na merljiv način dokazati svojo vrednost oz. koristnost. Še bolj pa preseneča dejstvo, da imajo knjižnice že dolgoletno tradicijo zbiranja statističnih podatkov po enotni metodologiji, jih pa ne uporabljajo za dokazovanje uspešnosti delovanja na mikroravni.

1.3 Literatura

Za učinkovito evalvacijo sistema morajo biti pristopi k merjenju uspešnosti delovanja enotni. Menimo, da knjižnice Univerze v Ljubljani odvrta od skupnega pristopa k ugotavljanju uspešnosti delovanja dejstvo, da se med seboj zelo razlikujejo, in sicer tako po strokovni usmeritvi kot po različni velikosti in različnih načinih organizacije delovanja. Za nalogo smo si zadali, ugotoviti enotne načine za ugotavljanje uspešnosti delovanja in ker je cilj vsake knjižnice, da deluje uspešno ter da posreduje kakovostne storitve, nam je bilo to vodilo za razmišljanje o postopkih in načinih evalvacije. Pri iskanju rešitev smo si pomagali z bogato in raznovrstno literaturo. Med tujimi deli, ki se ukvarjajo pretežno s problematiko kakovosti, je temeljno delo R. Poll, *Measuring*

quality, v katerem je avtorica predstavila primere in opise za raziskovalne metode ter kazalce uspešnosti delovanja (Poll, 1996). Temeljna dela o načinih za ugotavljanje kakovosti z uporabniškega vidika nasploh, v katerih je predstavljeno orodje za ugotavljanje kakovosti, je prispeval Parasuraman (1985, 1988, 1991, 1994). S področjem ugotavljanja kakovosti knjižničnih storitev se ukvarja tudi Hernon (1991, 1998, 2000, 2001, 2002), ki v svojih prispevkih razmišlja o razvoju orodja za ugotavljanje kakovosti knjižničnih storitev.

Literature je vse več tudi v slovenskem jeziku. Osnovo, na katero se opirajo slovenski raziskovalci knjižničnega managementa, saj je prirejena za slovenske razmere ter prinaša rešitve za vse vidike uspešnosti delovanja, predstavlja delo M. Ambrožič, *Ugotavljanje uspešnosti delovanja knjižnic*, ki najceloviteje prikazuje tematiko s poglobljeno teoretično vsebino in praktičnimi rešitvami (Ambrožič, 2000). Vse več del je posvečenih problematiki ugotavljanja kakovosti. U. Goričan (1994) in kasneje Z. Petermanec (Petermanec, 2000) sta predlagala teoretične in praktične rešitve za ugotavljanje kakovosti knjižničnih storitev z uporabniškega vidika. Poglobljeno se tematike kakovosti knjižničnih storitev loteva prispevek A. Pinterja, *Od zadovoljnega k uspešnemu uporabniku knjižnic* (Pinter, 2004), v katerem je avtor natančno definiral nekatere pojme s področja managementa kakovosti ter predstavil primer zglednega postopka anketiranja in prikazal načine analiz in sintez rezultatov raziskave.

Literatura v domačem jeziku je gotovo dober pokazatelj aktualnosti problematike, zato bo potrebno še naprej skrbeti za širjenje omenjene tematike. Bogata zbirka literature bo knjižnicam olajšala skrb pri vključevanju postopkov evalvacije v vsakdanjo knjižnično prakso.

1.4 Namen in cilji naloge

Knjižnice so družbene ustanove, njihova moč pa izhaja iz vpliva, ki ga imajo na svoje uporabnike. Temeljna predpostavka, ki jo knjižnice morajo upoštevati, ne predstavlja zadovoljnega knjižničarja, ampak zadovoljnega uporabnika.

Pomemben cilj vsake knjižnice je skrb za posredovanje kakovostnih storitev svojim uporabnikom. Ta odgovorna vloga od knjižnic zahteva, da so organizirane kot sistem, zato se morajo dobro zavedati zveze med poslanstvom in operacionalizacijo le-tega. Za opredelitev ciljev, ki morajo izhajati iz poslanstva, je potrebno, da knjižnice dobro poznajo uporabnike in njihove informacijske potrebe.

Za ugotavljanje uspešnosti delovanja morajo knjižnice ugotavljati in preverjati učinkovitost, uspešnost in kakovost. Učinkovitost ugotavljajo tako, da merijo razmerje med vloženimi viri in rezultati dela, torej, da ugotavljajo značilnosti, ki veljajo za notranje delovanje sistema.

Knjižnice ugotavljajo poleg notranjih, enostavnih značilnosti tudi zunanje značilnosti, kot sta uspešnost in kakovost. Uspešnost ugotavljajo glede na dosežene rezultate, kakovost pa tako, da ocenjujejo skladnost delovanja glede na uporabnikova pričakovanja ter usklajenost delovanja s strokovnimi knjižničnimi standardi.

Za predmet obravnave smo vzeli knjižnice Univerze v Ljubljani. Domnevamo, da so knjižnice sposobne delovati po sodobnih načelih managementa in evalvacije, zato bomo prikazali nekaj načinov za ugotavljanje učinkovitosti, uspešnosti in kakovosti.

Domnevamo, da izbrane knjižnice zbirajo dovolj ustreznih statističnih podatkov, da bi lahko prikazovale učinkovitost delovanja sistema. Naš cilj je izbrati temu primerne kvantitativne kazalce. Pogoj za uresničitev cilja je, da knjižnice zbirajo statistične podatke za več vidikov svojih dejavnosti, ter da jih zbirajo redno in po enotni metodologiji.

Visokošolske knjižnice vidijo svoje poslanstvo v podpori izobraževalnega in raziskovalnega procesa, zato si morajo zastaviti zahtevne cilje. Pomembni cilji so gradnja kakovostne knjižnične zbirke ter optimalna dostopnost in učinkovito posredovanje gradiva. Domnevamo, da lahko knjižnice omenjene cilje dokazujejo tudi

s kvalitativnimi kazalci uspešnosti delovanja, za izračun katerih trenutno zbirajo podatke večinoma rutinsko. Naš cilj je zato izbrati ustrezne kazalce uspešnosti delovanja za prikaz omenjenih vidikov uspešnosti.

Ugotavljanje uspešnosti delovanja in kakovosti storitev je na razvitem Zahodu že v celoti uveljavljeno. Pozornost slovenskih strokovnjakov za ugotavljanje kakovosti knjižničnih storitev se je začela z večdesetletno zamudo v primerjavi z razvito Evropo. Domnevamo, da knjižnice nimajo dovolj znanja in veščin za ugotavljanje kakovosti storitev z uporabniškega vidika ter da so hkrati dovolj motivirane in se tudi zavedajo potreb po ugotavljanju kakovosti. Naš naslednji cilj je zato oblikovati standardizirani vprašalnik, s katerim bodo knjižnice Univerze v Ljubljani ugotavljale kakovost storitev. Domnevo bomo utemeljiti z analizo rezultatov vprašalnika, v katerem bomo knjižnice vprašali, v kakšni meri poznajo temeljno literaturo in postopke za ugotavljanje uspešnosti delovanja in kakovosti storitev. Vir za utemeljitev domneve nam bodo predstavljali odgovori na vprašanja o poznavanju projekta za ugotavljanje kakovosti storitev ter pripravljenost podpreti podoben projekt.

Oblikovali bomo slovensko različico vprašalnika za ugotavljanje kakovosti storitev. Izbrali bomo vprašalnik LibQUAL+, ki ga bomo prevedli, nato pa opravili predtest. Tako pridobljeni podatki nam bodo predstavljali osnovo za izdelavo vprašalnika, s katerim bomo opravili pilotsko študijo oz. raziskavo v malem. Pri tem bomo izvedli postopek kot pri pravi raziskavi, le da bomo upoštevali manjši vzorec anketirancev. Ugotavljali bomo učinkovitost oblikovanega vprašalnika ter veljavnost, izračunali pa bomo tudi nekatere statistične parametre ter pomembnost posameznih dimenzij kakovosti storitev in primerjali ugotovitve s tujimi študijami. Izsledke pilotske študije in predtesta bomo upoštevali pri oblikovanju predloga vprašalnika o ugotavljanju kakovosti storitev, ki ga bomo predstavili v posebnem poglavju magistrske naloge.

1.5 Metodologija izdelave naloge in uporabljene metode

Predmet preučevanja v magistrski nalogi bo raziskovanje metod za ugotavljanje uspešnosti delovanja in zlasti kakovosti storitev v visokošolskih knjižnicah. Naloga bo sestavljena iz teoretičnega in praktičnega dela. Prvi, teoretični del, bo prinašal izhodišča o ugotavljanju uspešnosti delovanja knjižnic, osnovah vodenja kakovosti ter evalvacije v nepridobitnem okolju s poudarkom na področju visokošolskega knjižničarstva. Povzemali bomo spoznanja, stališča in sklepe drugih avtorjev, ki se ukvarjajo z obravnavano tematiko. Na osnovi že obstoječih spoznanj avtorjev bomo prišli do novih, samostojnih in splošnih sklepov.

Iz osnovnih načel evalvacije in vodenja kakovosti storitev bomo v nalogi izpeljali praktični del naloge, v kateri bomo raziskali načine za ugotavljanje učinkovitosti, uspešnosti in kakovosti. Prikazali bomo nekatere v bibliotekarstvu najpogosteje uporabljene raziskovalne metode, s katerimi knjižnice merijo, opisujejo in interpretirajo pojave ter napovedujejo rezultate.

Knjižnice morajo svoje dejavnosti in storitve načrtovati, zato morajo upoštevati številne podatke, ki jih pridobijo ne samo z raziskovalnimi metodami, temveč tudi z izračuni kazalcev uspešnosti delovanja. Za raziskovalne metode je značilno, da knjižnice z njimi ugotavljajo pojave neposredno, za kazalce uspešnosti delovanja pa se poslužujejo kombinacije podatkov, ki jih pridobijo z enostavnim štetjem ali z že prej omenjenimi metodami.

Izbirali bomo kazalce, s katerimi bodo knjižnice lahko prikazovale uspešnost in učinkovitost. Pridobili jih bomo tako, da bomo pregledali relevantno literaturo in izbrali zbirko ustreznih kazalcev. Določili bomo tudi metodologijo za zbiranje podatkov, da bodo vse knjižnice prikazovale kazalce na enoten način, s čimer bodo rezultate lahko uporabljale tudi za medsebojno primerjanje in načrtovanje dejavnosti. Upoštevali bomo tiste kazalce, za katere bo nabor podatkov enostavno pridobiti, hkrati pa bodo rezultati uporabni in koristni.

Težišče magistrske naloge bo na procesih pri ugotavljanju kakovosti knjižničnih storitev z vidika uporabnikov. Pri procesu spoznavanja poteka več faz, ki si sledijo v zaporedju od manj jasnih in popolnih spoznanj do bolj splošnih in popolnih razlag pojavov. Za vsako fazo poteka posebna raziskava, ki se po svojih metodoloških značilnostih razlikuje od raziskav v naslednji. V magistrski nalogi se bomo osredotočili na opisno (deskriptivno) raziskavo, ki količinsko (kvantitativno) opredeli in oceni osnovne značilnosti preučevanega pojava. Pred začetkom take raziskave je potrebno natančno vedeti, katere značilnosti so za raziskavo pomembne. Cilj takih raziskav je kvantitativni opis pojavov, zato so za ta namen najprimernejši standardizirani postopki.

Za potrebe magistrske naloge bomo opravili dve deskriptivni raziskavi. Prva raziskava bo namenjena ugotavljanju poznavanja uspešnosti delovanja med knjižnicami Univerze v Ljubljani, da bomo dobili vpogled v poznavanje tematike ugotavljanja uspešnosti delovanja med strokovnim knjižničnim osebjem. Uporabili bomo tehniko anketnega vprašalnika, v katerem nas bodo zanimala dejstva o poznavanju ugotavljanja uspešnosti. Vprašalnik bo sestavljen večinoma iz vprašanj, ki bodo imela že vnaprej določene odgovore. Ker gre za ugotavljanje dejstev, bodo uporabniki odgovarjali na vprašanja v obliki nominalne merske lestvice.

Drugo področje bo namenjeno raziskavi mnenj uporabnikov knjižnic. Tudi pri tej raziskavi bomo uporabili kvantitativno metodo anketiranja, in sicer tehniko vprašalnika, s katero knjižnice ocenjujejo več parametrov svojih dejavnosti (Pintar, 2004, str. 36). Prikazali bomo na Zahodu že uveljavljen koncept raziskovanja uporabnikovega zaznavanja kakovosti knjižničnih storitev, s katerim knjižnice ugotavljajo tudi pomembnost posameznih dimenzij (komponent) kakovosti storitev. Ugotovitve bomo uporabili za oblikovanje strukturirane oblike vprašalnika, ki ima že vnaprej določene odgovore. Vsi uporabniki bodo imeli enake možnosti za odgovore, zato bodo odgovori bolj zanesljivi ter jih bo tudi lažje interpretirati in analizirati. Kot lestvico za merjenje mnenj uporabnikov bomo uporabili Likertovo lestvico. Njena bistvena prednost je, da uporabniku omogoči izraziti intenzivnost mnenj.

Za zgled bomo izbrali orodje oz. vprašalnik LibQUAL+. Vprašalnik bomo prevedli in ga priredili ter opravili testiranje, da bomo ugotovili ustreznost poteka vprašanj ter oblikovno in jezikovno pravilnost, nato pa bomo opravili še pilotsko študijo. Rezultate bomo analizirali in izračunali nekatere statistične parametre ter razkorak oz. vrzel med dejansko in minimalno še zadovoljivo kakovostjo storitev in razkorak med dejansko in želeno kakovostjo storitev.

Vprašalnik, ki ga bomo predlagali v magistrski nalogi, bo predstavljal izhodišče za nadaljnje raziskovanje. Namen anketiranja je ugotoviti, kako uporabniki ocenjujejo kakovost knjižničnih storitev, zato bodo lahko knjižnice vprašalnik sproti spreminjale in prilagajale.

1.6 Terminologija

Knjižnice morajo kot vse ostale nepridobitne organizacije sredi neusmiljenega tržnega boja vedno bolj ugotavljati in dokazovati uspešnost delovanja in kakovost storitev. Zaradi potrebe po standardiziranem zbiranju podatkov in zaradi potrebe po njihovi izmenjavi in primerjavi, se knjižnice zgledujejo po metodologiji pa tudi terminologiji, ki jo uporabljajo na področju nepridobitnega okolja.

Ugotavljanje uspešnosti delovanja »library performance measurement« knjižnic je v literaturi najpogosteje opredeljeno kot ugotavljanje, kako dobro oz. učinkovito knjižnice izvajajo svoje storitve. Standard ISO 11620 opredeljuje termin ugotavljanje uspešnosti delovanja kot ugotavljanje, kako dobro knjižnica izvaja storitve v skladu s postavljenimi cilji (angl. effectiveness), kako je pri tem učinkovita (angl. efficiency) in kako njene storitve vplivajo na okolje (angl. outcomes).

Uspešnost - »effectiveness« pomeni, da je izvajanje delovanja tako dobro, kot naj bi bilo. *Učinkovitost* - »efficiency« pomeni ugodno razmerje med doseženimi rezultati dela in vloženimi viri. *Vpliv na okolje oz. koristi* - »outcomes« so končni učinki

rezultatov delovanja knjižnice na posameznika in okolje, ki jih knjižnice lahko merijo le posredno. Merjenje koristi je postalo aktualno šele v zadnjem času. Prej so knjižnice merile večinoma le *vložene vire* (angl. inputs), kot so npr. zaposleni, prostori, knjižnične zbirke ter *rezultate dela* (angl. outputs), kot so knjižnični proizvodi (npr. katalogi, baze podatkov) in storitve (npr. izposoja, posredovanje informacij).

Razlikovati moramo tudi med terminom *merjenje uspešnosti delovanja* - »library performance measurement« in terminom *merjenje uspešnosti*, tj. »measuring library effectiveness«. Termin ugotavljanje uspešnosti delovanja zajema ugotavljanje uspešnosti, učinkovitosti in koristnosti. Merjenje uspešnosti pa pomeni proces ugotavljanja stopnje izvajanja storitev oz. ugotavljanje stopnje uspešnosti delovanja.

Knjižnice ugotavljajo uspešnost delovanja s posrednimi meritvami, pri čemer si pomagajo z uporabo *kazalcev uspešnosti delovanja* (angl. performance indicators), ki so pridobljeni z različnimi kombinacijami *mer uspešnosti* (vloženih virov, rezultatov dela, učinkov knjižničnih storitev). Standard ISO 11620 poimenuje kazalec uspešnosti delovanja kot numerično, simbolično in verbalno označbo, pridobljeno s pomočjo knjižnične statistike in drugih podatkov, ki jih uporabimo za opis oz. vrednotenje uspešnosti delovanja knjižnice.

Zanimanje za ugotavljanje uspešnosti delovanja knjižnic je poraslo predvsem zaradi uvajanja koncepta kakovosti v okolje nepridobitnih organizacij. Standard ISO 11620 opredeljuje *kakovost* kot skupek zmožnosti in značilnosti proizvoda ali storitve knjižnice, ki se nanašajo na njeno sposobnost, da zadovolji izražene in neizražene potrebe uporabnikov. Koncept kakovosti so nepridobitne organizacije povzele iz pridobitnega okolja, vendar se termin razlikuje glede na poudarjanje izdelka (produkta) oz. storitve. V pridobitnem okolju je poudarek predvsem na izdelku, pri katerem se kakovost nanaša na izpolnjevanje specifikacij in standardov (divergentnost). V nepridobitnih organizacijah pa je v ospredju storitev. Kakovost je večdimenzionalni koncept uspešnosti delovanja. Standard ISO 9000 jo opredeljuje kot stopnjo, na kateri skupek svojstvenih karakteristik izpolnjuje uporabnikove zahteve. Stopnja izpolnjenih

zahtev je merilo *zadovoljstva uporabnikov*, ki je enodimenzionalen koncept ugotavljanja uspešnosti delovanja in je eden izmed indikatorjev kakovosti storitev (Pintar, 2004, str. 42).

Na koncept kakovosti se navezuje termin *celostno vodenje kakovosti* (angl. total quality management), ki je splošen izraz za skupino vodstvenih pristopov znotraj širšega področja kakovosti. Vodenje kakovosti obsega tri korake, in sicer *načrtovanje* (poslanstvo, cilji, pričakovana kakovost storitev), *kontrola* (ugotavljanje vodenja kakovosti) in *izboljševanje* (izpolnjevanje zahtev kakovosti). Koncept kakovosti se na področju knjižničarstva navezuje tako na proces zagotavljanja kakovosti storitev kot na proces ugotavljanja uspešnosti delovanja.

Ugotavljanje uspešnosti delovanja, ki je del kontrole kakovosti, pomeni ugotavljanje *vodenja kakovosti* in se nanaša na ugotavljanje izpolnjevanja ciljev v skladu s poslanstvom. Načrtovanje in izboljševanje kakovosti pa se nanašata na merjenje stopnje uporabnikovih pričakovanj glede na načrtovane storitve. Uporabnikova *pričakovanja* so sestavina in osnova zadovoljstva ter opredeljena kot tisto, kar uporabniki želijo, da bi se v prihodnosti zgodilo. Uporabniki izražajo pričakovanja glede na procese in rezultate kakovosti knjižničnih *storitev*, ki so splet duševnega in fizičnega dela. Pri tem gre za javne storitve s formalnimi razmerji, za katere sta značilna konstantno izvajanje in visoka stopnja prilagajanja potrebam uporabnikov.

2 Evalvacija knjižnic

Že od aleksandrinskega obdobja dalje so knjižnice ocenjevale sebe in druge knjižnice, in sicer večinoma na osnovi velikosti knjižničnih zbirk in števila dragocenih in vrednih knjig. Dokler knjižnice niso bile javne ustanove, tudi niso potrebovale natančnih in zanesljivih podatkov o uspešnosti svojega delovanja. V devetnajstem stoletju so knjižnice pod vplivom razmišljanja dokumentalistov začele razumeti merjenje knjižničnih procesov kot razmerje med knjižničnimi viri in uporabniki z različnimi

informacijskimi potrebami. Tak pogled na organizacijo in delovanje knjižnic je prispeval k modelu evalvacije, ki temelji na organizacijski kulturi knjižnic.

Zaradi naštetih dejavnikov, ki vplivajo na organizacijsko kulturo knjižnic, pravimo, da morajo knjižnice pri ugotavljanju uspešnosti delovanja upoštevati politične, managerske in uporabniške razloge. Politični razlogi prihajajo s strani podpornikov, ki zahtevajo utemeljitev porabe finančnih sredstev. Managerski razlogi se nanašajo na porabo finančnih sredstev pri uresničevanju knjižničnih smotrov. Uporabniki pa so najbolj relevantni, da povejo mnenje o kakovosti storitev. O pozitivnih rezultatih merjenja lahko knjižnice poročajo le v primeru, ko ugotovijo uspešnost na vseh področjih evalvacije.

2.1 Področja evalvacije

Osnovna področja evalvacije v knjižnicah so storitve in dejavnosti, ki so namenjene uporabnikom. Že klasični Ranganathanovi zakoni opredeljujejo namen delovanja knjižnice in potrebe po preverjanju njene uspešnosti. V sodobnem bibliotekarskem jeziku bi njegove zakone na kratko opredelili, da morajo knjižnice svoje dejavnosti organizirati tako, da njihove storitve ustrezajo potrebam uporabnikov. Uspešnost delovanja pa morajo knjižnice tudi meriti, in sicer tako, da ugotavljajo dejansko uspešnost delovanja (performance) glede na izraženo poslanstvo (mission) in primerjajo rezultate s knjižničnimi cilji (goals). Primerjava rezultatov merjenja uspešnosti s knjižničnimi cilji prispeva k izboljševanju uspešnosti delovanja ter vodi k preoblikovanju ciljev. Knjižnice delujejo uspešno, tudi ko izpolnjujejo zahteve in potrebe uporabnikov. Poleg zahtev po doseganju ciljev in zadovoljevanju pričakovanj uporabnikov, morajo evalvacijske študije upoštevati tudi načela stroškovne uspešnosti. O uspešnem delovanju torej lahko govorimo le, če knjižnica dosega kakovostne cilje z najnižjimi možnimi stroški in s hkratnim zadovoljevanjem pričakovanj uporabnikov in njihovih informacijskih potreb.

Evalvacija ima pomembno vlogo med ostalimi funkcijami knjižničnega managementa, posebno pa je poudarjena njena vloga v krožnem procesu planiranja in odločanja. Rezultati evalvacijskih študij povedo knjižnicam, kako dobro delajo, kaj naj bi delale in kako dobro se prilagajajo na spremembe iz okolja, kako zadovoljujejo potrebe uporabnikov ter tudi kakšne so njihove glavne slabosti in prednosti delovanja. Evalvacijske študije so učinkovite le, če lahko knjižnice s pomočjo rezultatov oblikujejo predloge za izboljšanje kakovosti delovanja. Osnova za učinkovit proces evalvacije je organizacija delovanja knjižnice po načelih, ki veljajo za delovanje sistema, za katerega je značilno, da je dovolj odprt za spremembe in inovacije.

Potreba po delovanju knjižnice kot sistema je pogoj za uspešno evalvacijo knjižničnih storitev. Sistemski vidik za evalvacijo storitev zahteva učinkovito evalvacijo delovanja, pri kateri morajo knjižnice izpolnjevati osnovne pogoje, kot so natančno definiran namen oz. cilj sistema ter izbrane metode merjenja in stopenj evalvacije.

Avtorji priročnika za visokošolske knjižnice (Van House et al., 1990, str. 6) navajajo, da lahko za potrebe evalvacije knjižnic uporabimo splošni sistemski model. V modelu predstavljajo vložene vire tisti viri, ki izhajajo iz širšega okolja (zaposleni, oprema, gradivo, finance); procese predstavljajo aktivnosti, s katerimi spreminja knjižnica vire v rezultate dela (npr. procesi nabave, katalogizacije, referenčne dejavnosti); rezultati dela so proizvodi in storitve, ki jih je ustvarila knjižnica; vpliv na okolje so učinki rezultatov dela knjižnice na okolje (npr. stopnja, s katero je knjižnica vplivala na uspeh študentov, na višji nivo izobrazbe, na boljšo izrabo prostega časa ipd.). Okolje je širši kontekst, ki zagotavlja vire, porablja rezultate dela in vpliva na odločanje v sistemu (med drugimi sodi vanj tudi matična organizacija, npr. univerza); povratne informacije prihajajo tako iz sistema samega kot iz širšega okolja in pomagajo knjižnici izboljšati njeno dejavnost, rezultate dela ter uspešnost pri zagotavljanju potrebnih virov.

Evalvacija v knjižnicah je v tesni povezavi s teorijo uspešnosti organizacij. Teorijo je oblikoval Cameron (1987), ki je razvil štiri modele uspešnosti organizacij:

- strateški model, v katerem knjižnice definirajo cilje in naloge ter ocenjujejo, v kolikšni meri jih uresničujejo,
- sistemski model virov, s katerim knjižnice ocenjujejo svojo sposobnost pridobivanja zunanjih virov,
 - model internih procesov, ki pomeni notranjo komunikacijo in kakovost storitev,
 - model zadovoljstva, ki pomeni stopnjo zadovoljstva vseh tipov uporabnikov s knjižnico in njenimi storitvami.

V modelu je poudarek na dejstvu, da se morajo knjižnice merjenja uspešnosti delovanja lotiti celovito in upoštevati kriterij uspešnosti, učinkovitosti in kakovosti (Johnson, 1994, str. 5).

2.1.1 Ugotavljanje uspešnosti

Uspešnost je ena izmed področij evalvacij in pomeni, da je izvajanje storitev tako dobro, kot naj bi bilo glede na zastavljene cilje.

V primeru knjižnic pomeni uspešnost uresničevanje programov in ciljev, ki izhajajo iz njihovih poslanstev. Bistvo poslanstva knjižnic je torej zagotavljati primerne storitve za uporabnike.

Poslanstvo in cilje oblikujejo na osnovi strokovnih knjižničnih standardov ter rezultatov, ki so jih pridobile s primerjavo delovanja s sorodnimi knjižnicami in z analizo lastnega delovanja. Cilje uresničujejo s procesi, ki izhajajo iz vloženih virov. Pravilno izbrani in opravljeni procesi pa so odločilni za zadostno stopnjo uspešnosti. V tem kontekstu pomeni uspešnost pravo sorazmerje med vloženimi viri, rezultati dela ter nalogami in cilji.

2.1.2 Ugotavljanje učinkovitosti

Ugotavljanje učinkovitosti se v knjižnicah nanaša na storitve, ki so sestavljene iz procesov in rezultatov delovanja. Procese sprožijo vloženi viri, iz katerih izhajajo aktivnosti, ki sestavljajo procese.

Boljši rezultati dela pri enakem obsegu vloženih virov pomenijo večjo učinkovitost storitev. Vloženi viri so stroški ali porabljen čas, rezultati dela pa so produkti oz. storitve. Primerjava vloženih virov in rezultatov dela prinaša rezultate o stopnji učinkovitosti oz. produktivnosti. K boljši učinkovitosti prispevajo procesi, ki so sistematično obvladovani, ter njihovi medsebojni vplivi, saj izhod iz enega procesa pogosto tvori vhod v drugi proces (ISO 9000, 2000, str. 9). Učinkovitost pove, kakšno je razmerje med vloženimi viri in rezultati dela.

Knjižnice najpogosteje ugotavljajo učinkovitost, povezano s stroški (angl. cost-effectiveness), in sicer tako, da primerjajo obseg stroškov s stopnjo uspešnosti. Z analizo rezultatov knjižnice ugotovijo, za kaj so bila porabljena finančna sredstva in če so bila smiselno razporejena, zato morajo meriti tako učinkovitost posameznih storitev kot tudi učinkovitost nasploh. Celotna učinkovitost knjižnice ni enostaven seštevek učinkovitost posameznih storitev, zato morajo knjižnice ob tem, ko ugotavljajo učinkovitosti posameznih storitev, razmišljati tudi o tem, kakšen vpliv imajo izbrane storitve na ostale procese v knjižnici. Knjižnice združenja ARL rešujejo opisano problematiko z izračunom deležev storitev. Na ta način dobijo vpogled v stopnjo učinkovitosti posameznih storitev. Z rezultati ugotavljajo razmerje med storitvami in jih primerjajo s teoretičnimi in načrtovanimi postavkami (ARL, 1996).

2.1.3 Kakovost

Kakovost storitev je ena izmed najpomembnejših zahtev, s katero se srečujejo v storitvenih organizacijah, in je težko opredeljiv pojem. Različne opredelitve so posledica različnih značilnosti storitev. Glede na stopnjo vrednotenja kakovosti ločimo tri vrste kakovosti (Potočnik, 2000, str. 161): iskano kakovost, izkustveno kakovost in

kakovost zaupanja. *Iskana (kognitivna) kakovost* zajema značilnosti, ki jih uporabnik lahko določi pred porabo storitve. Značilna je predvsem za fizične sestavine storitev. *Izkustvena (afektivna) kakovost* zajema značilnosti procesov oz. rezultate teh procesov (prijaznost osebja ipd.). Kakovost zaznavajo uporabniki med uporabo storitev ali po opravljenih storitvah. *Kakovost zaupanja* zajema značilnosti, ki jih je težko ovrednotiti tudi po opravljenih storitvah ali med njihovo uporabo; prevladuje pri storitvah, ki jih izvajajo strokovnjaki. Za knjižnice kot storitvene organizacije sta pomembni predvsem izkustvena kakovost in kakovost zaupanja.

Za opredeljevanje kakovosti storitev so značilni tudi različni pristopi, kot je transcendentni z vidika uporabnika ali objektivni z vidika proizvoda. Glede na to, da storitvene organizacije postavljajo v ospredje uporabnike, izpostavljajo pristop z vidika uporabnika. Kot primeren za omenjeni pristop se je uveljavil model zaznane kakovosti, ki pomeni način za preverjanje kakovosti storitev na podlagi tehnične, objektivne oz. končne kakovosti in funkcionalne oz. procesne kakovosti (Grönroos, 2000, str. 63-65). *Tehnična oz. končna kakovost* (angl. outcome quality) je posledica odnosa med izvajalcem in uporabnikom pri soočenju s storitvijo. Za uporabnike in njihovo ocenjevanje kakovosti je zelo pomembno, kaj dobijo v sodelovanju s knjižnico. Tehnična kakovost je ocena vsebine storitve, nanaša se na rezultat izvedbe storitve - kaj je uporabnik prejel z izvedbo storitve. Označuje, kaj uporabniku ostane, ko sta proces izvajanja storitve in sodelovanja med uporabnikom in izvajalcem končani. Tehnična kakovost je objektivna, standardna kakovost. Objektivno kakovost je mogoče laboratorijsko ali kako drugače natančno izmeriti glede na določeni standard.

Funkcionalna oz. procesna kakovost (angl. process quality) obsega psihološko sodelovanje med uporabnikom in izvajalcem. Je ocena načinov oz. postopkov izvajanja storitve, torej način, kako je bila storitev ponujena in izvedena. Funkcionalna kakovost je subjektivna oz. zaznana kakovost.

Subjektivne kakovosti ni mogoče natančno izmeriti. Določena je s subjektivnimi, psihološkimi zaznavami uporabnikov, ki ocenjujejo kakovost pod vplivom pričakovanj.

Parasuraman, Zeithaml in Berry (1988) opredeljujejo subjektivno kakovost oz. zaznano kakovost kot razkorak med pričakovanji in zaznavanji kakovosti storitev. Pojem pričakovanja je različno definiran v literaturi s področja kakovosti storitev in v literaturi s področja zadovoljstva, kjer so pričakovanja napovedi uporabnikov, kaj se bo verjetno zgodilo pri izvedbi storitve. V literaturi s področja kakovosti storitev so pričakovanja, želje ali zahteve uporabnikov oz. kar uporabniki čutijo oz. mislijo, da naj bi organizacija ponudila bolj kot, kaj bo ponudila (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1988).

Pričakovanja kakovosti storitev se razlikujejo glede na raven kakovosti storitev:

- želeno (angl. desired) raven storitve, ki si jo uporabnik želi prejeti. To je za uporabnika idealna raven storitve. Primerjava želene in zaznane storitve je merilo zaznane izvirnosti storitve,
- minimalna ali primerna (angl. adequate) raven storitve, ki jo je uporabnik še pripravljen sprejeti. Je minimalna storitev, ki jo organizacija zagotovi, da bi zadovoljila uporabnika. Temelji na izkušnjah ali normah, ki se postopoma razvijajo. Primerjava ocene minimalne storitve z zaznano storitvijo je merilo zaznane zadostnosti storitve,
- zaznano (angl. perceived) raven storitev, ki jo uporabnik izkusi. Zaznana kakovost storitev pomeni stopnjo in smer razlike med uporabnikovimi zaznavanji in pričakovanji (Hoffman in Bateson, 1997, str. 283-285).

Želena storitev je storitev, ki jo uporabnik želi prejeti. Zadostna ali minimalna raven storitve je raven, ki jo bo uporabnik še sprejel. Raven želene in minimalne storitve nista konstantni, temveč se spreminjata. Razlika med želeno in minimalno storitvijo je območje tolerance. Uporabniki imajo različna območja tolerance dopustnosti, torej različne stopnje, do katere dopuščajo oz. so pripravljeni sprejeti spreminjanje. Območje tolerance se pri posameznem uporabniku glede na okoliščine spreminja (Berry, 1999, str. 133). Spreminja pa se tudi glede na različne dejavnike oz. dimenzije storitve. Čim pomembnejši je dejavnik, ožje je območje tolerance (Zeithaml in Bitner, 1996, str. 81). Zunaj tega območja pritegne storitev uporabnikovo pozornost v pozitivnem ali negativnem smislu. Storitve nad območjem tolerance je za uporabnike izvrstna, znotraj

območja zadovoljiva in pod območjem nesprejemljiva. Raven storitve nad območjem tolerance prijetno preseneti uporabnika, pod območjem tolerance pa povzroči frustracijo (Parasuraman, 1991, str. 58). Primerjava med zeleno in zaznano ravniyo storitve ima večji vpliv na zaznano kakovost storitve kot primerjava med minimalno in zaznano ravniyo.

Kakovost v knjižnicah pomeni, da knjižnice poiščejo prave poti za zagotavljanje najboljših možnih storitev, ki bodo zadovoljile potrebe in pričakovanja uporabnikov. Pri evalvaciji knjižničnih dejavnosti je poudarek pri raziskovanju uporabnikov ter njihovih informacijskih potreb ter želja in pričakovanj.

3 Metode za evalvacijo knjižnic

Za raziskovanje vedenja uporabnikov ter drugih vidikov knjižničnih storitev in dejavnosti lahko uporabimo različne vrste družboslovnih raziskovalnih metod. Metode, ki se uporabljajo za raziskovanje knjižničnih storitev in dejavnosti, so objektivne in subjektivne. Prve, objektivne, so znane že od leta 1911 (Chin, 1978, str. 9-10). Objektivne metode temeljijo predvsem na kvantitativnih podatkih. Drugačne so subjektivne metode, ki temeljijo na mnenjih uporabnikov o kakovosti knjižničnih storitev. V tem kontekstu pomenijo mnenja informacije o pojmi, kot so zadovoljstvo, pričakovanje in informacijske potrebe.

Ugotavljanje mnenj uporabnikov mora vplivati na delovanje knjižnic, saj jim mnenja povedo, s katerimi storitvami so uporabniki zadovoljni, kar predstavlja izhodišče za njihovo nadaljnjo delo. Subjektivne metode so novejšje v raziskovalni knjižnični praksi. Knjižnice so jih začele uporabljati zaradi sprememb v svojem delovanju.

3.1 Raziskovalne metode v bibliotekarstvu

Knjižnice svoje delovanje prilagajajo določbam iz strokovnih knjižničnih standardov. ALA/ACRL standardi za visokošolske knjižnice – »Standards for College Libraries« iz leta 1959 so npr. poudarjali pomen vloženih virov, ARL standardi iz leta 1984 -

«Quantitative Criteria for Academic Research Libraries» so prinašali navodila in minimalne zahteve za delovanje visokošolskih knjižnic. Čez desetletje so se razmišljanja snovalcev standardov osredotočila na standardizacijo vloženih virov, procesov in rezultatov dela, še kasneje pa na postopke načrtovanja ter vrednotenje dela, kakovosti storitev in zadovoljstva uporabnikov (Hernon in Whitman, 2001). Tako so strokovna telesa s standardi in smernicami odprla pot znanstveno utemeljenemu bibliotekarstvu (angl. evidence based librarianship). Standardi in smernice temeljijo na posplošitvah, ki izhajajo iz prakse. Praksa je uspešna, če procesi potekajo usklajeno in knjižnice upoštevajo načela strokovnih priporočil in najboljše ugotovitve iz različnih raziskovalnih metod. K uspešni praksi pripomorejo tudi primerjave med procesi različnih knjižničnih sistemov. Uspešna praksa pa mora predvsem slediti ciljem ter voditi k izboljševanju kakovosti storitev.

Na področju knjižničarstva so se v osemdesetih letih uveljavile študije uporabnikov, ki imajo velik vpliv na izboljševanje kakovosti storitev ter merijo uporabnikovo zaznavanje kakovosti storitev oz. njihovo stopnjo zadovoljstva. Uveljavile so se tudi metode, kot so študija primera, anketa, intervju, opazovanje in delno eksperiment. Rezultati raziskovalnih metod lahko knjižnicam učinkovito pomagajo pri odločanju in načrtovanju.

3.2 Kvantitativne metode

Za ugotavljanje uspešnosti delovanja uporabljajo knjižnice tudi kvantitativne metode, ki pomagajo v okviru ustreznega merskega orodja:

- opisati in razumeti problem, in sicer s fazami raziskovanja, kot so načrtovanje raziskave, opazovanje, obdelava podatkov in prikazovanje podatkov ter
- analizirati in interpretirati rezultate raziskovanja, kar pomeni statistično analizo opazovanega pojava s pomočjo različnih kazalcev ter kontekstualno razlago rezultatov.

Vse faze so med seboj tesno povezane, čeprav so po vsebini različne.

Standard SIST ISO 9000 (2002, str. 14) pravi, da kvantitativne metode pomagajo pri izboljšanju učinkovitosti in uspešnosti delovanja, vendar le, če so podatki ustrezno preoblikovani v informacije in znanja, ki bodo koristili zainteresiranim. Standard zato poudari pomen točnosti, ponovljivosti in popolnosti ter pravilnosti merjenja. Samo tako lahko omenjene metode pomagajo opisati variabilnost pojavov z relativno omejeno količino podatkov. Postopek je tak, da knjižnice opazovanim spremenljivkam pripisujejo številčne vrednosti, z njimi pa predstavijo in opišejo značilnosti, ki izražajo opazovani pojav. K boljšemu razumevanju značilnosti pojavov in vzrokov njihove povezanosti prispevajo še analize, ki pomagajo reševati in preprečevati probleme in podpirajo izboljševanje kakovosti storitev.

Ena izmed najpopularnejših kvantitativnih metod v družboslovju je anketna metoda, ker z njo zbiramo raznovrstne podatke, do katerih ne pridemo z opazovanjem.

3.2.1 Anketna metoda in tehnika vprašalnika

Z anketno metodo knjižnice evalvirajo storitev z veliko količino podatkov v relativno kratkem časovnem obdobju. Anketna metoda je najpomembnejša metoda za zbiranje podatkov na področju ugotavljanja uspešnosti delovanja in merjenja kakovosti knjižničnih storitev.

Da bomo lažje predstavili anketni vprašalnik kot pomembno tehniko za zbiranje podatkov, ga moramo najprej umestiti v proces merjenja, spoznati, kaj si predstavljamo pod pojmom anketni vprašalnik, spoznati korake pri oblikovanju anketnega vprašalnika ter opisati njegov izgled.

3.2.2 Merjenje

Merjenje je pripomoček, s katerim raziskovalci pri kvantitativnih raziskovalnih metodah zbirajo podatke. Izraz pomeni, da na osnovi opazovanj predmetov opredelijo njihov relativni status glede na njihovo značilnost, stopnjo, vrednost oz. rang.

Merjenje je proces, ki se začne s teorijo. S teorijo si pomagamo pri opredelitvi ključnih teoretičnih pojmov, ki jih nato z operacionalizacijo poskušamo oblikovati v dejanske spremenljivke oz. anketna vprašanja.

Proces merjenja je običajno sestavljen iz treh korakov. Prvi korak zajema razjasnitev teoretičnega koncepta, ko iz številnih različnih definicij teoretičnega pojma izberemo ustrezno. Drugi korak merskega procesa zajema operacionalizacijo teoretičnega pojma, ki pomeni, da opredeljuje specifične operacije, merske instrumente ali postopke, s katerimi je mogoče opazovati teoretično spremenljivko. Operacionalizacija poveže teorijo z realnostjo. Čim boljša je operacionalizacija, tem manjši je razkorak med teoretičnimi pojavi in v anketi izraženimi dejstvi. V tretjem, zadnjem koraku, izvedemo konkretno merjenje vsake teoretične spremenljivke, pri čemer dobimo izmerjene spremenljivke (Ferligoj, 1995).

Merjenje mora biti kakovostno. Obsega več razsežnosti, najpogosteje sta to zanesljivost in veljavnost, s katerima preverjamo napake pri merjenju. Veljavnost pomeni odsotnost sistemskih napak oz. razlik med dejansko in izmerjeno vrednostjo, zanesljivost pa pomeni odsotnost slučajnih napak ali podobnost rezultatov pri ponovljivem merjenju.

3.2.3 Anketni vprašalnik kot merski inštrument

Korak v procesu merjenja predstavlja anketni vprašalnik, ki je orodje, s katerim poskušamo izmeriti teoretične spremenljivke kot ključne za raziskovalni problem. Pogosto je anketni vprašalnik edini način zbiranja informacij o preteklih dogodkih ter ena izmed tehnik, ki prinaša informacije o mnenjih, stališčih, vedenju in motivih anketiranca (Ambrožič, 2005).

Anketni vprašalnik je tudi eno izmed najpogosteje uporabljenih orodij za zbiranje podatkov v bibliotekarstvu in informacijski znanosti. Za knjižnice so postali posebej zanimivi v devetdesetih letih 20. stoletja. V začetku so z njimi ugotavljale, zakaj

uporabniki obiskujejo knjižnice (poudarek je bil na ocenjevanju fizične podobe knjižnice), katere vire uporabljajo (poudarek na online katalogih) in kako so zadovoljni s knjižničnimi storitvami (Hiller, 2001).

Danes želijo knjižnice z vprašalniki dobiti odgovore na naslednje kategorije vprašanj:

- pogostost, enostavnost in uspešnost uporabe knjižnice,
- informacijske potrebe, pričakovanja uporabnikov, prednosti knjižnice, predloge za gradnjo knjižničnih zbirk, storitev in sistema,
- zadovoljstvo uporabnikov s knjižničnimi zbirkami, storitvami, osebjem in spletnimi stranmi,
- kakovost knjižničnih storitev.

Knjižnice se odločijo za uporabo anketnega vprašalnika, ko se soočijo s potrebami po informacijah, ki jih ni mogoče dobiti iz obstoječih virov. Odločiti se morajo tudi, na kakšen način bodo podatki zbrani oz. katero tehnologijo zbiranja podatkov bodo uporabile. Načini za zbiranje podatkov se razlikujejo glede na način vzpostavljanja stika, okolje anketiranja, vpliv in pomoč anketarja, stopnjo zaupnosti ipd. Pri odločitvi za posamezni način zbiranja podatkov so pomembni stroški, dopustna stopnja neodgovora, časovni okvir ipd.

Na splošno ločimo dva načina zbiranja podatkov (Lozar, 2004):

- vprašalnike na papirju (angl. paper and pencil), med katere prištevamo terenske ankete, telefonske ankete, poštna ankete ter ankete, kjer anketiranec sam izpolnjuje vprašalnik, ki mu ga izroči anketar, ter
- računalniško podprte ankete (angl. computer-assisted), med katere prištevamo računalniško podprte terenske ankete, računalniško podprte telefonske ankete, diskete po pošti, ankete po elektronski pošti in ankete po svetovnem spletu.

Glede na to, da za družboslovne vede nasploh velja, da je zbiranje podatkov z anketnimi vprašalniki osnovno sredstvo pridobivanja podatkov, je tovrstni način zbiranja primeren tudi za knjižnice, ko ugotavljajo kakovost storitev. Knjižnice morajo oblikovati vprašalnik, ki ga uporabniki razumejo, in interpretirajo vprašanja tako, kot so si zamislile knjižnice. Taki vprašalniki morajo omogočati precejšnjo stopnjo objektivnosti v pristopu, zato morajo izpolnjevati zahteve znanstvene metode po zanesljivosti in veljavnosti.

3.2.4 Standardizirani anketni vprašalnik

Pri anketiranju v knjižnicah, kjer želijo anketirati večje število uporabnikov, je najboljša rešitev uporaba standardiziranega vprašalnika, ki je za vse anketirance enak, ima enako obliko in popolnoma enaka vprašanja.

Pri standardiziranem vprašalniku morajo knjižnice natančno in premišljeno oblikovati vprašanja in jih ustrezno besedno oblikovati. Knjižnice morajo vedeti, po čem sprašujejo ali sprašujejo po dejstvih, demografskih vprašanjih, stališčih, mnenjih ali vedenju. Posamezna vrsta vprašanj ima določeno obliko in določene napake, na katere morajo biti knjižnice kot oblikovalke anketnih vprašanj še posebej pozorne. Anketirancu je najlažje odgovoriti na vprašanje, ki se nanaša na dejstva (Pintar, 2005). Edina težava z dejstvi je problem priklica preteklih dogodkov, zato je potrebno vprašanja, ki se nanašajo na dejstva v preteklosti, postaviti v časovni okvir. Najtežja vprašanja v anketnem vprašalniku so vprašanja, ki se nanašajo na stališča, saj so taka vprašanja kompleksna in večdimenzionalna, zato ni nujno, da ima anketiranec izoblikovano stališče o problematiki, po kateri ga sprašujemo. Ožja in lažje sprejemljiva so vprašanja, ki se nanašajo na mnenja, ki predstavljajo konkretizacijo stališč oz. manifestacijo stališč v konkretnih situacijah. Z anketnim vprašalnikom pridobivajo knjižnice mnenja. Z analizo rezultatov nato oblikujejo skupno stališče uporabnikov.

3.2.5 Koraki pri oblikovanju anketnih vprašanj

Pri oblikovanju anketnega vprašalnika je temeljno vprašanje, ki si ga knjižnice zastavijo, kakšna bo njegova oblika. Anketni vprašalnik lahko sestavljajo zaprta vprašanja, odprta vprašanja ali kombinirana vprašanja. Oblika vprašanj je odvisna predvsem od tega, koliko je na voljo možnih odgovorov. Glede na obliko se anketna vprašanja razlikujejo po samih odgovorih in po načinu odgovarjanja.

Vprašanja zaprtega tipa uporabijo knjižnice, če že dovolj poznajo vse možne odgovore in če odgovorov ni preveč. Pri zaprtih vprašanjih ima uporabnik že vnaprej ponujene odgovore, tako da je njegova naloga izbrati odgovor, ki mu najbolj ustreza. Vnaprej oblikovani odgovori običajno spodbujajo razmišljanja o možnih odgovorih, o katerih sicer ne bi razmišljali. Zaprti tip vprašanj je torej primeren predvsem za izražanje mnenj, ki jih uporabniki drugače ne bi navajali spontano.

Pri odprtih vprašanjih uporabnik najprej prebere vprašanje, nato pa nanj odgovori s svojimi besedami. Odgovori na taka vprašanja so zelo raznoliki, kar je posledica uporabnikove interpretacije vprašanja. Večinoma se odprta vprašanja pojavljajo pri testiranju vprašalnika ter na začetku vprašalnika, da ima uporabnik možnost vživeti se v anketno temo.

Kombinirana vprašanja so sestavljena večinoma iz zaprtih odgovorov, ki jim je kot izhodna možnost priključen še odprt odgovor. Kombinirana vprašanja se običajno postavljajo v anketni vprašalnik tam, kjer knjižnica ne ve, če je z vnaprej določenimi odgovori zajela vse odgovore anketirancev, zato kot izhod v sili ponuja še en odgovor, pri katerem uporabnik sam pove odgovor.

Pri oblikovanju anketnih vprašanj morajo biti knjižnice pozorne tudi na odgovore oz. na pravilno oblikovane merske lestvice. Običajno jih raziskovalci uporabljajo pri raziskovanju vrednot, mnenj ali stališč. Mersko lestvico pa dobijo, ko opazovanim pojavom priredijo števila ali opise na osnovi določenih pravil.

Najpogostejša delitev merskih lestvic je Stevensova delitev na 4 osnovne merske nivoje:

- nominalno (poimenovalno), ki pomeni, da kvalitativnim pojavom določimo kvantitativno oznako,
- ordinalno, ki pomeni, da kvalitativnim pojavom določimo intenziteto določene značilnosti in jo uporabljamo pri raziskovanju stališč,
- intervalno, pri katerem so intervali oz. razdalje med kvantitativnimi oznakami enake. Najbolj znane so Likertove nezvezne lestvice, ki označujejo stopnje v numeričnem zaporedju in so relativno enostavne za pripravo, za interpretacijo in za odgovarjanje. Vsebujejo večje število trditev, ki se nanašajo na isto spremenljivko, ki je lahko stališče ali mnenje,
- kardinalno, ki vsebuje intervalno merjenje ter vključuje še vrednost absolutne ničle (Ambrožič, 2005).

Pri oblikovanju anketnih vprašanj morajo knjižnice paziti, da se kot raziskovalci in oblikovalci anketnih vprašalnikov izognejo nekaterim pogostim napakam v anketnih vprašanjih. Najmanjše napake v anketnih vprašanjih lahko pomenijo določene sistematične napake, ki lahko izničijo ves trud, vložen v raziskavo.

V vprašanjih, za katere se je knjižnica odločila, da jih uvrsti v anketni vprašalnik, ne sme biti nagovora, stavka pred vprašanjem, ki ponuja kako javno stališče ali trditev, ki eksplicitno napeljuje na odgovore. Takšni nagovori pred vprašanjem so zavajajoči in lahko močno spremenijo rezultate ankete. Najlažje se knjižnice izognejo takim težavam, če v anketnem vprašalniku uporabijo že preverjena vprašanja, ki so bila uporabljena že v veliko raziskavah.

Knjižnica mora oblikovati vprašanja tako, da vključujejo samo eno razsežnost in da ne vprašujejo po več dimenzijah hkrati. V tem primeru uporabniki ne vedo, na kateri del vprašanja naj odgovorijo. Anketni vprašalnik mora torej vsebovati kratka vprašanja, ki vsebujejo enostavne in nedvoumne besede in ne smejo imeti kratic in okrajšav.

Vprašanja morajo biti oblikovana v preprostem jeziku, kar pomeni, da ne smejo vsebovati nerazumljivih izrazov.

3.2.6 Izgled anketnega vprašalnika

Anketni vprašalnik se mora začeti z uvodnim nagovorom, ki vključuje pojasnitev cilja oz. namena raziskave. Priporočljivo je tudi, da je omenjen nosilec raziskave, saj tak način motivira in vzpodbuja uporabnika k reševanju vprašalnika. Na začetku mora biti omenjeno, kako pomembna je raziskava in da je sodelovanje uporabnika zelo pomembno za uspeh raziskave. Omeniti je potrebno, da je v anketnem vprašalniku zagotovljena anonimnost odgovorov.

Po nagovoru in navodilih za izpolnjevanje vprašalnika sledijo vprašanja, ki morajo biti razvrščena po podobnosti in vsebini v sklope. Vprašanja morajo biti logično razporejena, in sicer v obliki lijaka ali v obliki obrnjenega lijaka.

Razporeditev vprašanj v obliki lijaka se uporablja, kadar obstaja nevarnost, da bodo uporabniki na vsebinsko ožje zastavljena vprašanja na začetku odgovorili pristransko. Pri tej obliki razporeditve so na začetku demografska vprašanja, na koncu vprašalnika pa so težka in občutljiva vprašanja. V obliki obrnjenega lijaka so nanizana vprašanja od vsebinsko ožjih proti vsebinsko širše zastavljenim vprašanjem.

Ne glede na razporeditev posameznih anketnih vprašanj se anketni vprašalnik ne sme končati s pretežkim vprašanjem. Pomembna je tudi formalna oblika anketnega vprašalnika, kar pomeni, da če se anketni vprašalnik začne s formalnim uvodom, ga je potrebno tudi ustrezno zaključiti. Pomembno je tudi, da se anketni vprašalnik konča z zahvalo za sodelovanje (Ambrožič, 2005).

Pomembna je tudi dolžina vprašalnika, ki ne sme biti preobsežen, saj grozi nevarnost, da ga uporabniki ne bodo izpolnili do konca. Vprašalnik tudi ne sme biti prekratek, kajti v tem primeru knjižnice ne dobijo dovolj informacij.

Ko je vprašalnik sestavljen in so vprašanja razporejena, mora knjižnica poskrbeti za njegovo vidno podobo oz. grafiko. Anketni vprašalnik mora biti vizualno privlačen, kar pomeni, da mora biti čimbolj pregleden in razumljiv. K večji preglednosti prispevajo različna velikost črk ali pisava v vprašanjih, navodilih za reševanje anketnega vprašalnika ter pri odgovorih.

3.2.7 Testiranje vprašalnika

Pred pravim anketiranjem je zelo priporočljivo, da knjižnice opravijo testiranje zasnovanega vprašalnika, in sicer tako, da ga večkrat preizkusijo. Optimalno je, če knjižnice anketna vprašanja evalvirajo pred merjenjem in po njem, kar pomeni, da preizkusijo veljavnost in zanesljivost vprašanj. Potrebno je tudi, da knjižnice testirajo anketni vprašalnik tako, da njegov potek in oblikovanost anketnih vprašanj prediskutirajo s sodelavci. Za dodatno testiranje anketnega vprašalnika, s čimer knjižnice preverjajo besedno oblikovanost vprašanj in njegovo rešljivost, je pomembno, da knjižnice povabijo k sodelovanju uporabnike knjižnice. Zadnji preizkus pa mora biti podoben pravemu anketiranju. Na osnovi rezultatov tega testiranja knjižnice določijo dolžino vprašalnika, skladnost vprašalnika, strukturo vprašanj in ugotovijo morebitne težave pri reševanju vprašalnika.

Rezultati vprašalnika prinašajo podrobne informacije o uporabnikovih mnenjih glede kakovosti knjižnične storitve, pravilnosti predvidevanj uporabnikovih potreb, pomagajo razjasniti probleme in nakazujejo rešitve. Rezultati morajo biti predstavljeni navzven. Če so rezultati pozitivni, je predstavitev rezultatov še toliko bolj pomembna in predstavlja orodje za promocijo knjižnice. Pozitivni rezultati so knjižnicam vzpodbuda za uspešno nadaljevanje dela in za oblikovanje visokih standardov kakovosti. Če so rezultati slabši od pričakovanj, morajo knjižnice iskati rešitve za izboljševanje delovanja (Ambrožič, 2005).

3.3 Kvalitativne metode

Kvalitativna paradigma je relativno nov pojav v knjižnični raziskovalni praksi, zato so kvalitativne metode, tj. opazovanje, globinski intervju, eksperiment uporabljane veliko redkeje kot kvantitativne in tudi slabše dokumentirane v strokovni literaturi.

S kvalitativnimi metodami knjižnice raziskujejo kvaliteto situacij, dejavnosti, procesov in odnosov med ljudmi. Knjižnica, ki opravlja tako raziskavo, je pojmovana kot ključni element raziskovanja, saj neposredno spoznava svoje uporabnike. Raziskovanje je usmerjeno predvsem v induktivno analizo podatkov in je osredotočeno na probleme manjšega obsega. Na podlagi analize podatkov in rezultatov nastajajo nove zamisli.

Raziskovanje poteka v naravnih okoliščinah in v določenem časovnem okviru, ki obsega štiri elemente: vzorčenje, analizo podatkov, razvijanje teorije in razvijanje načrta raziskave. Knjižnice zbirajo podatke postopno, jih analizirajo in vrednotijo ter tako pridobivajo nove informacije in razvijajo načrt raziskave, ki poteka v več ciklih:

- zbiranje podatkov,
- diskurz,
- zamisel o usmeritvah in dejanjih,
- praktično delovanje,
- ponovno zbiranje informacij,
- diskurz z novimi usmeritvami,
- praktično delovanje (Toš, 1998, str. 202).

Področja kvalitativnih raziskovalnih metod se osredotočajo predvsem na uporabnike, uresničevanje njihovih informacijskih potreb in preučevanje njihovega vedenja.

3.3.1 Opazovanje

Najpogostejši način za zbiranje podatkov o vedenju uporabnikov v realni situaciji je metoda opazovanja. Kadar raziskovalci zaprosijo uporabnike, da dnevno zapisujejo opažanja svojega vedenja, govorimo o obliki samoopazovanja. Kadar opazovalec komunicira z uporabniki z namenom, da opazuje njihovo vedenje, govorimo o opazovanju z udeležbo. Največjemu številu kriterijev, ki veljajo za opazovanje kot kvalitativno metodo (objektivnost, natančnost, deskriptivnost, sistematičnost), ustreza posredno opazovanje, pri čemer uporabniki ne vedo, da so opazovani¹.

Najbolj pogost način opazovanja je opazovanje z udeležbo, ki je ena najbolj zahtevnih oblik opazovanja. Raziskovalec je udeleženec kulture oz. vsebine, ki jo opazuje. Tovrstno opazovanje pogosto zahteva tedne, mesece ali celo leta intenzivnega raziskovanja, da si raziskovalec kot aktivni udeleženec naravne situacije pridobi veljavne rezultate. Nasprotno temu opazovanju je posredno opazovanje, ki se od prvega razlikuje v številnih pogledih. Najpomembnejša razlika je v tem, da raziskovalec ni udeleženec opazovanja, zato se mora potruditi, da ni vsiljiv in da je popolnoma neopazen za opazovance. V veliko pomoč raziskovalcem pri takem opazovanju je sodobna tehnologija, kot so različne oblike snemanj. Temeljna značilnost posrednega opazovanja je, da raziskovalec opazuje zelo specifično vedenje oz. situacijo.

Posredno opazovanje je posebej primerno, kadar želijo raziskovalci opazovati vedenje uporabnikov, ko iščejo informacije v katalogih ali bibliografskih zbirkah. Še bolj objektiven način pa je zasledovanje računalniških transakcij pri uporabi online katalogov ali bibliografskih zbirk. S tem dobijo knjižnice vpogled v načine iskanj ter pridobijo dragocene informacije o uporabnikovih spretnostih iskanj. Slednje pa lahko učinkovito uporabijo pri oblikovanju izobraževalnih oblik za uporabnike, ki pa seveda

¹ V primeru tovrstnega opazovanja pa se pojavi dilema glede etičnosti izvajanja postopka.

ne smejo temeljiti le na opisanih ugotovitvah, ampak jih morajo dopolnjevati s splošnimi zakonitostmi iskanj po računalniških sistemih in zbirkah.

3.3.2 Globinski intervju

Cenjena, a hkrati časovno zelo zamudna in draga je metoda globinskega intervjuja. Z njo knjižnice zbirajo podatke, ki jih ni mogoče pridobiti z opazovanjem, kot so uporabnikovi motivi ali stališča. Vodenje intervjuja je zelo zahtevno in naporno opravilo, zanj je potrebno veliko znanja in izkušenj v primerjavi z običajnimi tehnikami neposrednega spraševanja, saj mora usmerjevalec razgovora kar se da neopazno in nevsiljivo usmerjati razgovor in si pridobiti zaupanje vprašanega. Osnovni namen globinskega intervjuja je pripeljati vprašanega v položaj, v katerem spontano izraža mnenja, občutke in razloge za lastno vedenje v zvezi s prikazanimi problemi. Najbolj sistematične odgovore prinese standardizirani intervju, ki je voden po vnaprej izdelanem vprašalniku.

Knjižnice uporabljajo metodo intervjuja, kadar želijo dobiti boljšo kakovost odgovorov ali želijo pridobiti dodatna pojasnila o določenem problemu. Tak primer je oblikovanje iskalnih strategij pri reševanju določenega problema, ko uporabniki najprej izpolnjujejo vprašalnik, nato pa knjižnica opravi z njimi še ustni razgovor oz. intervju.

Nasploh se pri intervjuju srečujejo s problemom, da ne morejo zagotoviti standardiziranih pogojev ter da na odgovore lahko vpliva tudi vedenje tistega, ki intervjuja, zato knjižnice za take namene pogosteje uporabljajo metodo diskusijske skupine, s pomočjo katere opravijo razgovor z večjo skupino ljudi.

3.3.3 Diskusijske skupine

Knjižnice uporabljajo metodo diskusijskih skupin, da bi bolje spoznale in razumele potrebe uporabnikov. Z diskusijskimi skupinami identificirajo informacijske potrebe, potrebe po izobraževanju tako uporabnikov kot zaposlenih. Knjižnice s pomočjo diskusijskih skupin lažje postavijo finančne in programske prioritete, lažje oblikujejo

cilje in naloge v procesu strateškega planiranja in operativnega planiranja, lahko identificirajo potrebe različnih skupin uporabnikov in tudi evalvirajo knjižnične programe, revidirajo ustreznost nabavne politike, pomagajo oblikovati poslanstvo knjižnice ipd.

Diskusijsko skupino sestavlja manjše število ljudi (od 6-8), ki se običajno zberejo zaradi določenega skupnega interesa in so pripravljeni skupaj preživeti nekaj časa z namenom, da se pogovorijo o določeni strokovni tematiki. Skupni interes mora biti čim ožji - člani ga želijo poglobiti, ne pa razširiti. Od članov teh skupin se pričakuje, da izražajo svoja mnenja, razumeti in upoštevati pa morajo tudi mnenja drugih, saj so vsakršna mnenja dobrodošla. Raziskovalci, ki vodijo in usmerjajo diskusije, posežejo vmes, če je potrebno in spodbujajo k sodelovanju. Raziskovalci lahko skrbno pripravijo vprašanja, lahko pa se odločijo za nestrukturirane pogovore. Težišče je na odprtih vprašanjih, ki dajo možnost svobodnih odgovorov. Pogovori se običajno snemajo in kasneje predvajajo, da jih raziskovalci lahko analizirajo, zapišejo ali kodirajo na sebi razumljiv način. Pomen diskusijskih skupin je v zbiranju verodostojnih podatkov, zato morajo biti postopki skrbno izbrani ter rezultati analizirani. Diskusije se lahko dodatno opravijo z različnimi skupinami, ki se jim postavijo enaka vprašanja.

Vendar je treba vedeti, da diskusijske skupine niso naravna situacija, zato pogovor ni popolnoma spontan. Naloga vodje skupine je zato tudi, da poskuša ustvariti prijetno vzdušje, ki vpliva na posamezne udeležence.

3.3.4 Eksperiment

Eksperiment je raziskovalna metoda, pri kateri raziskovalci oblikujejo dve skupini posameznikov, ki ju imenujemo eksperimentalna in kontrolna skupina. Posameznike v ti dve skupini razporedimo po naključju. Eksperimentalna skupina je običajno izpostavljena eksperimentalni spodbudi, ki je v tem primeru neodvisna spremenljivka. Vsaka opažena razlika med obema skupinama se tako pripiše vplivu te neodvisne

spremenljivke. Oblik eksperimentalnih načrtov je več, imajo pa svoje specifične značilnosti.

Knjižnice uporabljajo eksperimentalno metodo, kadar želijo kaj učinkovito izboljšati za uporabnike. Na ta način npr. lahko ugotavljajo uspešnost iskanja po tematskem katalogu, in sicer tako, da preverjajo kakovost oblikovanja iskalnih strategij uporabnikov, ki so se udeležili izobraževalnih oblik. Dobljene rezultate nato primerjajo z rezultati, ki so jih pridobile v raziskavi, pri kateri so sodelovali uporabniki, ki se niso udeležili izobraževalnih oblik.

Metoda je časovno zelo potratna in draga, od raziskovalca zahteva veliko mero sposobnosti sistematičnega zbiranja podatkov, vendar pa lahko knjižnice z rezultati učinkovito prispevajo k izboljševanju kakovosti storitev. Če ugotovijo, da ni razlik med rezultati v kontrolni in eksperimentalni skupini, lahko sklepajo, da izbrana spremenljivka ne vpliva na izboljševanje delovanja.

4 Posredno merjenje delovanja knjižnic - uporaba kazalcev uspešnosti delovanja

Knjižnice z raziskovalnimi metodami opisujejo in interpretirajo pojave ter merijo in napovedujejo rezultate. Podatke, ki jih pridobijo na ta način, lahko uporabijo neposredno za izboljševanje kakovosti storitev v procesu načrtovanja in odločanja. Nekaterih pojavov pa knjižnice ne morejo ugotoviti neposredno, zato raje uporabljajo kazalce uspešnosti delovanja.

Kazalci uspešnosti delovanja knjižnic so temeljna orodja knjižničnega managementa pri vrednotenju doseganja zastavljenih ciljev. Kazalci zagotavljajo podatke za odločanje, niso pa nadomestilo za odločanje. Običajno so izraženi v obliki razmerja med številčnimi vrednostmi in imajo posebno mesto v krožnem ciklusu planiranja, kar pomeni, da knjižnice oblikujejo strateške cilje, izberejo nosilce odgovornosti in določijo naloge za uresničevanje ciljev, učinkovito razporedijo finančna sredstva med nosilce odgovornosti, evalvirajo storitev s pomočjo kazalcev uspešnosti delovanja ter

primerjajo delovanje knjižnic z zastavljenimi cilji, ponovijo pretres ciljev, sprejmejo odločitve in uvedejo predloge za spremembe delovanja.

V slovenskem bibliotekarstvu se uporablja terminologija standarda ISO 11620, ki pojasnjuje izraza kazalec in kazalec uspešnosti delovanja. Standard pravi, da je kazalec oznaka, ki se pridobiva s kombinacijo različnih podatkov in se uporablja za ocenjevanje dejavnosti. Za označevanje uspešnosti delovanja knjižnic pa uvaja izraz kazalec uspešnosti delovanja knjižnic. Standard pravi, da mora biti slednji (ISO 11620, 1998, str. 15):

- informativen, kar pomeni, da mora dati ustrezne informacije za podporo odločanju, npr. za postavljanje ciljev, razporeditev finančnih sredstev ipd.,
- zanesljiv, kar pomeni, da mora merjenje, če ga večkrat ponovimo v enakih okoliščinah, dati enak rezultat,
- veljaven, kar pomeni, da mora meriti tiste storitve, ki jih želimo izmeriti;
- primeren oz. ustrezen, kar pomeni, da moramo pri merjenju uporabljati ustrezne enote in merila oz. lestvice, postopki merjenja pa morajo biti v skladu z delovnimi postopki v knjižnici,
- praktičen oz. uporaben, kar pomeni, da knjižnica uporabi podatke, ki jih pridobi v razumnem času,
- primerljiv, kar pomeni, da omogoča primerjavo med knjižnicami, vendar le, če enak rezultat pomeni tudi enako raven kakovosti storitev ali učinkovitosti knjižnic, ki jih primerjamo.

Knjižnice merijo uspešnost delovanja s kvantitativnimi in kvalitativnimi kazalci. Kvantitativne kazalce pridobijo s pomočjo statističnih podatkov, ki so zbrani po enotni metodologiji in z njimi izračunavajo razmerja oz. odstotke med absolutnimi števili; to pa so podatki, ki jih knjižnice zbirajo za letna poročila. S takimi podatki lahko, npr. ugotavljajo trend gibanja števila uporabnikov in frekvenco uporabe knjižničnih zbirk.

S kvalitativnimi kazalci ugotavljajo knjižnice kakovost knjižničnih storitev, ocenjujejo napredek glede na zastavljene cilje in ugotavljajo področja storitev, ki jih morajo izboljšati.

Že v sedemdesetih letih so nastajali priročniki s predlogi kazalcev uspešnosti delovanja. Ker predlogi niso bili poenoteni, so se začele nekatere mednarodne organizacije truditi za razvoj enotnih kazalcev. Leta 1996 je IFLA pripravila priročnik za merjenje uspešnosti delovanja, ki se omejuje na merjenje kakovosti storitev in proizvodov, in sicer v visokošolskih knjižnicah. V priročniku je na voljo 17 kvalitativnih kazalcev (Poll in Boekhorst, 1996). Za vsak kazalec so navedeni definicija, podatki, ki so potrebni za izračun kazalca, metodologija zbiranja podatkov, navodila za izračun kazalcev in primeri razlage kazalcev. Priročnik pa prinaša tudi seznam dodatne literature o kazalcih in njihovi uporabi v praksi.

Kmalu za tem je tudi standard ISO 11620 (ISO 11620, 1998) ponudil seznam in obrazložitev 18 kvalitativnih in 11 kvantitativnih kazalcev, primernih za vse tipe knjižnic v različnih državah. Kazalci so v standardu razdeljeni v 3 skupine, in sicer v skupino kazalcev, ki prinašajo oceno zadovoljstva uporabnikov s knjižnico in njenimi storitvami, oceno storitev za uporabnike in oceno tehničnih storitev. Knjižnice jih lahko uporabijo za samoocenjevanje v procesu načrtovanja in se z njimi primerjajo z drugimi knjižnicami, ki imajo enake programske cilje, poslanstva in delujejo v enakih pogojih.

Eden večjih projektov, ki se je ravnal po navodilih in upošteval kazalce standarda ISO 11620 in priročnika IFLA, je projekt EQLIPSE, ki ga je finančno podpirala Evropska komisija v obdobju od leta 1993 do 1996 (Centre for Research in Library & Information management, 1997). Projekt je vključil nekatere kazalce iz standarda ISO 11620, priročnika IFLA o merjenju uspešnosti in nekaterih nacionalnih priročnikov za merjenje uspešnosti delovanja knjižnic.

Zaradi spremenjene vloge knjižnic iz tradicionalne oblike v hibridno, je Evropska komisija podprla program EQUINOX za evalvacijo elektronske knjižnice. Namen

projekta je bil uvesti enotne kazalce, primerne za medsebojno primerjanje med knjižnicami. Tudi pri tem projektu so bili kot osnova vzeti kazalci iz standarda ISO 11620, ki so jih udeleženci projekta nadgradili ter oblikovali naslednje kazalce:

- odstotek populacije, ki uporablja knjižnične elektronske storitve;
- število uporab posameznih knjižničnih elektronskih storitev na člana populacije,
- odstotek elektronskih informacijskih zahtev,
- pogostost uporabe elektronskih zbirk,
- stroške posameznega iskanja v zbirki elektronskih podatkov,
- odstotek izpolnjenih zahtev, ki jih knjižnica opravi elektronsko,
- povprečni čas, ki ga uporabnik porabi na knjižničnih računalniških postajah,
- razmerje med uspešnimi in zavrženimi dostopi do elektronskih zbirk,
- razmerje med stroški za elektronske knjižnične storitve in za klasične knjižnične storitve,
- odstotek zaposlenih, ki se izobražujejo za uporabo elektronskih knjižničnih zbirk,
- zadovoljstvo uporabnikov z elektronskimi knjižničnimi storitvami.

Udeleženci projekta so razložili posamezne izraze, pri čemer so se zgledovali po standardu ISO 11620 in ISO 2789. Elektronsko knjižnično storitev so definirali kot storitev lokalnega in mrežnega značaja, ki nudi uporabo kataloga OPAC, spletnih strani knjižnic, elektronskih virov, posredovanje elektronskih dokumentov in dostop do interneta, ki ga nudijo knjižnice. Knjižnična računalniška postaja je javno dostopno omrežje in posamezni računalniki v knjižnici, preko katerih nudi knjižnica dostop do informacijskih storitev. Dostop je povezava do elektronskih storitev ter povezava s spletnimi stranmi. Zavrjeni dostop je neuspešen dostop do elektronske storitve zaradi prevelikega števila uporabnikov, ki sočasno uporabljajo enake storitve.

Za ocenjevanje storitev klasične knjižnice so se leta 1995 odločile tudi knjižnice združenja ARL in razvile projekt za merjenje uspešnosti delovanja knjižnic s 30 kazalci: 8 kazalcev², ki predstavljajo vrednosti deležev glede na celoto, in 22 kazalcev³, ki predstavljajo vrednosti različnih kategorij glede na celoto (ARL Statistics, 2003).

Tudi skupina največjih nemških visokošolskih knjižnic iz Münstra, Münchna in Bremna je v času od leta 1999 do 2001 izvedla uspešen projekt za merjenje uspešnosti delovanja knjižnic. Udeleženci projekta so se zgledovali po modelu uravnoveženega sistema kazalcev (Balanced Scorecard), ki so ga raziskovalci marketinga najprej razvili za potrebe pridobitnih organizacij. Namen omenjenega modela je, da udeleženci prevedejo načela strateškega planiranja v sistem uravnoveženih kazalcev. Model obsega najpomembnejše vidike uspešnosti delovanja: uporabnike, finance, procese ter učenja in rasti. Za vsakega izmed omenjenih vidikov knjižnice oblikujejo cilje, naloge in kazalce. Slednji predstavljajo orodje za ocenjevanje kakovosti storitev v preteklosti. Kazalci iz sklopa uporabniki so povezani z osnovnimi cilji, da storitve in proizvodi dosežejo večji delež populacije in zadovoljujejo uporabnikove informacijske potrebe. Nemške knjižnice so izbrale kazalec tržne prodornosti, kazalec števila obiskov na aktivnega uporabnika in kazalec zadovoljstva s knjižničnimi storitvami.

V sklopu finance so knjižnice izbrale kazalce, kot so:

- povprečni stroški na aktivnega uporabnika,
- povprečni stroški na obisk knjižnice,

² Primeri za to skupino so:

- delež profesionalnega osebja glede na vse zaposlene v knjižnici,
- delež stroškov za periodiko glede na ostale stroške,
- delež stroškov za vezavo knjižničnega gradiva glede na ostale stroške,
- delež stroškov za plače osebja glede na ostale stroške,
- delež operativnega delovnega časa glede na celoten delovni čas knjižnice.

³ Kot primere za to skupino navajamo kazalce:

- delež knjižničnega gradiva na uporabnika iz matične ustanove,
- delež nabavljenega gradiva na uporabnika iz matične ustanove,
- delež uporabnikov iz matične ustanove glede na vse uporabnike,
- delež izposojenega knjižničnega gradiva na študenta matične ustanove,
- delež zaposlenih na študenta matične ustanove.

- razmerje med stroški za nabavo knjižničnega gradiva in vsemi stroški ter
- razmerje med stroški za knjižnične storitve in vsemi stroški.

Pomemben cilj vsake knjižnice je organizirati uspešne procese, ki vodijo k izboljševanju delovanja. V sklopu procesi knjižnice se merijo procesi nabave, obdelave, shranjevanja in posredovanja knjižničnega gradiva. Nemške knjižnice so izbrale naslednje kazalce:

- stroške na zaposlenega pri opravljanju posameznih procesov,
- povprečen čas za posamezen proces na zaposlenega ter
- število potrebnih stopenj za izvršitev izbranega procesa.

K bolj kakovostnemu delovanju knjižnic, njihovi večji storilnosti in uspešnosti odločujoče prispevajo zaposleni. Za potrebe uspešnega delovanja knjižnic pa seveda ni zanemarljiv tudi delež financ. V ta sklop spadajo kazalci, kot so:

- primerjava knjižničnega proračuna s proračunom matične inštitucije,
- odstotek proračuna iz posebnih projektov, namenjen za potrebe knjižnice,
- število ur izobraževanja na zaposlenega ter
- delež časa bolezenskih odsotnosti na zaposlenega (Poll, 2001, str. 253-256).

Skupina visokošolskih knjižnic v Veliki Britaniji je leta 1995 za merjenje uspešnosti delovanja visokošolskih knjižnic izbrala 33 kazalcev, razdeljenih v 5 področij: usklajenost ciljev knjižnice in matične ustanove, kakovost knjižničnih storitev, uspešnost, učinkovitost in ekonomičnost knjižnice (Ambrožič, 2000, str. 87).

Tudi v Sloveniji je v zadnjih letih naraslo zanimanje za vrednotenje delovanja visokošolskih knjižnic. Eno izmed ovir za pogostejšo uporabo kazalcev mednarodnih standardov predstavlja tudi to, da še ni uradnega prevoda standarda ISO 11620. Kljub temu so že opazna številna prizadevanja slovenskih strokovnjakov za oblikovanje enotnih kazalcev.

U. Goričan (1994) je izbral 23 kazalcev, ki jih je razdelil v pet širših področij: prostor, osebje, gradivo, iskanje in storitve. Z njimi je ugotavljal stopnjo zadovoljstva uporabnikov knjižnice s storitvami ter njihova pričakovanja.

M. Ambrožič je izdelala predlog 58 kvantitativnih kazalcev, izmed katerih bi visokošolske knjižnice lahko že s pomočjo slovenske nacionalne knjižnične statistike brez večjih naporov izračunavale 14 predlaganih kazalcev (Ambrožič, 2000, str. 96-98). Izbrane kazalce je razdelila v nekoliko drugačne skupine kot prej omenjena študija, in sicer v: knjižnične delavce, knjižnične zbirke, knjižnične storitve, izdatke in opremo. Ana Martelanc in Helena Pečko Mlekuš (Martelanc, 2001, str. 58) pa sta izbrali 16 kazalcev iz projekta LIBECON2000 in s pomočjo statističnih podatkov o delovanju visokošolskih knjižnic, ki jih zbira Center za razvoj knjižnic pri NUK-u, primerjali posamezne vrednosti kazalcev med različnimi obdobji.

Narodna in univerzitetna knjižnica je leta 2004 v svojem strateškem načrtu (Strateški načrt NUK, 2004) načrtovala pot dolgoročnega razvoja in prikazala 4 vidike uspešnosti delovanja, s katerimi želi kontrolirati uresničevanje ciljev. Snovalci načrta so izpostavili uporabniški vidik s *kazalci vidika uporabnikov*, kot je pogostost uporabe knjižnice (število obiskov na aktivnega uporabnika), število enot izposojenega gradiva na aktivnega uporabnika ipd. Učinkovitost bodo v NUK-u merili s *kazalci finančnega vidika* ter s *kazalci vidika notranjih poslovnih procesov*. V skupino kazalcev finančnega vidika so uvrstili kazalce, kot so stroški na aktivnega uporabnika, razmerje med stroški za nakup gradiva in celotnimi stroški knjižnice, delež izdatkov za elektronske informacijske vire glede na izdatke za vse informacijske vire. Med kazalce vidika notranjih poslovnih procesov so uvrstili kazalce, kot so povprečni čas obdelave knjižničnega gradiva, število opravljenih ur na obiskovalca, delež stroškov na zaposlenega itd. Knjižnica bo spremljala tudi *kazalce potencialov (učenja in rasti knjižnice)*, in sicer kazalce, ki bodo prikazovali število ur usposabljanja na zaposlenega, indeks zadovoljstva uporabnikov, število bolezenskih odsotnosti na zaposlenega itd.

4.1 Kazalci uspešnosti delovanja, primerni za slovenske visokošolske knjižnice

4.1.1 Predlog kvantitativnih kazalcev uspešnosti

Kvantitativne kazalce, ki nastajajo s pomočjo statističnih ali drugače zbranih kvantitativnih podatkov, je enostavno izračunati, vendar so rezultati relevantni le, če so podatki zbrani po enotni metodologiji. Uporabili smo seznam kvantitativnih kazalcev, ki jih s svojo študijo uvaja M. Ambrožič (2000, str. 96), in izbrali tiste kazalce, ki bi jih slovenske visokošolske knjižnice s pomočjo podatkov, pridobljenih iz slovenske nacionalne knjižnične statistike, lahko brez težav in dodatnih naporov redno prikazovale.

V skupini »knjižnični delavci« je avtorica navedla sedem kazalcev, od katerih bi lahko slovenske visokošolske knjižnice s pomočjo nacionalne knjižnične statistike izračunale naslednje tri:

- odstotek administrativno-tehničnih delavcev glede na število strokovnih delavcev knjižnice,
- odstotek strokovnih delavcev knjižnice glede na število vseh zaposlenih v knjižnici,
- število aktivnih uporabnikov knjižnice na strokovnega delavca knjižnice.

V skupini »knjižnična zbirka« je avtorica navedla 12 kazalcev, od katerih bi knjižnice lahko izračunavale naslednje kazalce:

- število enot knjižničnega gradiva na aktivnega uporabnika knjižnice,
- število kupljenih enot knjižničnega gradiva na aktivnega uporabnika knjižnice in
- število enot prirasta knjižničnega gradiva na aktivnega uporabnika knjižnice.

V skupini »storitve knjižnice« je avtorica navedla 14 kazalcev, od katerih bi knjižnice lahko izračunavale naslednje kazalce:

- delež aktivnih uporabnikov, kot odstotek od potencialnih uporabnikov,
- obisk knjižnice na strokovnega delavca,
- število izposojenih enot gradiva na strokovnega delavca knjižnice.

V skupini »izdatki knjižnice« je avtorica navedla 19 kazalcev, izmed katerih bi knjižnice lahko izračunavale naslednje kazalce:

- odstotek tekočih stroškov knjižnice glede na celotne izdatke knjižnice,
- izdatki knjižnice na aktivnega uporabnika knjižnice,
- izdatki knjižnice na izposojeno enoto gradiva.

V skupini »prostor in oprema« je avtorica navedla 6 kazalcev, izmed katerih bi knjižnice lahko izračunavale naslednje kazalce:

- odstotek gradiva v prostem pristopu,
- velikost knjižničnega prostora na aktivnega uporabnika,
- število čitalniških sedežev na aktivnega uporabnika knjižnice.

4.1.2 Predlog kazalcev uspešnosti delovanja organizacije IFLA

V nadaljevanju bomo prikazali še seznam 17 kazalcev uspešnosti delovanja, ki jih je Sekcija za visokošolske knjižnice pri IFLI razdelila v 7 skupin (Poll in Boekhorst, 1996, str. 41-113). Posebej bomo opisali tiste kazalce uspešnosti delovanja, za katere menimo, da bi jih knjižnice Univerze v Ljubljani lahko izračunale s pomočjo podatkov, ki jih že zbirajo rutinsko in jih potrebujejo za druge namene. Upoštevali smo torej kriterij enostavnosti, predvsem pa izbrali tiste kazalce, ki se nanašajo na kakovost gradnje in dostopnost knjižničnih zbirk ter hitrost posredovanja dokumentov.

Prvo skupino kazalcev je sekcija poimenovala Uporaba knjižnice in njenih kapacitet in navedla naslednja kazalca:

- kazalec tržne prodornosti,
- kazalec primernosti odpiralnega časa.

Na drugo mesto je sekcija postavila skupino 4 kazalcev, s katerimi knjižnice ugotavljajo kakovost knjižnične zbirke, in predlagala naslednje kazalce:

- kazalec kakovosti knjižnične zbirke,
- kazalec stopnje uporabe knjižnične zbirke,
- kazalec stopnje uporabe knjižnične zbirke po znanstvenih področjih in
- kazalec neizkoriščenih dokumentov v knjižnični zbirki.

Skupini kazalcev, s katerimi knjižnice ugotavljajo kakovost knjižnične zbirke, sledi skupina kazalcev, s katerimi knjižnice ugotavljajo kakovost knjižničnih katalogov. Sekcija je izbrala naslednja kazalca:

- kazalec uspešnosti iskanja zapisov o dokumentih v knjižničnem katalogu in
- kazalec uspešnosti iskanja dokumentov po temi.

Naslednja skupina je dostopnost dokumentov, ki vsebuje naslednje kazalce:

- kazalec hitrosti nabave knjižničnega gradiva,
- kazalec hitrosti obdelave knjižničnega gradiva,
- kazalec razpoložljivosti gradiva,
- kazalec hitrosti dostave dokumentov in
- kazalec hitrosti medknjižnične izposoje.

V knjižnici ima pomembno vlogo tudi referenčna služba, zato je sekcija posebej izpostavila kazalce, s katerimi knjižnice ugotavljajo uspešnost referenčnih storitev. Izbrala je kazalec pravilnosti odgovorov referenčne službe.

Sodobna knjižnica se od tradicionalne knjižnice razlikuje po dostopu do knjižničnega gradiva. Če je za tradicionalno knjižnico značilen zgolj fizični dostop do knjižničnega gradiva, pa velja za sodobno knjižnico, da uporabniki dostopajo do knjižničnega gradiva tudi na daljavo. Sekcija je za ugotavljanje učinkovitosti storitve predlagala kazalec uporabe knjižnice z oddaljenim dostopom.

Na koncu je sekcija predlagala še 2 kazalca iz skupine zadovoljstvo uporabnikov, in sicer:

- kazalec zadovoljstva uporabnikov s knjižnico in storitvami in
- kazalec zadovoljstva uporabnikov s storitvami, dostopnimi preko oddaljenega dostopa.

Izmed navedenih kazalcev bi lahko knjižnice Univerze v Ljubljani, ob upoštevanju kriterija enostavnosti, izračunavale naslednje kazalce uspešnosti delovanja:

- *kazalec kakovosti knjižnične zbirke*, ki ga knjižnice ne ugotavljajo z analizo uspešnosti zadovoljevanja potreb uporabnikov, ampak tako, da primerjajo svoje knjižnične zbirke s seznamom literature, ki ga pripravijo strokovnjaki z določenega znanstvenega področja ali pa ga pripravijo knjižnice s pomočjo izbora enot iz priznane bibliografije,
- *kazalec stopnje uporabe knjižnične zbirke*, ki predstavlja razmerje med številom dokumentov, ki so bili uporabljeni (posojeni na dom ali v knjižnici) v določenem časovnem obdobju in med številom vseh dokumentov v knjižnični zbirki,
- *kazalec stopnje uporabe knjižnične zbirke po znanstvenih področjih*, ki predstavlja razmerje med stopnjo potreb po določenem gradivu (meri se s pomočjo izposoje), preskrbo z dokumenti (meri se z letnim prirastom gradiva po posameznih področjih) in višino sredstev, ki so bila porabljena za nabavo gradiva s posameznih znanstvenih področij,

- *kazalec hitrosti nabave gradiva*, s katerim knjižnice ugotavljajo hitrost naročil (povprečni čas od dneva, ko je publikacija izšla, do naročila, ki ga opravi knjižnica) ali hitrosti pridobivanja gradiva (povprečni čas od naročila do pridobitve gradiva v knjižnico),
- *kazalec hitrosti obdelave knjižničnega gradiva*, ki predstavlja povprečen čas od pridobitve gradiva v knjižnico do njegove razpoložljivosti za uporabnike, in
- *kazalec hitrosti medknjižnične izposoje*, s katerim knjižnice izračunavajo odstotek dokumentov, ki so jih pridobile v določenem časovnem obdobju iz domačih in tujih knjižnic.

V nadaljevanju bomo natančneje predstavili kazalce, ki jih predlagamo za ugotavljanje kakovosti med knjižnicami Univerze v Ljubljani.

Kazalec kakovosti knjižnične zbirke

Kazalec prikazuje delež knjižnične zbirke, ki ustreza strokovnim kriterijem. S podatki, ki jih knjižnice pridobijo s pomočjo tega kazalca, ugotavljajo ustreznost in aktualnost knjižnične zbirke. Knjižnice ga z lahkoto izračunavajo, podatki pa zagotavljajo direktno oceno kakovosti knjižnične zbirke.

Pri tem kazalcu je pomembno, da knjižnice izberejo bibliografijo, ki ustreza strokovnim standardom. Bibliografija mora biti ustrezno specializirana in mora prinašati dovolj ažurne podatke o bibliografskih enotah z določenega področja.

Omenjeni kazalec se izračuna tako, da se primerjajo bibliografski podatki s podatki o zapisih iz lokalnega kataloga. R. Poll (1996, str. 54) predlaga knjižnicam, da za vzorec izberejo med 500 in 1000 enotami knjižničnega gradiva.

Nizka vrednost rezultatov lahko pomeni dvoje: da knjižnica ni izbrala prave bibliografije oz. da njena knjižnična zbirka ni relevantna. V primeru slabih rezultatov avtorica (Poll, 1996, str. 54) svetuje knjižnicam, da take rezultate kombinirajo z rezultati drugih kazalcev, kot je npr. kazalec stopnje uporabe knjižnične zbirke.

Kazalec stopnje uporabe knjižnične zbirke

Kazalec označuje stopnjo uporabe knjižnične zbirke, kar posredno prinaša podatke o kakovosti knjižnične zbirke.

Metoda za izračun kazalca zahteva zbiranje podatkov o številu izposojenega gradiva v določenem časovnem obdobju in podatkov o številu vseh enot v knjižnični zbirki. Obe vrsti podatkov je enostavno zbirati, knjižnice jih pridobivajo kar iz lokalne baze statističnih podatkov.

S tako pridobljenimi podatki knjižnice ugotavljajo, če njihova knjižnična zbirka ustreza informacijskim potrebam uporabnikov in če je knjižnična zbirka ustrezno ažurirana. Če knjižnice ugotovijo, da njihova zbirka ni dovolj ažurna, morajo starejše izdaje nadomestiti z novejšimi, hkrati pa morajo upoštevati informacijske potrebe uporabnikov.

Kazalec stopnje uporabe knjižnične zbirke po strokovnih področjih

Z rezultati tega kazalca ugotavljajo knjižnice stopnjo uporabe gradiva s posameznih strokovnih področij iz lokalne knjižnične zbirke in razmerje med uporabo celotne knjižnične zbirke. Dodatno ugotavljajo, ali njihova knjižnična zbirka ustreza informacijskim potrebam uporabnikov. R. Poll (1996, str. 63) predlaga zbiranje podatkov za časovno obdobje dveh let. Knjižnicam svetuje, naj podatke pridobivajo iz avtomatiziranega sistema izposoje. Opozarja pa, naj knjižnice natančno definirajo strokovna področja in določijo ustrezen vzorec.

Metoda za izračun kazalca sloni na primerjavi podatkov o številu izposoj gradiva z določenega strokovnega področja za obdobje dveh let in številom vsega izposojenega gradiva. Pomembno je, da knjižnice natančno definirajo strokovna področja ter določijo ustrezen vzorec.

Kazalec hitrosti nabave knjižničnega gradiva

K ažurnosti knjižnične zbirke prispeva tudi hitrost nabave knjižničnega gradiva. To pomeni čas med dnevom, ko je bilo delo objavljeno, ter dnevom, ko je knjižnica pridobila to gradivo.

Za prikaz kazalca je potrebno zbirati podatke o naročilu, o sprejemu publikacije in podatke o dobavitelju. Hitrost nabave je namreč odvisna tako od hitrosti naročanja oz. časa, ko je bilo delo objavljeno in ko ga je knjižnica naročila, ter od časa posredovanja, tj. dneva, ko je knjižnica gradivo prejela. Analiza rezultatov hitrosti dobave pomaga knjižnicam, da ugotovijo vzroke zastoja v nabavi in razmislijo o tem, kako bi lahko postopke tudi pospešile.

Kazalec hitrosti obdelave knjižničnega gradiva

Analiza podatkov o hitrosti obdelave gradiva pomaga knjižnicam pri ugotavljanju pomanjkljivosti procesa obdelave, ter presodijo, kaj morajo storiti, da bi proces pospešile in racionalizirale.

Za prikaz tega kazalca je pomembno, da knjižnice beležijo datum nabave gradiva, datum katalogizacije, klasifikacije, priprave na vezavo in vlaganje gradiva na police.

Osnova za izračun kazalca je razmerje med časom, ki ga knjižnice potrebujejo za celoten postopek, in številom dokumentov v vzorcu. Čas za celoten postopek dobijo knjižnice tako, da ugotavljajo število dni od nabave do trenutka, ko je knjižnično gradivo na voljo za izposajo.

Kazalec hitrosti medknjižnične izposoje

Kazalec hitrosti medknjižnične izposoje je eden izmed pomembnih kazalcev uspešnosti. Knjižnice s tem kazalcem prikazujejo tako hitrost medknjižnične izposoje v Sloveniji kot v tujini. Učinkovitost tega kazalca bo večja, če bodo knjižnice standardizirale postopek medknjižnične izposoje.

Za prikaz tega kazalca morajo knjižnice zapisovati naslednje podatke: datum, ko je uporabnik naročil knjižnično gradivo, datum, ko je knjižnica posredovala naročilo k ustreznemu viru in podatek o datum, ko je knjižnica gradivo prejela.

Kazalec je enostavno izračunati, ker knjižnice ustrezne podatke zbirajo že rutinsko. Za prikaz tega kazalca je pomembno predvsem, da so podatki o različnih datumih zelo natančno zabeleženi, sicer rezultati niso realni in primerljivi.

5 Merjenje kakovosti storitev

Ugotavljanje kakovosti nasploh pomeni meriti razkorak med dejansko kakovostjo storitev oz. izdelkov s strokovnimi standardi in kriteriji. Standardi in kriteriji pa nastajajo delno na osnovi teorije doseganja pričakovanj. Tako osnovni standard kakovosti ISO 9000 - Sistem za vodenje kakovosti (SIST ISO 9000, 2002, str. 7) - utemeljuje kakovost kot povečanje zadovoljstva odjemalcev, ki jih organizacije dosegajo tako, da upoštevajo karakteristike, ki zadovoljujejo pričakovanja odjemalcev. Standard opredeli pričakovanje s specifikacijami potreb, ki jih imenuje zahteve. Izpolnjene zahteve definira standard kot zadovoljstvo odjemalcev, stopnjo izpolnjenih zahtev oz. zadovoljstva pa je po standardu karakteristika kakovosti (SIST ISO 9000, 2002, str. 16). Zaradi tesne povezanosti zadovoljstva in kakovosti je potrebno njuno odvisnost podrobneje razložiti.

Zadovoljstvo uporabnikov je eden izmed indikatorjev kakovosti storitev in pomeni odziv na določeno (ne)izpolnitev, njihovo sodbo o tem, ali je storitev dosegla raven izpolnitve ali ne. Zadovoljstvo je subjektivna ocena oz. psihološki proces vrednotenja kakovosti storitev na osnovi vnaprej oblikovanih pričakovanj, ki uporabniku prinašajo koristi in povečujejo zaupanje. Stopnja zadovoljstva pomeni zaznavanje kakovosti storitev ter podpira kakovost storitev, kar pomeni zmanjševanje razkoraka med pričakovanji uporabnikov in njihovimi izkušnjami, ki jih imajo s knjižničnimi proizvodi in storitvami. Samo če knjižnice upoštevajo uporabnikove želje in pričakovanja, ter se zavedajo, da o kakovosti knjižničnih storitev odločajo tudi uporabniki, so sposobne zagotavljati visoko kakovost storitev. Uporabnikova pričakovanja oz. stopnje pričakovanj so odvisna od različnih dejavnikov, kot npr. osebne filozofije, informacijskih potreb in izkušenj, ki jih imajo s knjižnico. Pričakovanja običajno nastanejo kot posledica potreb in so pogoj za zadovoljstvo ter vplivajo na uporabnikovo oceno kakovosti storitev.

Za ugotavljanje kakovosti in zadovoljstva uporabnikov so najprimernejše neposredne meritve, s katerimi zajamejo subjektivne vidike kakovosti, ki jo uporabniki pričakujejo. Rezultate meritev morajo knjižnice najprej oblikovati in uskladiti v celoto, nato pa oblikovati cilje in standarde kakovosti storitev.

Uporabniki zaznavajo kakovost subjektivno na osnovi navad, vrednot ali mnenj. Kakovost storitve je zato vedno zmes objektivnega in subjektivnega zaznavanja. Sprva se je koncept kakovosti uveljavil v marketinški obravnavi storitev. Termin kakovosti storitev se je nanašal na zaznavanje kakovosti, z razvojem teorije kakovosti je obstoječi koncept dopolnil koncept primerjave med zaznavanjem in pričakovanjem.

Na temelju teorije kakovosti v novem pomenu so v osemdesetih letih Parasuraman, Zeithaml in Berry (1988) razvili model razkorakov. Merjenje kakovosti storitev je v modelu opredeljeno kot razkorak oz. vrzel med pričakovanji uporabnikov in njihovimi zaznavanji kakovosti storitev. Če želi organizacija izboljšati kakovost storitev, mora odkriti razloge za vsako od vrzeli ter razviti strategije za njihovo zmanjšanje ter za

razvijanje novih in spreminjanje oz. opuščanje obstoječih storitev. Model predstavlja štiri razkorake oz. vrzeli, ki se pojavljajo v delovanju storitvenih organizacij.

Razkorak 1 je vrzel med pričakovanji uporabnikov in zaznavanjem pričakovanj s strani vodstva organizacije. Vodstvo organizacije pogosto ne ve, kakšna so pričakovanja uporabnikov, ali jih ne razume, niti ne ve, na podlagi česa uporabniki ustvarjajo svoja pričakovanja. Strategije za zmanjšanje vrzeli vključujejo boljše poznavanje pričakovanj uporabnikov na osnovi tržnih raziskav in analize pritožb, izboljšanja komunikacije med kontaktnim osebjem in vodstvom ter zmanjšanja števila ravni med vodstvom in uporabniki.

Razkorak 2 je vrzel med zaznavanjem pričakovanj uporabnikov pri vodstvu in natančno opredelitvijo standardov kakovosti storitev. Vodstvo lahko pravilno zazna uporabnikove želje, ne določi pa natančno standardov izvedbe, kot smo že nakazali v poglavju o merjenju kakovosti storitev. S postavljanjem jasnih ciljev in standardizacijo izvedbe storitev se lahko ta vrzel zmanjša.

Razkorak 3 je vrzel med standardi (specifikacijo) kakovosti storitev in dejansko ravni izvajanja storitev. Nastane lahko zaradi prezapletenih standardov, pomanjkanja timskega dela, neustreznega izobraževanja, če je osebje preobremenjeno, nesposobno ali nepripravljeno izpolniti specifikacije. Vrzel je mogoče zmanjšati s pravilno izbiro in usposabljanjem osebja.

Razkorak 4 je vrzel med dejansko izvedbo storitve in zunanjim komuniciranjem organizacije. Včasih organizacije uporabnikom obljublajo preveč in obljub ne izpolnijo ali pa dajo kontaktnemu osebju premalo informacij. Pri komuniciranju z uporabniki naj organizacija objavi, kaj bo uporabnik dejansko dobil, in obljubi le tisto, kar bo lahko izpolnila.

Parasuraman, Zeithaml in Berry (1988) so razvili model SERVQUAL, ki temelji na novem, petem razkoraku kot vrzeli med pričakovano in zaznano kakovostjo storitev, in

je posledica značilnosti omenjenih štirih razkorakov kakovosti storitev. Namen modela je dognati uporabnikovo splošno zaznavanje kakovosti storitev glede na:

- **fizični izgled**, ki zajema stanje, videz, usklajenost in raznovrstnost prostorov, opreme, okolja, zaposlenih in promocijskega materiala,
- **zanesljivost** v smislu sposobnosti, da obljubljeni storitev zanesljivo in natančno izvedemo,
- **odzivnost** v smislu pripravljenosti pomagati pri reševanju določene naloge,
- **zaupanje**, znanje in ustrežljivost zaposlenih, ki vlivajo zaupanje in samozavest pri strankah,
- **empatija** kot sposobnost, vživeti se v vlogo in problem uporabnika (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1994, str. 122).

Uporabniki storitve odgovarjajo na ponujene trditve, ki so razdeljene na dva dela:

- v prvem delu mora uporabnik odgovoriti na vprašanja, kakšno storitev bi po njegovem morala ponuditi storitvena organizacija,
- v drugem delu pa odgovarja na vprašanja, kakšno storitev je organizacija v resnici ponudila.

Za obe obliki trditev se praviloma uporablja Likertova merska lestvica s sedmimi stopnjami - od »zelo se strinjam« na eni strani do »se sploh ne strinjam« na drugi strani. Pomanjkljivost modela je, da ne odkriva specifičnih napak pri kakovosti storitev. Če je cilj delovanja knjižnice nuditi kakovostne storitve, mora knjižnica razviti standardizirane postopke za ohranjanje kakovosti storitev (Lovelock, 1996, str. 469).

5.1 SERVQUAL orodje za ugotavljanje kakovosti storitev

Knjižnice in knjižničarska združenja razvitejšega sveta so se po letu 1980 vse bolj zavedale pomena kvalitativnih in kvantitativnih metod za pridobivanje podatkov, ki so jim v pomoč pri evalvaciji uspešnosti delovanja in izboljševanju kakovosti storitev. V ZDA in Evropi deluje več vidnejših knjižničarskih združenj, ki namenjajo posebno

pozornost problematiki evalvacije knjižnic. Najdaljšo tradicijo glede zbiranja podatkov o delovanju knjižnic ima ameriško združenje znanstvenih knjižnic, tj. ARL, ki že od leta 1908⁴ razvija sistem zbiranja in uporabe deskriptivne knjižnične statistike (Blixrud, 2000). Že zgodaj pa so knjižnice ugotovile, da si samo s statističnimi podatki ne morejo odgovoriti na vprašanje glede kakovosti storitev, ampak potrebujejo več podatkov iz različnih virov: o človeških virih, kreativnih in inovativnih izkušnjah, učinkovitosti in strukturi storitev. Pri ocenjevanju kakovosti storitev in zadovoljstva uporabnikov so knjižnice, združene v ARL, celih dvajset let uporabljale pregledne študije (Hiller, 2001). Ugotovitve je združenje ARL objavljalo med leti 1981 in 1994 v izdajah SPEC Kits (ARL Spec Kits, 2004). Leta 1994 je združenje oblikovalo nov strateški cilj, ki se je glasil: »opisovati in meriti uspešnost delovanja visokošolskih knjižnic in njihov prispevek k poučevanju in raziskovanju« (Kyrillidou, 2003).

Združenje ARL je želelo oblikovati orodje, s katerim bi presegli tradicionalno merjenje vložkov in rezultatov dela in ga dopolnili z ocenjevanjem dosežkov in koristi knjižnic. Začetniki novega pristopa so bili Van House, Weil in McClure. V priročniku za merjenje uspešnosti delovanja visokošolskih knjižnic »Measuring Academic Library Performance« (Van House, 1990) so avtorji prikazali podrobna navodila o zbiranju, analizi in razlagi podatkov. Tudi IFLA je leta 1996 izdala priročnik o merjenju kakovosti, ki sta ga pripravila Roswitha Poll in Peter te Boekhoerst (1996). Priročnik prinaša navodila za merjenje kakovosti v visokošolskih knjižnicah z namenom, da bi bile izbrane mere sprejemljive za knjižnice v deželah z različnimi knjižničnimi sistemi. V priročniku je poudarek na kakovosti knjižničnih storitev in prinaša seznam kazalcev, ki so izrazito uporabniško naravnani. S tematiko kakovosti storitev v visokošolskih knjižnicah sta se ukvarjala tudi Hernon in Altman (1996, 1998) s kolegi iz ZDA in Nove Zelandije. Ugotavljali so, da se knjižnice, predvsem pod vplivom sodobnih tehnologij, zelo hitro spreminjajo. Poudarili so pomen uspešnosti knjižničnih storitev v kontekstu strateškega planiranja. Ugotovili so, da potrebujejo knjižnice tudi orodje, s katerim bi merile pričakovanja uporabnikov. Menili so, da morajo zato oblikovati

⁴ ARL zbira statistične podatke od leta 1961. Do tedaj je statistične podatke zbiral James Gerould. Leta 1982 je ARL začel zbirati dodatne statistične podatke o vladnih dokumentih. Leta 2003 pa je začel zbirati tudi podatke o elektronskih virih in njihovi uporabi.

učinkovito orodje za merjenje uporabnikovih pričakovanj, tako da bi na podlagi rezultatov lahko oblikovali lokalni sistem uravnoveženih kazalcev. Orodje naj bi omogočalo enostavno zbiranje in analizo podatkov z minimalnimi stroški. Z njim naj bi knjižnice ugotavljale, kaj pričakujejo od njih uporabniki in kako knjižnice njihova pričakovanja uresničujejo. Orodje naj bi zagotavljalo podatke o zaznavanju kakovosti različnih vidikov knjižničnih storitev, kot so knjižnične zbirke, posredovanje dokumentov, knjižnični prostori, zaposleni ipd.

Skupina raziskovalcev na čelu s Parasuramanom (Parasuraman, 1985) je sicer menila, da je kakovost veliko težje ocenjevati v nepridobitnih organizacijah kakor v pridobitnih. Potrošniki v pridobitnih organizacijah ocenjujejo kakovost izdelkov, v nepridobitnih organizacijah pa morajo ocenjevati kakovost storitev in procesov. Nepridobitne organizacije ne ocenjujejo kakovosti le na osnovi koristi, temveč ocenjujejo tudi način, kako je storitev posredovana⁵. Ugotovitve omenjenih raziskovalcev kakovosti storitev v pridobitnih in kasneje še v nepridobitnih (servisnih) organizacijah so spodbudili združenje ARL, da je oblikovalo pilotski projekt SERVQUAL⁶. Za spletno obliko orodja je združenje zadolžilo univerzitetno knjižnico v Teksasu. Vprašalnik SERVQUAL je bil sestavljen iz petih dimenzij kakovosti storitev, vseboval pa je 22 vprašanj (tabela 1).

Tabela 1 Orodje SERVQUAL

Dimenzija...	Vprašanja
I. Odzivnost (»empathy«)	
	a) Osebna pozornost zaposlenih do uporabnikov b) Ustreznost delovnega časa c) Stopnja razumevanja uporabnikovih potreb nasploh č/ Razumevanje uporabnikovih posebnih potreb
II. Vživljanje v uporabnike	

⁵ Vsak proces je sestavljen iz nekaj osnovnih elementov, kot so vloženi viri in rezultati dela, številnih postopkov dela, odločitev, usposabljanj in funkcij. Tako knjižnice izboljšujejo svoje storitve z izboljševanjem procesov, pri čemer skrbijo tudi za skladno delovanje ter za odpravljanje problemov med posameznimi postopki, ki sestavljajo proces.

⁶ Na podobnem konceptu pričakovanja temeljijo tudi kvalitativne metode merjenje pričakovane vrednosti (derived value), kjer uporabniki ocenjujejo, v kakšni meri bi njihove potrebe zadovoljila idealna knjižnica, v kakšni pa bi jih tista, ki jo uporabljajo.

potrebe (»responsiveness«)	
	a) Natančnost posredovanja informacij b) Hitrost posredovanja informacij c) Pripravljenost zaposlenih pomagati uporabnikom č) Pozornost zaposlenih namenjena uporabnikom
III. Zaupanje (»assurance«)	
	a) Stopnja zaupanja uporabnikov do zaposlenih b) Občutek varnosti uporabnikov c) Vljudnost zaposlenih č) Strokovnost zaposlenih
IV. Zanesljivost (»realibility«)	
	a) Sposobnost zaposlenih, narediti obljubljeno b) Sposobnost zaposlenih, razumeti uporabnikove probleme c) Sposobnost zaposlenih, izpolniti uporabnikove zahteve že ob prvem poskusu č) Ažurnost odpravljanja napak
V. Fizični izgled (»tangible«)	
	a) Moderni izgled opreme b) Urejenost zaposlenih c) Pravilnost in ustreznost označb v prostoru č) Prijetna in ustrezna tehnološka opremljenost

O rezultatih so knjižnice prvič poročale na letni konferenci ARL leta 1999 v Chicagu, kjer so udeleženci pokazali veliko zanimanja za projekt (ARL New Measures, 2003). Raziskovalci pa so vse bolj ugotavljali, da je treba orodje, ki je bilo prvotno namenjeno organizacijam v poslovnem svetu, za potrebe knjižnic spremeniti. Vzroki za spremembe so bili predvsem v dejstvu, da so cilji sistemov, ki delujejo v akademskem okolju in njihovi odnosi do uporabnikov bolj kompleksni kot v poslovnem okolju. Cilj poslovnih organizacij je le ustvarjanje dobička, zato je osnova za sprejemanje odločitev razmeroma enostavna. Knjižnice, članice ARL, so orodje zasnovali na marketinških načelih in ga obogatili z dognanji psiholoških ved z vedenjskega in izkustvenega področja.

5.2 Razvoj orodja LibQUAL+

Združenje ARL je določilo natančne cilje razvoja orodja LibQUAL+, kot sta npr. razvoj učinkovitega spletnega mehanizma za zbiranje podatkov in protokola za merjenje kakovosti knjižničnih storitev. Z orodjem je predstavilo sedem točk, ki jih je imenovalo s skupnim imenom Nova iniciativa merjenja:

- enostaven in hiter dostop do kakovostnih informacij,
- zadovoljstvo uporabnikov,
- vpliv knjižnice na poučevanje in učenje,
- vpliv knjižnice na raziskovalno delo,
- učinkovitost knjižničnih procesov in storitev,
- učinkovitost knjižnične opreme in delovnega okolja,
- sposobnost organizacije nasploh (ARL New Measures, 2003).

Oblikovalo je le en vprašalnik – za razliko od SERVQUAL instrumenta, s katerim so uporabniki v enem vprašalniku ocenjevali zaznano stopnjo kakovosti storitev, v drugem pa pričakovano. Novo verzijo orodja je sestavljalo 22 vprašanj iz orodja SERVQUAL ter dodatnih 19 vprašanj, ki so se nanašala na ugotavljanje kakovosti storitev v knjižnicah, in so nastala kot rezultat analiz intervjujev v knjižnicah. Prenovljeno orodje je vsebovalo 5 dimenzij kakovosti storitev, in sicer:

- vpliv knjižničnih storitev (angl. affect of service),
- vidni del knjižnice (angl. library as place),
- samozaupanje (angl. self-reliance),
- oskrbo s knjižničnim gradivom (angl. provision of physical collections) in
- dostop do informacij (angl. access to information).

Dimenzijo fizični izgled (angl. tangible) je zveza kategorizirala v 2 dimenziji kakovosti storitev: oskrbo s knjižničnim gradivom in vidni del knjižnice. Glede na razvoj elektronskih medijev, so knjižnice spremenile dimenzijo dostop do knjižničnega

gradiva v dostop do informacij. Zaupanje (angl. assurance), odzivnost (angl. empathy) in zanesljivost (angl. reliability) iz osnovne verzije orodja SERVQUAL je zveza nadomestila z dimenzijo vpliv knjižničnih storitev in dodala še novo dimenzijo samozaupanje, ki pomeni možnost upravljati s knjižničnimi storitvami neodvisno od pomoči knjižničarjev, delno ali v celoti (Linkoln, 2002, str. 10).

Leta 2001 se je obstoječi skupini knjižnic pridružilo še 35 medicinskih knjižnic, združenih v Associations of Academic Health Sciences Libraries (AAHSL), s predlogi, ki so jih oblikovale na osnovi lastnih izkušenj pri uporabi orodja SERVQUAL (Crossno, 2001). Medicinske knjižnice so ugotovile, da so uporabniki bolj pripravljeni izpolnjevati vprašalnik, če le-ta vsebuje manjše število vprašanj, in da prinese vprašalnik z večstopenjsko ocenjevalno lestvico boljše rezultate. C. Cook (Cook, 2000) je na podlagi testiranj orodja LibQUAL+ v knjižnicah ugotavljala pomembnost posameznih dimenzij, in ugotovila, da je najpomembnejša dimenzija za knjižnice vpliv knjižničnih storitev, najmanj pomembna pa dimenzija materialni elementi (vidni del knjižnice) knjižničnih storitev, ki se nanaša na zaznavanje zgolj fizičnega okolja.

Leta 2001 je uporabljalo orodje za merjenje zaznavanja kakovosti storitev LIBQUAL+ že 43 knjižnic in 34.000 uporabnikov. Uporabo in razvoj orodja je finančno podprl tudi ameriški sklad za razvoj visokošolskega izobraževanja (US Department of Education's Fund for the Improvement of Postsecondary Education).

Rezultate analize, opravljene v letu 2001, so knjižnice primerjale z rezultati drugih uporabljenih raziskovalnih metod, kot so diskusijske skupine in enodimenzionalni vprašalniki. Orodje je pomenilo za knjižnice še dodaten izziv, saj so si morale pridobiti nove spretnosti in znanja za uporabo statističnih metod. Naučiti so se morale metod obdelave podatkov in tudi razumeti metodologijo samega orodja. Prav tako so knjižnice ugotovile, da morajo vzpostaviti učinkovitejši dialog s svojimi matičnimi ustanovami.

Leta 2002 je združenje ARL ponovno spremenilo vprašalnik, tako da kategorije samozaupanje, ki jo je za prejšnjo verzijo vprašalnika predlagala C. Cook (Linkoln,

2002, str. 10), ni uvrstilo v novo različico. Knjižnice so ugotovile, da je za to dimenzijo potrebno dodatno znanje s področja družbenih ved in interpretacije podatkov. Zaradi vse pomembnejše vloge elektronske oblike knjižničnih virov, so se knjižnice odločile za dodatno dimenzijo, tj. dimenzijo osebne kontrole (angl. personal control), s katero ugotavljajo uporabnikove izkušnje s hibridno knjižnico. Tudi rezultati raziskav C. Cook (2000), ki je ugotovila, da je najmanj pomembna dimenzija materialni elementi knjižničnih storitev, so prispevali k prenovljeni različici vprašalnika. Združenje je ohranilo dimenzijo dostop do informacij, za katero je že v prejšnji različici orodja ugotovilo, da je pomembna zaradi zmanjšanega pomena oblike informacij. Tako prenovljeni vprašalnik je vseboval le 25 vprašanj, in sicer:

- 9 vprašanj o vplivu knjižničnih storitev,
- 5 vprašanj o vidnem delu knjižnice,
- 6 vprašanj o osebni kontroli in
- 5 vprašanj o dostopu do informacij.

Vprašalnik je bil sestavljen v obliki 9-stopenjske ocenjevalne lestvice in z ocenjevanjem v treh kolonah. V prvi koloni uporabniki ocenjujejo zadostno stopnjo kakovosti knjižničnih storitev, v drugi koloni dejansko stanje kakovosti storitev in v tretji koloni želeno stopnjo kakovosti.

Na podlagi ugotovitve knjižnic, da se morajo zaposleni za potrebe analize podatkov dodatno izobraziti, je združenje ARL organiziralo posebne delavnice in tečaje. Udeleženci so se seznanili z uporabo spletnega orodja. Ponovni rezultati analize vprašalnikov ter intervjuji z uporabniki so potrdili tisto, kar so pred tem že ugotovile medicinske knjižnice. Odziv na novi vprašalnik je bil za 10 % višji. Združenje je ugotovilo, da večstopenjska lestvica dejansko omogoča boljše zaznavanje razlik v pričakovanjih (Cook, 2002).

LibQUAL+ je postalo orodje, ki je opravičilo svoj namen, saj ga knjižnice - udeleženke projekta s pridom uporabljajo za načrtovanje dejavnosti in za medsebojno primerjanje.

Učinkovitost orodja dokazuje tudi vse večje število v projekt vključenih knjižnic. V letu 2000 je sodelovalo le 12 knjižnic, članic ARL in 20.000 uporabnikov, leta 2002 pa je število naraslo na 164 sodelujočih knjižnic, tako članic kot nečlanic združenja, sodelovalo pa je že 70.000 uporabnikov.

V letu 2003 se je obstoječi skupini knjižnic pridružilo še 75 visokošolskih in javnih znanstvenih knjižnic skupine NY35 iz New Yorka ter skupina vojaških knjižnic, ki sodelujejo v mreži Military Education & Research Library Network (MERLIN). V projektu merjenja kakovosti knjižnic sodeluje že več kot 300 različnih institucij, univerz, specialnih, splošnih in visokošolskih knjižnic ter 1.500.000 uporabnikov. Orodje LIBQUAL+ je postalo zanimivo tudi za knjižnice in knjižnične sisteme zunaj ameriških meja, saj so se leta 2003 projektu pridružile tudi knjižnice britanskega združenja nacionalnih in univerzitetnih knjižnic, tj. Standing Conference of National and University Libraries (SCONUL), ki združuje vse visokošolske in nacionalne knjižnice Velike Britanije in Irske ter še nekatere visokošolske knjižnice iz drugih evropskih držav. Tuje knjižnice pomagajo s svojimi izkušnjami izpopolnjevati vprašalnik in tako prispevajo k višji standardizaciji procesa ugotavljanja kakovosti.

Projektu so se pridružile tudi knjižnice iz Kanade, ki so v vprašalniku uporabljale angleški in francoski jezik. Zaradi različnih jezikovnih in kulturnih okolij so kanadske knjižnice terminologijo iz angleškega jezika prevedle tudi v francoski jezik. Knjižnice so oblikovale orodje, s katerim ocenjujejo 3 dimenzije kakovosti knjižničnih storitev:

- vpliv knjižničnih storitev,
- informacijsko kontrolo in
- vidni del knjižnice.

Rezultati so potrdili tezo, ki jo je leta 2001 oblikoval Calvert (Kyrillidou, 2003, str. 4), ko je raziskoval odnos uporabnikov do knjižnic v Novi Zelandiji in na Kitajskem. Menil je, da so izbrane dimenzije primerne za merjenje zaznavanja kakovosti knjižničnih storitev ne glede na jezikovne in kulturne razlike. Vrednost knjižnice se

torej zrcali v omenjenih dimenzijah, hkrati pa avtor poudarja pomen materialnih elementov knjižničnih storitev ter vpljudnost knjižničnega osebja kot pomembnega elementa dimenzije vpliv knjižničnih storitev. Ker so knjižnice ugotovile, da se je zmanjšal pomen dostopa do informacij in povečal pomen načina posredovanja informacij, so uvedle dimenzijo informacijska kontrola ter opustile dimenzijo dostop do informacij.

5.3 Značilnost orodja LibQUAL+

Za razliko od orodja SERVQUAL, ki je temeljilo na ekonomskem pristopu v ugotavljanju uspešnosti delovanja organizacij, temelji orodje LibQUAL+ na psiholoških vedah in na obravnavi človekovega vedenja. Zasnova orodja temelji na večdimenzionalnosti, struktura orodja pa je taka, da knjižnice ugotavljajo razmerje med uporabnikovimi pričakovanji in zaznavanji dejanske kakovosti storitev. Uporabnikova ocena kakovosti storitev je odvisna od izkušenj, ki jih imajo s storitvami, njihovih potreb in rezultatov medsebojne komunikacije. Uporaba orodja LibQUAL+ je smiselna le, če knjižnice merjenje ponavljajo, tako ugotavljajo spremembe pričakovanj stalnih uporabnikov.

Namen orodja je, da združi posamezne spremenljivke kakovosti storitev v čim manjše število dimenzij kakovosti storitev, s katerimi raziskovalci razložijo čim večje število zaznavanj in pričakovanj. Orodje SERVQUAL je vsebovalo pet vsebinskih sklopov kakovosti storitev, orodje LibQUAL+ pa združuje le tri izkustvene dimenzije, in sicer vpliv knjižničnih storitev, informacijsko kontrolo in vidni del knjižničnih storitev. Za analizo rezultatov uporabljajo knjižnice psihometrično analizo in tako ugotavljajo pomen in razmerje dimenzij kakovosti knjižničnih storitev. Rezultati analiz prikažejo različnost v zaznavanju dimenzij ter njihov odnos glede na zaznavanje in pričakovanje kakovosti storitev nasploh.

Razlika med pričakovano kakovostjo in zaznavanjem obstoječe kakovosti storitev pomeni oceno knjižnične storitve in je lahko nevtralna (uporabniki so zadovoljni z

nudenimi storitvami), negativna (pričakovanje je bilo višje od zaznane stopnje) ali pozitivna (zaznana stopnja je bila višja od pričakovanja). Z orodjem LibQUAL+ sodelujoče knjižnice ugotavljajo kakovost knjižničnih storitev in predlagajo izboljšave svojih programov dela.

5.4 Dimenzije kakovosti knjižničnih storitev

Procesi, ki potekajo med knjižnicami in uporabniki storitev, povzročajo spremembe v vedenju uporabnikov. Vsaka posredovana storitev pomeni za uporabnika določeno izkušnjo, s katero nekaj pridobi. Uporabniki si ustvarijo svoje mnenje o koristih, ki jih sprejmejo iz različnih virov. Vire za dobljene koristi predstavljajo vidiki (kriteriji) kakovosti storitev oz. dimenzije kakovosti. Glede na to, da si uporabniki ustvarijo mnenja na podlagi številnih in raznovrstnih virov, se je uveljavil postopek dimenzioniranja, ki pomeni zmanjševanje kompleksnosti opredeljevanja posameznih dimenzij kakovosti storitev. Dimenzioniranje storitev izhaja iz teoretičnih in metodoloških opredelitev preučevanja kakovosti storitev, dimenzije pa se razlikujejo glede na različne kriterije, kot so ločljivost storitev, objektivnost pri merjenju kakovosti storitev in vloga uporabnikovih zaznavanj kakovosti storitev. Kriterij ločljivosti storitev predstavlja dimenzije notranje in zunanje kakovosti, pri čemer gre za razmerje med objektivnim in subjektivnim merjenjem. Notranje sestavine kakovosti so neločljivi deli storitev in teh ni mogoče spremeniti, ne da bi s tem spremenili storitve same. Kot take vplivajo na uporabnikova vrednotenja kakovosti storitev v času uporabe storitev, in sicer v taki meri, v kakršni jih je uporabnik sposoben zaznati.

Kriterij objektivnosti kakovosti storitev predstavlja stopnjo prisotnosti dimenzij. Pomembna je tudi vzpodbujevalna dimenzija, ki pomeni, da visoka raven kakovosti pozitivno vpliva na uporabnike. Najbolj pa so uporabniki občutljivi na delovanje sestavin kakovosti storitev. V to skupino prištevamo prijaznost, vljudnost osebja in raznovrstnost ponudbe.

Takšno razumevanje kakovosti storitev omogoča, da lahko storitve razlikujemo glede na različne vidike. Lehtiner in Lehtiner (Lewis, 1995, str. 60) sta leta 1982 razlikovala 5 dimenzij kakovosti storitev, in sicer dimenzijo procesiranja, izida, fizičnih lastnosti, kakovosti odnosov in kakovosti organizacije. Edvardsson (cit. po: Lewis, 1995, str. 60) je kakovosti storitev določil 4 dimenzije: tehnično, integrativno, funkcijsko in kakovost izida storitve.

Dimenzije kakovosti storitev, ki jih vsebuje orodje SERVQUAL, so izpeljane iz splošne opredelitve kakovosti storitev. Raziskovalci kakovosti knjižničnih storitev so z rezultati analiz prišli do ugotovitev, da dimenzije omenjenega orodja ne ustrezajo dejanskim dejavnikom, ki sooblikujejo predstave uporabnikov o knjižničnih storitvah (Cook, 2000, Hiller, 2001). Posledica empiričnih raziskovanj in kritik orodja SERVQUAL je drugačno dimenzioniranje mnenj uporabnikov o knjižničnih storitvah.

Orodje LibQUAL+, ki pretežno izhaja iz empiričnih osnov, je produkt reorganizacije pomenskih dimenzij kakovosti storitev iz vprašalnika SERVQUAL, s katerim merijo knjižnice dimenzije, kot so vidni del knjižnice, vpliv knjižničnih storitev, osebna kontrola ter dostop do informacij.

5.4.1 Vidni del knjižnice

Knjižnične storitve večinoma potekajo v prostorih (notranji elementi) in bližnjem okolju (zunanji elementi) knjižnice. Obe vrsti opredmetenih elementov predstavljata vidni del storitev. To so prostori, oprema, pripomočki, simboli ter različni vidni in zvočni učinki. Oblikovanje fizičnega prostora in okolja kot fizične komponente storitev je zato pomemben del oblikovanja storitev v celoti, saj fizične značilnosti knjižnice običajno vplivajo na notranje občutke uporabnikov.

Zaradi značilnosti storitev ima fizično okolje vlogo fizične podpore kot snovne sestavine, ki omogoča izvajanje in uporabo storitev, zato morajo knjižnice skrbeti za

izgled okolja in skladnost delovanje, kar pomeni, da okolje ustreza namenu izvajanja storitev (posredovanje in uporaba informacij in gradiva).

Tradicionalno knjižnice fizični podpori niso namenjale posebne pozornosti zaradi njihove samoumevne vključenosti v izvedbo storitev. Zanimarjeni so bili odnosi z ostalimi dimenzijami kakovosti storitev. Sodobne knjižnice bistveno bolj poudarjajo pomen fizičnega izgleda, hkrati pa razmišljajo tudi o odnosu uporabnikov do načina posredovanja storitev glede na stopnjo standardizacije. Standardizirane naj bodo osnovne rutinske storitve, pri ostalih storitvah pa naj bodo standardizirani le postopki.

Uporabnik ne doživlja knjižnice samo kot fizičnega okolja, ampak tudi kot socialno, zato morajo knjižnice o spremembah okolja in posredovanja storitev povprašati uporabnike in upoštevati njihove želje in potrebe.

5.4.2 Dostop do informacij (access to information)

Informacija je že od devetnajstega stoletja dalje pomembno tržno blago. Zagotavljanje dostopa do informacij je osnovni cilj knjižnice, ki se mora truditi, da ga izpolnjuje čim uspešneje. Naloga knjižnice je, da posreduje informacije v različnih oblikah, odvisno od potreb in pričakovanj uporabnikov. V visokošolskih knjižnicah so različni načini dostopa do informacij še posebej pomembni, saj se način študija in raziskovalnega dela dramatično spreminjata.

V preteklosti so veliko pisali o knjižnicah in gradnji knjižničnih zbirk. Glede katalogov je bil poudarek na njihovem oblikovanju, sedaj pa postaja pomembno, kako uporabljati kataloge. Vloga knjižnice se je spreminjala od tradicionalne »papirne« knjižnice do avtomatizirane in elektronske knjižnice. Vloga knjižnice pri tem pa je, da zagotavlja optimalen dostop. Ravno elektronska knjižnica je prinesla očitne spremembe v delovanju knjižnice. Informacije na elektronskih medijih so dostopne tudi na daljavo, lahko jih uporablja več oseb istočasno, informacije pa so na voljo v različnih oblikah.

Zmanjšuje se pomen prisotnosti človeškega dejavnika (osebja knjižnice), stroški izvedbe storitev so nižji, povečuje se ugodje uporabnikov pri uporabi storitev.

5.4.3. Vpliv knjižničnih storitev (angl. affect of service)

Najpomembnejši dejavnik, ki vpliva na kakovost knjižničnih storitev, je osebje knjižnice. Osebje definira storitve in je vitalna sestavina zaznavnega dela v sistemu kakovosti storitev. Raziskave kažejo, da je največ pritožb uporabnikov prav zaradi neprimernega vedenja osebja. Uporabniki se pritožujejo zaradi neizpolnjenih informacijskih potreb in želj in zaradi neprimernih gest oz. aktivnosti osebja. Osebje mora biti usposobljeno za razvijanje novih storitev in za preoblikovanje obstoječih. Vključenost osebja v procese razvijanja in spreminjanja storitev povečuje njihovo pripadnost knjižnici. Osebje ima posredniško vlogo pri izvajanju storitev, posebej še zato, ker svoje vloge ne opravlja samo kot izvajalec ampak tudi kot ustvarjalec. Glede na to se vloga osebja deli na informiranje (svetovanje) in zastopanje. Na eni strani zbira osebje informacije iz okolja in jih posreduje v knjižnico, na drugi strani pa informira uporabnike.

Za nemoten potek dela in za preprečevanje konfliktov se morajo osebje in uporabniki držati določenih pravil. Nesoglasja nastajajo, če uporabniki ne spoštujejo predpisanih pravil, pravic in želja drugih uporabnikov, z druge strani pa, če se osebje vede oblastno. Konflikte lahko knjižnice zmanjšajo, če v izvajanje storitev aktivno vključijo uporabnike.

V knjižnici lahko konfliktne situacije bistveno zmanjšajo, če osebje dosledno upošteva uporabnikova zaznavanja kakovosti knjižničnih storitev in njihova pričakovanja ter oblikujejo pravila, ki so do uporabnikov prijazna.

5.4.4 Osebna kontrola (angl. personal control)

Današnje okolje je izredno tekmovalno naravnano, zato morajo knjižnice iskati vedno nove poti, da lahko posamezniki zadovoljujejo svoje potrebe in želje. Ko uporabniki

stopijo v stik z novimi tehnologijami, se srečujejo s tveganji, stresom in na drugi strani tudi z zadovoljstvom. Če je inovacija avtomatiziranega sistema taka, da jo je uporabnik sposoben kontrolirati, bo inovacija hitreje sprejeta.

Če je uporabnik pri uporabi avtomatiziranega sistema dovolj suveren in če je sposoben sprejemati oz. spreminjati odločitve, je njegovo tveganje minimalno, in lahko predvidi rezultate. Taki uporabniki od knjižnice ne potrebujejo dodatne pomoči. Če je uporabnik negotov tako glede svojega raziskovalnega problema kot glede uporabe avtomatiziranega sistema, pa potrebuje dodatna navodila za delo z avtomatiziranim sistemom.

Pomen dimenzije osebna kontrola se torej povečuje zaradi elektronskih medijev, ki hkrati spreminjajo pomen osebja knjižnice in dimenzije fizične podpore knjižničnih storitev ter zvišujejo pomen dostopa do informacij.

5.5 Metodologija orodja LibQUAL+

Odnos do kakovosti se je spreminjal skozi različna obdobja, zato orodje LibQUAL+ za ugotavljanje uporabniškega zaznavanja kakovosti storitev prinese drugačne rezultate v tradicionalno orientirani knjižnici kot v sodobni hibridni knjižnici. Prav tako se razlikuje odnos do kakovosti glede na to, ali je organizacija pridobitna ali nepridobitna. Orodje LibQUAL+, ki je prirejeno za okolje knjižnic in za vrednotenje dimenzij kakovosti storitev za to okolje, temelji na epistemološkem izhodišču teorije vedenja in filozofiji, ki pravi, da lahko le uporabniki sodijo o kakovosti storitev v knjižnicah, vse druge sodbe pa so manj relevantne.

Vprašalnik LibQUAL+ tako temelji na naslednjih osnovah:

- identifikaciji strukture vprašanj,
- generalizaciji dimenzij kakovosti storitev,

- rezultati dimenzij kakovosti storitev izražajo uporabnikovo oceno stopnje kakovosti storitev,
- razvoj standardiziranih norm za pomoč knjižnicam pri razumevanju uporabnikovih zaznavanj kakovosti storitev in ugotavljanje možnosti za izboljševanje delovanja.

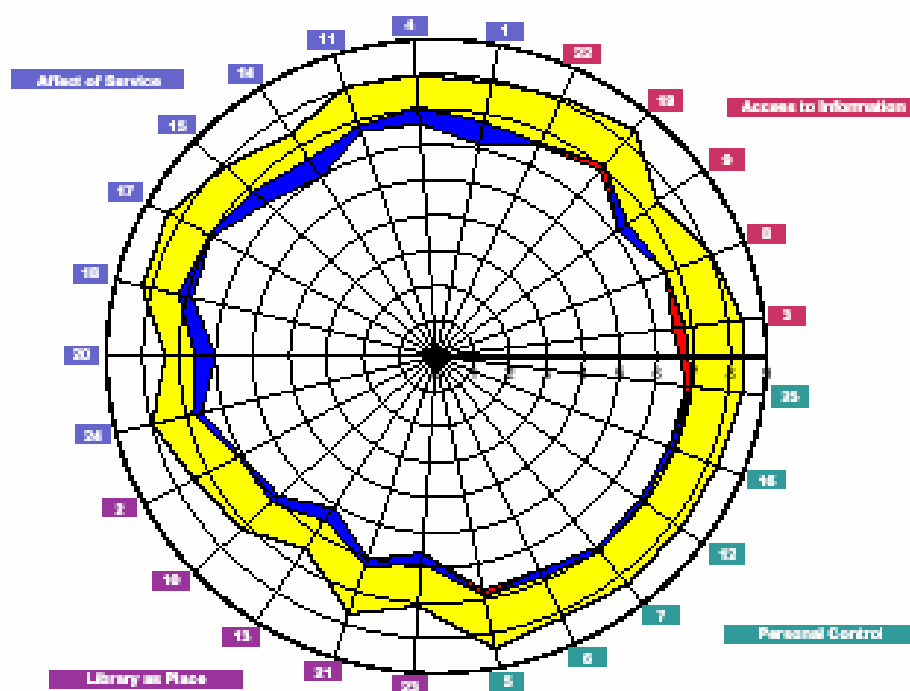
Pri izbiri vzorca so se raziskovalci zgledovali po navodilih družboslovnega raziskovanja, ki poudarja pomen reprezentativnega vzorca (Thompson, 2000). Reprezentativni vzorec prispeva ob ustrezni stopnji odzivnosti k večji veljavnosti rezultatov. Knjižnice izberejo običajno za vzorec uporabnikov naključni stratificirani vzorec. Vsak uporabnik, izbran v vzorec, prejme elektronsko sporočilo, s katerim ga knjižnica zaprosi za sodelovanje in mu napiše tudi navodila za izpolnjevanje spletnega vprašalnika. Na začetku vprašalnika so vprašanja, ki zahtevajo podatke o splošnih demografskih podatkih uporabnikov, in so potrebna za ugotavljanje stopnje zadovoljstva različnih tipov uporabnikov.

Podatke, zbrane s pomočjo orodja LibQUAL+, morajo knjižnice urediti, analizirati in organizirati v razumljivo obliko. Pri orodju LibQUAL+ gre za zbiranje podatkov, s katerimi knjižnice pridobivajo informacije o razlikah v opazovanih spremenljivkah preučevanja. Zbrane podatke natančno strukturirajo in klasificirajo ter jih uredijo po skupinah, za predstavitev prikaza rezultatov pa izračunavajo knjižnice različne parametre. Med najpomembnejše statistične parametre štejemo srednje vrednosti in vrednosti odstopanja.

Predstavljene vrednosti so osnove za prikaz razkorakov oz. vrzeli med dejansko in še sprejemljivo kakovostjo storitev. Višja pozitivna vrednost med omenjenima vrednostima pomeni boljšo kakovost storitev in predstavlja merilo zaznane zadostne stopnje kakovosti storitev. Knjižnice izračunavajo tudi razkorak med dejansko in želeno kakovostjo storitev, ki so merilo zaznane izvrstnosti kakovosti storitev, pri čemer predstavlja nižja vrednost boljši rezultat. Razkorak med sprejemljivo in želeno kakovostjo storitev se imenuje tolerančna cona, čim manjši je razkorak med obema

vrednostima, tem pomembnejša je kakovost knjižničnih storitev za uporabnike. Ocena vrednosti zaznavanja sama po sebi še ne pove ničesar o dobri ali slabi kakovosti, tako vrednost 5 v 7-stopenjski Likertovi lestvici pomeni dobro oceno kakovosti storitev le, če stopnja pričakovanja ni bistveno višja oz. je enaka ali nižja (Berry, 1997, str. 68).

Za prikaz podatkov uporabljajo knjižnice grafikone in tabele. Pri ugotavljanju kakovosti storitev, kjer je potreben vpogled v številne dejavnike oz. dimenzije kakovosti storitev, je najprimernejši polarni grafikon. Razkoraki oz. vrzeli med sprejemljivo, zaznano in pričakovano stopnjo kakovosti storitev so prikazani v različnih barvah. Knjižnice združenja ARL uporabljajo modre, zelene, rumene in rdeče barve. Z rumeno barvo prikazujejo optimalno ocenjene storitve (razkorak med želeno in zaznano stopnjo kakovosti storitev), ki se nahajajo znotraj tolerančne cone ter z modro barvo razkorak med minimalno sprejemljivo in zaznano kakovostjo storitev. Oceno zaznane stopnje zunaj tolerančne cone predstavljata rdeča in zelena barva. Rdeča pomeni razkorak med zaznano in minimalno kakovostjo storitev, zelena barva pa predstavlja razkorak med pričakovano in zaznano stopnjo kakovosti storitev (glej slika 1) (LibQUAL+ procedures manual, 2005).



Slika 1 Prikaz razkorakov v barvah (LibQUAL+ 2004 Survey highlights, 2004, str. 1)

V tabelah prikazujejo knjižnice vrednosti za vsako stopnjo ocene kakovosti storitev (minimalno, zaznano in pričakovano) pri posameznih odgovorih ter za srednje vrednosti in standardni odklon.

Informacije o različnih razkorakih in aritmetični sredini so uporabne samo v primeru, če knjižnice podatke o zaznavanju in pričakovanju interpretirajo kontekstualno, kar pomeni, da upoštevajo tudi ostale, že ugotovljene informacije o kakovosti storitev.

Značilnost orodja LibQUAL+ je, da meri zaznano kakovost storitev v določenem časovnem trenutku. Orodje ne razlaga samega procesa uporabnikovega zaznavanja in vzrokov, ki so privedli do takšnega zaznavanja. Orodje tudi ne odgovori na vprašanje o vzrokih za nezadovoljstvo. Richard M. Dougerty (2003) je na posvetovanju v Texasu leta 2003 kot rešitev tega problema predlagal posebno tehniko diskusijske skupine, imenovano RADAR (angl. recognizing actual desires and requirements of patrons). S to tehniko knjižnice ugotavljajo vzroke za nezadovoljstvo uporabnikov, podatki, pridobljeni z orodjem LibQUAL+, pa imajo večjo uporabno vrednost in tako učinkovito prispevajo k bolj uspešni praksi. Glede na to, da so ARL knjižnice orodju LibQUAL+ posvetile že precejšnjo pozornost in da so ugotovile, da knjižnice še nimajo dovolj znanja za uporabo teh podatkov v vsakdanji knjižnični praksi, bodo v prihodnosti izpopolnile omenjeno tehniko RADAR.

6 Merjenje kakovosti visokošolskih knjižnic Univerze v Ljubljani

6.1 Značilnosti visokošolskih knjižnic Univerze v Ljubljani

Povezovanje okolij, tehnološki razvoj, liberalizacija mednarodne menjave in izmenjava informacij zahtevajo tudi od visokošolskih knjižnic, da poenotijo in standardizirajo dejavnosti ter jih prilagajajo zahtevam sodobnega okolja.

Po letu 1990 se je v Sloveniji na področju visokega šolstva začela prenova. Univerza je dobila akademsko, finančno in administrativno avtonomijo, povečala se je raznovrstnost visokošolskega izobraževanja (od strokovne do znanstvene stopnje, možnost prehajanja in povezovanja študijskih usmeritev s pomočjo kreditnega sistema, uvajanje študija na daljavo), širiti se je začela mreža visokošolskih središč s samostojnimi visokošolskimi zavodi, začeli so se postopki internacionalizacije (mednarodna primerljivost študijev, vključevanje v programe mednarodne izmenjave, zaposljivost diplomantov na evropskem trgu dela), poudarjena je bila skrb za kakovost visokošolskega procesa (notranje ocenjevanje študijskega in raziskovalnega procesa, uvajanje sodobnih metod učenja, odgovornost za uporabo javnih sredstev, konkurenčnost doma in v svetu, akreditacije) in skrb za vseživljenjsko izobraževanje, ki zaradi hitrega zastarevanja znanja in tehnološkega napredka postaja nujnost sodobne družbe.

Nove odgovornosti, ki izhajajo iz potrebe po globalizaciji in prilagajanju slovenskega visokošolskega prostora širšemu evropskemu okviru, so slovenskim univerzam in njihovim knjižnicam povzročile nemalo težav, posebej še zaradi zapletene in neracionalne organizacije visokošolskih knjižnic. V okviru Univerze v Ljubljani sta dve univerzitetni knjižnici: Narodna in univerzitetna knjižnica (NUK) in Centralna tehniška knjižnica (CTK), 39 knjižnic deluje v okviru članic univerze, 3 knjižnice pa v okviru inštitutov pri Pravni fakulteti (Ogledalo, 2003).

Visokošolske knjižnice Univerze v Ljubljani so predvsem namenjene študentom in učnemu osebju visokošolskih ustanov, njihove storitve pa lahko uporablja tudi širša javnost. Poslanstvo visokošolskih knjižnic je v zagotavljanju dostopa do dokumentov in informacij za potrebe visokošolskega pedagoškega in raziskovalnega procesa. Zaradi učinkovitejšega uresničevanja svojega poslanstva sodelujejo visokošolske knjižnice v knjižničnem informacijskem sistemu matične univerze ter z informacijskimi službami in sistemi doma in v tujini. Visokošolske knjižnice imajo tudi izobraževalno vlogo, ki temelji na najnovejših spoznanjih bibliotekarske in informacijske vede.

Knjižnice Univerze v Ljubljani so najmočnejša skupina visokošolskih knjižnic v Sloveniji. V sistemu Univerze v Ljubljani se nahaja kar 63 % vsega knjižničnega gradiva visokošolskih knjižnic v Sloveniji. Te knjižnice uporablja 60 % članov s slovenskih univerz, ki si izposodijo 66-odstoten delež knjižničnega gradiva. Še višji delež, tj. kar 75-odstoten, dosega knjižnice pri posredovanju knjižničnega gradiva in medknjižnični izposoji.

Med knjižnicami Univerze v Ljubljani so zelo velike razlike glede organiziranosti, števila zaposlenih in uporabnikov ter velikosti knjižničnih zbirk. Po podatkih iz leta 2002 (Ogledalo, 2003) so knjižnice imele 61.000 članov, ki so jih obiskali okoli 700.000-krat. Vsak posamezni član je knjižnico obiskal v povprečju 13-krat in si ob vsakem obisku izposodil povprečno 2 enoti gradiva. Razmerje med knjižnicama, ki dosegata največje število in najmanjše število obiskov, je kar 192 : 1.

Število uporabnikov vse bolj narašča, tako je v zadnjem desetletju naraslo kar za 147 %, pri tem pa je število zaposlenih delavcev naraslo le za 24 % (v četrtini knjižnic sta zaposlena le 1 ali 2 delavca). Povprečno število izposoj na strokovnega delavca na leto znaša po podatkih iz leta 2002 okoli 10.500, število obiskov pa preko 4700. Razmerje med knjižnicama z največjim številom in najmanjšim številom izposoje na strokovnega delavca je 30 : 1.

Avtomatizacija knjižnic se je začela ob koncu osemdesetih let. Po podatkih iz leta 2002⁷ (Ogledalo, 2003) so imele knjižnice okoli 1100 računalnikov in terminalov. Knjižnice so vključene v sistem vzajemne katalogizacije, izposoja pa je avtomatizirala komaj polovica knjižnic. Proces avtomatizacije se nadaljuje v smeri hibridne knjižnice, ki omogoča dostop do zelenega knjižničnega gradiva tudi na daljavo. Knjižnice uvajajo nove storitve, kot so ponudba elektronskih knjižničnih gradiv (7500 naslovov časopisov, 300 knjig in 576 diplomskih del), posredovanje dokumentov, samopostrežna izposoja ipd. Kot pri vseh ostalih storitvah, so med knjižnicami tudi pri avtomatizaciji in elektronski ponudbi dokumentov zelo velike razlike. Le 82 % knjižnic nudi

⁷ Magistrska naloga je začela nastajati že leta 2003, ko so bili na voljo podatki iz leta 2002.

uporabnikom enega ali več osebnih računalnikov, elektronske storitve, kot je podaljševanje roka izposojenega gradiva, pa nudi le 14 oz. 24 % knjižnic. Enako število knjižnic nudi tudi storitve elektronskega posredovanja dokumentov.

Z vedno večjo ponudbo elektronskih informacijskih virov se visokošolske knjižnice spreminjajo iz tradicionalnih v digitalne knjižnice. Knjižnice sodelujejo pri vzajemnem katalogu ter nudijo dostop do več podatkovnih zbirk za različna strokovna področja. Za učinkovito uporabo elektronskih informacijskih virov je pomembna informacijska pismenost uporabnikov, zato ji morajo knjižnice posvečati vse več pozornosti, pa naj bo v okviru individualnih svetovalnih in izobraževalnih oblik, v obliki različnih tečajev ali v rednih študijskih programih. Po podatkih iz leta 2002 (Ogledalo, 2003) je razvidno, da si knjižnice v informacijsko opismenjevanje zelo prizadevajo. Kar 20 knjižnic redno in organizirano usposablja svoje uporabnike, ena izmed knjižnic je temu namenila kar 448 ur.

V okolju, na katerega vpliva prenova visokošolskega študijskega procesa in razvoj informacijskih tehnologij, morajo visokošolske knjižnice skrbeti za ponudbo kakovostnega knjižničnega gradiva, za razvoj uporabniško naravnane hibridne knjižnice, za sodelovanje strokovnih knjižničnih delavcev v študijskem in raziskovalnem procesu, za povezovanje in sodelovanje knjižnic ter njihovo vključenost v univerzitetni sistem, za profesionalizacijo in razvoj novih poklicev ter, kar je najpomembnejše in je nujno potrebno za razvoj vsega naštetega, za razvoj knjižničnega managementa, planiranja in vrednotenja delovanja. Osnovo za procese planiranja in vrednotenja vsekakor predstavljajo statistični podatki, ki so zbrani po enotni metodologiji.

6.2 Dosedanji primeri ugotavljanja uspešnosti delovanja oz. kakovosti storitev

Knjižnice so začele zbirati statistične podatke o knjižničnih storitvah že v 19. stoletju. V Sloveniji zbirajo knjižnice statistične podatke od leta 1953. M. Ambrožič (Ambrožič, 2000) ugotavlja, da kljub dolgoletnemu zbiranju statističnih podatkov ni bilo narejenih

veliko obsežnejših in poglobljenih strokovnih analiz zbranih podatkov. Ne zasledimo pa tudi poglobljenih strokovnih prispevkov knjižnic o problematiki ugotavljanja uspešnosti delovanja.

Najobsežnejša raziskava o ugotavljanju zadovoljstva uporabnikov s knjižničnimi storitvami je bila opravljena že leta 1988 na vzorcu 450 uporabnikov NUK-a (Popovič, 1988). Namen raziskave je bil ugotoviti slabosti v delovanju knjižnice ter na osnovi analize mnenj uporabnikov ugotoviti izhodišča za izboljševanje uspešnosti delovanja. Služila naj bi za opredelitev ciljev in za evalvacijo dejavnosti knjižnice. Avtor je poudaril, da morajo knjižnice, če želijo zadostiti potrebam delovanja po načelih kakovosti, reorganizirati obstoječe dejavnosti z jasno postavitvijo ciljev in evalvacijo delovanja. Raziskava je do sedaj najbolj obsežna in strokovno utemeljena študija pri nas in predstavlja temeljno izhodišče za nadaljnje raziskave o problematiki merjenja uspešnosti delovanja v NUK-u in drugih, predvsem visokošolskih knjižnicah v Sloveniji.

Že leta 1995 je bila narejena dodatna raziskava o ugotavljanju zadovoljstva uporabnikov NUK (Golob, 1995). Študija je bila z vidika ugotavljanja uspešnosti delovanja knjižnice metodološko pomanjkljiva v toliko, ker ni primerjala rezultatov s cilji knjižnice. Rezultati študije, ki so bili primerljivi s študijo Popoviča, pa so kljub temu učinkovito prispevali k nadaljnjemu načrtovanju dejavnosti NUK.

Strokovno in metodološko pravilno je bila narejena študija mnenj uporabnikov, s katero je avtor U. Goričan (1994) ugotavljal, kako uporabniki zaznavajo kakovost storitev v knjižnici Ekonomsko-poslovne fakultete v Mariboru. Raziskava je bila opravljena s pomočjo vprašalnika, s katerim je avtor ugotavljal razkorak med uporabnikovimi zaznavanji dejanskega stanja kakovosti storitev in njihovimi pričakovanji glede kakovosti knjižničnih storitev. Rezultati in metodologija študije so prispevali k oblikovanju standardov kakovosti v visokošolskih knjižnicah (Ambrožič, 2000, str. 91).

Leta 1999 je M. Ambrožič (Ambrožič, 1999) v okviru doktorske disertacije oblikovala predlog kvantitativnih kazalcev uspešnosti in testirala nekatere izmed kazalcev, ki jih priporočata priročnik IFLA (Poll in Boekhorst, 1996) in ISO standard 11620 (1998). Leta 2000 je nekaj visokošolskih knjižnic v okviru merjenja uspešnosti delovanja ugotavljalo zadovoljstvo uporabnikov s knjižnico in posameznimi storitvami. Knjižnice Pedagoške fakultete v Mariboru, Fakultete za družbene vede in Fakultete za računalništvo in informatiko v Ljubljani so ugotavljale zadovoljstvo uporabnikov s knjižnico in posameznimi storitvami. Analize rezultatov so smotrno uporabile pri načrtovanju dejavnosti. Knjižnica Fakultete za elektrotehniko je meritve kasneje ponovila, ugotavljala je zanesljivost predhodnega merjenja in testirala še nekatere druge kazalce uspešnosti delovanja, izračunala pa je še vrednost 11 kvantitativnih kazalcev (Oven, 2000).

V Žagar (Žagar, 2000) je leta 2000 analizirala storitve medknjižnične izposoje NUK in izračunala vrednost kazalcev tržne prodornosti, hitrosti medknjižnične izposoje in dobave dokumentov.

Novejše delo, ki nadaljuje prizadevanja Popoviča in Goričana, je delo avtorice Z. Petermanec, ki se ukvarja z vrednotenjem zadovoljstva uporabnikov izbrane visokošolske knjižnice, tj. Knjižnice Ekonomsko-poslovne fakultete v Mariboru (Petermanec, 2000). Raziskava je bila izvedena s pomočjo ankete, pri kateri je avtorica ugotavljala zadovoljstvo uporabnikov z večjim številom knjižničnih storitev. Zanimalo jo je tudi, kako uporabniki ocenjujejo kakovost storitev knjižnice kot celote. Rezultate je primerjala s študijo, ki je bila izvedena leta 1994 (Goričan, 1994).

Leta 2002 je N. Janžekovič (Janžekovič, 2002) izvedla merjenje uspešnosti delovanja na primeru visokošolske knjižnice Pedagoške fakultete v Mariboru. Izračunala je nekatere kvantitativne kazalce, ki jih je leta 1999 v svoji doktorski disertaciji predlagala M. Ambrožič (Ambrožič, 1999). Hkrati je ugotavljala uspešnost delovanja knjižnice še z nekaj kvalitativnimi kazalci, ki sta jih v svoji publikaciji prikazala in opisala R. Poll in P. te Boekhorst (Poll in Boekhorst, 1996). Avtorica je ugotavljala še kakovost

knjižničnih storitev, pri čemer se je zgledovala po vprašalniku, ki ga je na primeru že prej omenjene knjižnice izvedla Z. Petermanec (Petermanec, 2000).

Anketni vprašalnik o zadovoljstvu in pričakovanjih uporabnikov je še istega leta izvedla A. Nagode (Nagode, 2002) v knjižnici Oddelka za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo na Filozofski fakulteti v Ljubljani. S pomočjo zbranih podatkov in interpretacije le-teh je izdelala promocijski načrt za omenjeno knjižnico.

Prav tako je oceno zadovoljstva uporabnikov merila N. Pernat (Pernat, 2002), in sicer v Veliki čitalnici NUK. Rezultate je primerjala s študijo uporabnikov NUK, ki jo je leta 1988 izvedel M. Popovič (Popovič, 1988). Kljub časovnemu razmiku med izvedenima študijama, so se pokazali nekateri podobni rezultati, predvsem pri analizi rezultatov odgovorov na odprti tip vprašanj, kjer so imeli anketirani možnost predstaviti svoje pripombe in želje.

6.3 Poznavanje problematike merjenja kakovosti v visokošolskih knjižnicah Univerze v Ljubljani

M. Ambrožič (1999, str. 50) je leta 1998 naredila med slovenskimi visokošolskimi knjižnicami anketo o poznavanju problematike uspešnosti delovanja knjižnic in ugotovila, da je bilo poznavanje problematike takrat še dokaj slabo. Problematiko je natančneje poznala samo ena od knjižnic, nekaj drugih knjižnic pa je samo slišalo o problematiki. Na vprašanje o pogojih za ugotavljanje uspešnosti delovanja je le nekaj knjižnic odgovorilo, da so za to potrebni najprej jasno poslanstvo knjižnice ter strateški cilji in sistem vodenja kakovosti. Večina knjižnic je menila, da pomeni ugotavljanje uspešnosti že kar zbiranje statističnih podatkov in letna poročila o delu. Priznale so, da zelo slabo poznajo metodologijo ugotavljanja uspešnosti delovanja, da nimajo časa, dovolj izurjenih ljudi, zanimanja in ustreznega vodstva za uresničevanje načel kakovosti storitev. Toliko bolj je zato presenetljivo, da je bila kar polovica knjižnic pripravljenih podpreti projekt uvajanja enotnih kazalcev uspešnosti delovanja v okolje

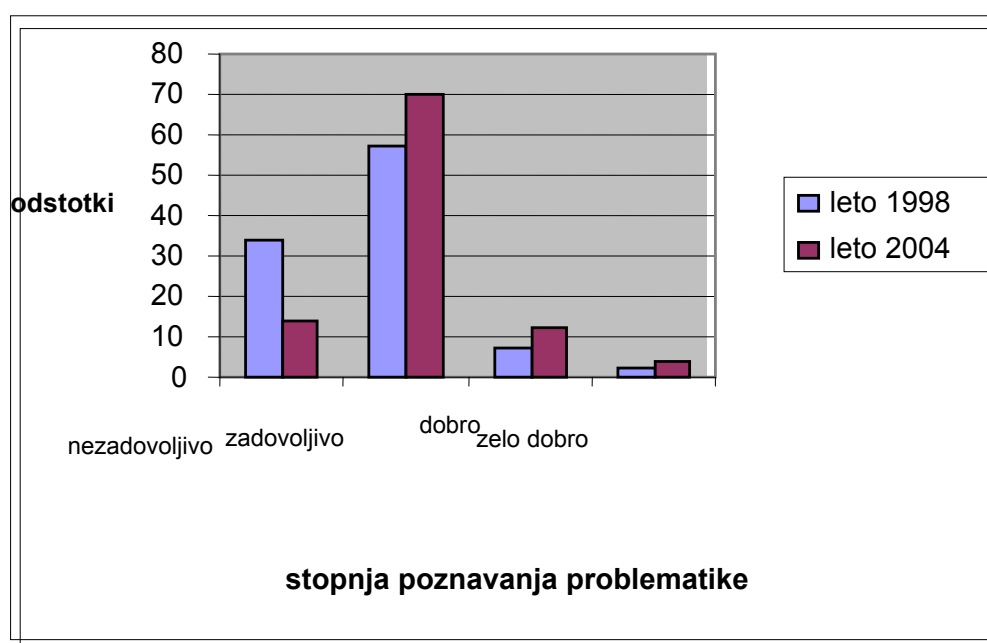
visokošolskih knjižnic. Visoka stopnja pripravljenosti za sodelovanje pri projektu ugotavljanja uspešnosti delovanja nas je spodbudila k nadaljnjemu razmišljanju o načinu ugotavljanja kakovosti storitev med slovenskimi visokošolskimi knjižnicami.

Anketiranje smo ponovili februarja 2004 (glej Prilogo 2), tokrat sicer samo med visokošolskimi knjižnicami Univerze v Ljubljani. Zanimalo nas je, ali se je poznavanje problematike merjenja uspešnosti delovanja v primerjavi z rezultati ankete izpred šestih let spremenilo, zato smo vprašanja ponovili. Glede na to, da je težišče magistrske naloge na metodah za ugotavljanje kakovosti storitev, smo dodali še nekaj vprašanj, ki se nanašajo na ugotavljanje kakovosti knjižničnih storitev.

Vprašalnik smo poslali 46 knjižnicam Univerze v Ljubljani. Najprej smo ga posredovali po elektronski pošti. Odziv je bil zelo slab, saj smo prejeli le 4 odgovore (tj. 1,05 %). Postopek smo ponovili še po klasični pošti in v roku 14 dni dobili nadaljnjih 19 odgovorov (skupaj 50 %). Knjižnice, ki niso odgovorile, smo pozvali še po telefonu, vendar so povedale, da jih tematika ugotavljanja uspešnosti delovanja in kakovosti storitev ne zanima. Menijo, da je področje prezahtevno, posebej še zato, ker so zaposleni preobremenjeni z vsakodnevnimi rutinskimi opravili in da rezultati meritev ne bi prispevali k bolj kakovostnemu delu. Te knjižnice torej ne verjamejo, da bi rezultati ugotavljanja uspešnosti prispevali k izboljšanju njihovega delovanja. Predvidevamo, da se knjižnice ne potrudijo spoznati problematike predvsem zato, ker se ukvarjajo z drugačnimi - po njihovem mnenju bolj nujnimi in prioritetnimi problemi, kot so npr. reševanje prostorske stiske in sistematizacije delovnih mest ter iskanje načinov za pridobivanje finančnih sredstev. Na podlagi tega sklepamo, da se knjižnice še ne zavedajo osnovne potrebe po ugotavljanju uspešnosti delovanja. Nobenega truda pa ne vložijo niti v razmislek o nujnosti ugotavljanja uspešnosti delovanja, saj bi tako spoznale, da rezultati takih študij predstavljajo osnovni nabor podatkov za izboljševanje kakovosti storitev.

Z vprašalnikom o poznavanju tematike uspešnosti delovanja smo zastavili knjižnicam 13 vprašanj (9 zaprtih in 4 odprta vprašanja). Na prvo vprašanje, s katerim smo želeli

ugotoviti, ali so visokošolske knjižnice seznanjene z metodami za ugotavljanje uspešnosti delovanja, je 16 oz. 70 % (13 % več kot leta 1999) knjižnic odgovorilo, da je že nekaj slišalo o problematiki, 3 knjižnice so že prebrale temeljno literaturo, ena knjižnica pa je poznala problematiko zelo dobro. Prav tako v eni knjižnici že uvajajo sistematične metode uspešnosti delovanja v svojo prakso. Zanimiv je tudi podatek, ki kaže na napredek v primerjavi z rezultati ankete izpred šestih let, in sicer da le 4 knjižnice o problematiki še niso slišale ničesar (Grafikon 1).



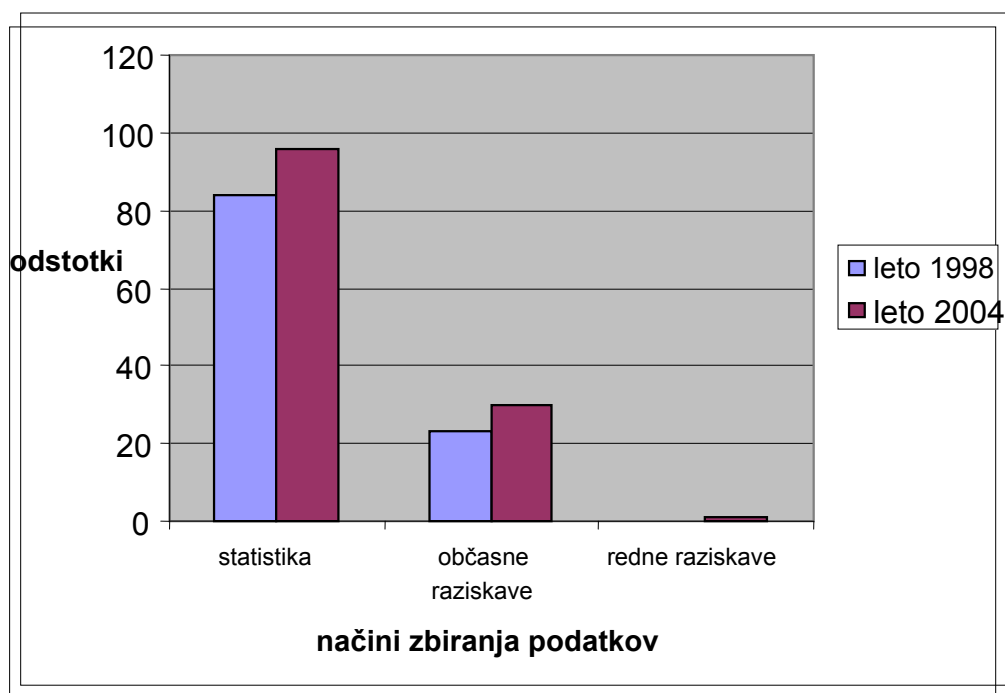
Grafikon 1 Poznavanje problematike merjenja uspešnosti delovanja

V vprašalniku iz leta 1998 je bilo zastavljeno vprašanje o poznavanju temeljne literature s področja evalvacije knjižnic, zato nas je tokrat zanimalo, ali se je poznavanje temeljne literature izboljšalo. Našteli smo enake vire kot v vprašalniku iz leta 1998, dodali pa smo še standard SIST ISO 9000 iz leta 2002 ter vir, ki opisuje metode za ugotavljanje stroškovne uspešnosti iz leta 2002 (Poll, 2002). 8 knjižnic (34 %) je odgovorilo, da pozna standard ISO »Sistem za vodenje kakovosti«. Poznavanje priročnika IFLA za merjenje kakovosti storitev visokošolskih knjižnic (Poll in Boekhorst, 1996) pa je v primerjavi z rezultati ankete iz leta 1998 ostalo na enaki ravni.

Nasploh smo torej ugotovili, da pozna temeljno literaturo s področja obravnavane problematike petina (20 %) knjižnic, ki so vrnile izpolnjene vprašalnike.

Zabeležili pa smo spremembo pri uporabi temeljnih virov v praksi. Rezultati ankete iz leta 1998 so pokazali, da še nobena knjižnica ne uvaja izsledkov naštetih virov v praksi, rezultati ankete iz leta 2004 pa kažejo, da 3 knjižnice v praksi (15 %) že uporabljajo temeljne priročnike za merjenje uspešnosti svojega delovanja.

Na vprašanje, na kakšen način knjižnice zbirajo podatke, ki jih potrebujejo za odločanje in načrtovanje, so vse knjižnice - razen ene - odgovorile, da zbirajo take podatke s pomočjo letne knjižnične statistike. 7 oz. 30 % knjižnic je odgovorilo, da take podatke zbirajo z občasnimi raziskavami. Če se knjižnice leta 1998 torej še niso ukvarjale z rednimi raziskavami ugotavljanja uspešnosti delovanja, pa se je leta 2004 s tem že ukvarjala ena knjižnica Univerze v Ljubljani (Grafikon 2).



Grafikon 2 Načini zbiranja podatkov za potrebe planiranja, odločanja in predstavljanja storitev

Boljše rezultate beležimo pri ugotavljanju stroškovne uspešnosti, saj je na vprašanje o tem, ali knjižnice ugotavljajo stroške za posamezne storitve, kar 8 oz. 35 % knjižnic odgovorilo pritrdilno⁸. Ostale knjižnice so na vprašanje, zakaj tega ne izvajajo, odgovorile, da zaradi premajhnega števila zaposlenih, ena knjižnica pa je navedla, da o finančnem prilivu odloča tajnik knjižnice.

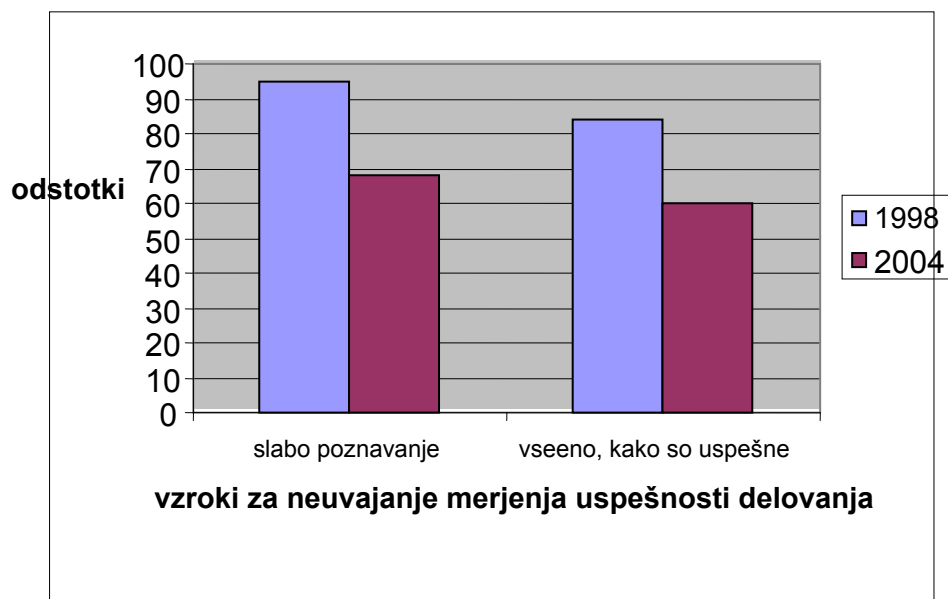
Knjižnice smo povprašali tudi o postopkih pri ugotavljanju uspešnosti delovanja knjižničnih storitev. Ugotovili smo, da knjižnice ugotavljajo stroškovno uspešnost, merjenja kakovosti storitev in uspešnosti pa večinoma še ne izvajajo. Na vprašanje, zakaj navedenega ne izvajajo, sta dve knjižnici odgovorili, da imata premalo zaposlenih, dve knjižnici pa sta povedali, da nista samostojni pri odločanju.

Kot v prejšnjem vprašalniku, ko so knjižnice odgovarjale na vprašanje o poznavanju termina »uspešna knjižnica«, smo tudi tokrat zastavili tako vprašanje. Odgovori so bili obakrat zelo podobni: zadovoljni uporabniki, strokovna usposobljenost zaposlenih, podpora pedagoškemu procesu, pokritost s knjižničnim gradivom, ki zadovoljuje informacijske potrebe uporabnikov, ter ustrezna finančna podpora. Med odgovori se je našla tudi misel, da mora knjižnica delovati tako, da bo relevantna, učinkovita in uspešna. Ena knjižnica pa je le navedla, da so za uspešno delovanje potrebni izdelano poslanstvo in postavljeni dolgoročni cilji.

Kar nekaj vprašanj se je nanašalo na vzroke za uvajanje oz. neuvajanje merjenja uspešnosti delovanja v prakso visokošolskih knjižnic. 15 oz. 68 % (27 % manj kot leta 1999) knjižnic je priznalo, da problematiko preslabo pozna. 14 oz. 60 % (24 % manj kot leta 1999) knjižnic je menilo, da je popolnoma vseeno, kako uspešno knjižnice delujejo, in da za to niso prav nič bolje nagrajene. Kljub vsemu so bile knjižnice kar v 56 % pripravljene podpreti projekt vzpostavitve merjenja uspešnosti delovanja (53 % več kot leta 1999) (Grafikon 3).

⁸ Žal ne vemo, ali dejansko ugotavljajo stroške ali pa le izdatke. Glede na to, da njihove matične ustanove nimajo uvedenih avtomatiziranih poslovnih informacijskih sistemov, je vprašanje, če imajo knjižnice res dovolj znanja in tudi časa, da beležijo stroške delovanja po stroškovnih mestih in enotah.

Turk, N. Metode za ugotavljanje uspešnosti poslovanja visokošolskih knjižnic. Filozofska fakulteta. Oddelek za bibliotekarstvo, informacijske znanosti in knjigarstvo, 2006



Grafikon 3 Vzroki za neuvajanje merjenja uspešnosti delovanja

Na koncu smo knjižnice vprašali, kaj jim pomeni izraz »kakovost storitev«. Knjižnice so v večini izpostavile pomen t. i. tehnične kakovosti, in sicer s tem, ko so zapisale, da jim izraz pomeni relevantnost knjižničnih zbirk in posredovanje kakovostnih in pravih informacij (11 knjižnic oz. 50 %). Dve knjižnici sta se odločili, da izpostavita t. i. izkustveno kakovost, ko sta zapisali, da jima pomeni kakovost prijaznost, zanesljivost in odličnost delovanja. Ugotovljeno nas navaja na razmišljanje, da se knjižnice še ne zavedajo pomena t. i. kakovosti odnosov oz. zaznane kakovosti.

Ko smo knjižnice vprašali, na kakšen način ugotavljajo kakovost, so navajale, da ugotavljajo kakovost z anketiranjem. Nekatere knjižnice so menile, da o kakovosti njihovih storitev govorijo kar letni statistični podatki, ki kažejo, da knjižnice izvajajo vse več storitev. Ena knjižnica pa je navedla, da se pri ugotavljanju kakovosti ravna po standardu ISO 11620. Ugotovili smo, da kar 33 % knjižnic meni, da ugotavlja kakovost storitev.

Na vprašanje, ali so knjižnice že kar koli slišale o projektu za ugotavljanje kakovosti storitev, tj. orodju LibQUAL+, so tri anketirane knjižnice odgovorile pritrdilno.

Domnevamo, da so na vprašanja o uvajanju različnih načinov za ugotavljanje uspešnosti delovanja v knjižnično prakso pritrdilno odgovorile knjižnice, ki spadajo v kategorijo večjih knjižnic. Ugotavljanje uspešnosti delovanja in kakovosti storitev je potrebna v teh knjižnicah že zaradi bolj kompleksne strukture in organizacije delovanja, saj imajo tovrstne knjižnice večje število zaposlenih ter tudi večje in raznovrstnejše knjižnične zbirke. Naše mnenje seveda je, da tudi manjše knjižnice lahko veliko prispevajo k bolj uspešnemu in kakovostnemu delovanju. Virov, po katerih se lahko zgledujejo, je dovolj v strokovni literaturi, ravna pa se lahko tudi po izkušnjah večjih knjižnic.

Z odgovori se je potrdila domneva, da so knjižnice Univerze v Ljubljani vse bolj motivirane za ugotavljanje uspešnosti delovanja, da pa še niso dovolj usposobljene za postopke ugotavljanja uspešnosti delovanja. Glede na njihovo pripravljenost sodelovati pri postopkih ugotavljanja uspešnosti delovanja menimo, da bi za to potrebovale dodatne strokovne in finančne spodbude.

7 Oblikovanje vprašalnika za ugotavljanje kakovosti storitev visokošolskih knjižnic Univerze v Ljubljani

Za visokošolske knjižnice Univerze v Ljubljani trenutno velja, da se nahajajo v dokaj neugodnem položaju. Vzroki so delno v okolju visokošolskih knjižnic, saj jih njihovi ustanovitelji ne razumejo kot učnih centrov, od katerih je odvisna uspešnost izobraževalnega in znanstveno-raziskovalnega dela. Knjižnice so tudi različno organizirane in so različnih velikosti, kar polovica knjižnic je kadrovsko slabo zasedena, saj imajo le z 1 ali 2 knjižničarja. To pa je ena izmed hudih ovir za uvedbo enotnih standardov in postopkov za ugotavljanje uspešnosti delovanja. Nemalokrat je obravnavanim knjižnicam skupno le to, da delujejo v enotnem geografskem prostoru in da so članice istega univerzitetnega sistema.

Povzetek stanja o poznavanju problematike uspešnosti delovanja in kakovosti storitev je torej v skladu z našim pričakovanjem, ki izhaja iz vpogleda v delovanje in ureditev visokošolskih knjižnic Univerze v Ljubljani. Knjižnice večinoma ne vedo, kako naj bi se lotile postopkov merjenja uspešnosti in kakovosti storitev niti na kakšen način naj bi uporabile rezultate raziskav. Glede na to je presenetljiv 56-odstotni delež anketiranih knjižnic, ki so pripravljene sodelovati in podpreti projekt za ugotavljanje kakovosti storitev.

Domnevamo, da je za pripravljenost knjižnic za sodelovanje pri projektu ugotavljanja uspešnosti in kakovosti storitev vzrok predvsem v okolju, ki zahteva vse več dokazov o uspešnosti delovanja, dodeljevanje finančnih sredstev pa bo odvisno od dokazov uspešnosti delovanja in kakovosti storitev. Učinkovitost in uspešnost bodo ugotavljale s kazalci uspešnosti delovanja.

Kakovost storitev z uporabniškega vidika knjižnice najučinkoviteje ugotavljajo z anketno metodo. Menimo, da bi se naše knjižnice lahko zgledovale po že preizkušenem modelu LibQUAL+, ki je na voljo v spletni obliki. Pri tem vprašalniku gre za ocenjevanje razkoraka, zato je pomembno, da uporabniki dosledno ocenjujejo minimalno in maksimalno stopnjo pričakovanja v razmerju do dejanskega stanja kakovosti storitev. Za dosledno izpolnjevanje vprašalnikov so v pomoč učinkovita elektronska orodja, ki služijo kot mehanizmi za sprotno kontrolo odgovorov.

Vprašalnik LibQUAL+ je trenutno sestavljen iz 3 dimenzij kakovosti storitev. K izboru dimenzij so odločilno prispevale izkušnje kanadskih knjižnic, ki niso članice združenja ARL. Ker so slovenske kulturne in jezikovne značilnosti drugačne od kanadskih, smo se odločili, da knjižnicam predlagamo model vprašalnika, pri katerem smo se zgledovali po 4 dimenzijah orodja LibQUAL+.

V skladu s cilji magistrske naloge smo pripravili vprašalnik, ki je sestavljen iz 24 vprašanj, zbranih v 4 dimenzije kakovosti knjižničnih storitev, in 3 vprašanj o splošni kakovosti knjižničnih storitev. Na začetku smo dodali 6 demografskih vprašanj. V

skladu s postopki anketiranja smo s tako obliko vprašalnika opravili testiranje, da bi ugotovili osnovne pomanjkljivosti.

Vprašanja o kakovosti knjižničnih storitev predstavljajo osnovni del vprašalnika. Razvrstili smo jih tako, da smo dali na prvo mesto najosnovnejše področje, tj. *knjižnično okolje*, ki predstavlja osnovo za delovanje knjižnice v celoti. Na drugo mesto smo uvrstili dimenzijo *dostop do informacij*, ki se tudi nanaša na fizično stran knjižničnih storitev, le da gre pri tem za razpoložljivost knjižničnih prostorov in virov.

Takoj za to skupino petih vprašanj smo uvrstili skupino vprašanj o kakovosti knjižnične ponudbe in stopnji usposobljenosti knjižničnega osebja. Tako smo tretjo skupino vprašanj poimenovali z dimenzijo *osebna kontrola*. Vprašanja se nanašajo na oceno pomoči in ponudbe knjižnice pri uporabi njenih storitev in virov. V četrto dimenzijo, kot enemu najbolj kompleksnemu področju, ki smo jo poimenovali *vpliv knjižničnih storitev*, smo uvrstili vprašanja, ki se nanašajo na odnos knjižničnega osebja do uporabnikov.

Oblika vprašalnika, s kakršno smo izvedli predtestiranje, je bila tako sestavljena iz 24 vprašanj o mnenjih uporabnikov glede kakovosti knjižničnih storitev in 6 demografskih vprašanj. Vsa vprašanja so bila zastavljena v trdilni obliki, saj vprašanja, ki so negativno oblikovana, lahko zmedejo anketirance ali vprašanj sploh ne razumejo.

Vprašanja smo oblikovali tako, da so uporabniki ocenjevali trditve z 9-stopenjsko mnenjsko lestvico. Lestvica je bila sestavljena od vrednosti popolnoma nezadostno do popolnoma odlično.

Vprašalnik smo naslovili »*Vprašalnik o kakovosti knjižničnih storitev*« in ga oblikovali tako, da je sestavljen iz (A) uvoda (vabilo k sodelovanju), (B) demografskih vprašanj, (C) predmeta (vprašanja o kakovosti posameznih storitev) in (Č) sklepnega dela (vprašanja o kakovosti knjižničnih storitev nasploh).

Turk, N. Metode za ugotavljanje uspešnosti poslovanja visokošolskih knjižnic. Filozofska fakulteta. Oddelek za bibliotekarstvo, informacijske znanosti in knjigarstvo, 2006

Tako oblikovani vprašalnik predstavljamo v nadaljevanju.

Vprašalnik o kakovosti knjižničnih storitev

Pošiljatelj: (vodja knjižnice ali drugi odgovorni)

Naslovnik: (uporabniki knjižnice)

Vabimo vas k sodelovanju pri projektu ugotavljanja vašega mnenja o kakovosti storitev v ... knjižnici, ki je del knjižničnega sistema Univerze v Ljubljani. Za učinkovitejše vodenje kakovosti storitev v knjižnici je odločujoče poznavanje razkoraka med uporabnikovim zaznavanjem in pričakovanjem kakovosti storitev.

Vaše sodelovanje pri vprašalniku je pomembno, ker nam bo pomagalo razumeti, kako uporabniki zaznavate kakovost knjižničnih storitev in kaj pričakujete od knjižnice.

Vljudno prosimo, da natančno preberete navodila za izpolnjevanje vprašalnika.

Vprašalnik vsebuje 6 demografskih vprašanj in 2 sklopa vprašanj o vašem mnenju glede kakovosti knjižničnih storitev.

Najprej vas prosimo, da odgovorite na demografska vprašanja. Vaša naloga je, da pri vsakem vprašanju obkrožite črko pred odgovorom, ki vam najbolj ustreza.

V prvem sklopu vprašanj o vašem mnenju glede kakovosti knjižničnih storitev (vprašanja 1-24) imate na voljo tri stolpce s številčnimi vrednostmi od 1 do 9. Prosimo vas, da v prvem stolpcu obkrožite vrednost, ki izraža vašo oceno nivoja storitve, s katerim bi bili še zadovoljni (sprejemljivo stopnjo kakovosti storitev). V drugem stolpcu obkrožite vrednost, ki izraža vašo oceno nivoja obstoječih storitev (dejansko stanje kakovosti storitev). V tretjem stolpcu pa obkrožite vrednost, ki izraža vašo oceno zelenega oz. optimalnega nivoja storitev (želena stopnja kakovosti storitev).

V drugem sklopu (vprašanja 26-28) imate na voljo en stolpec s številčnimi vrednostmi od 1 do 9. V tem stolpcu obkrožite številko, ki najbolj ustreza vašemu mnenju o kakovosti storitev.

Vabimo vas še, da v zaključnem delu vprašalnika zapišete vaše predloge za izboljševanje kakovosti storitev v knjižnici.

I. Demografska vprašanja

Prosimo, da obkrožite črko pred ustreznim odgovorom.

1. Pogostost uporabe knjižničnih storitev:

- | | |
|---------------|------------|
| a) dnevno | č) letno |
| b) tedensko | d) nikoli |
| c) četrtletno | e) mesečno |

2. Področje vaše strokovne oz. poklicne usmeritve

- | | |
|--|-----------------|
| a) glasba | k) strojništvo |
| b) gledališče, radio, film, televizija | l) šport |
| c) likovna umetnost | m) uprava |
| č) biotehnika | n) filozofija |
| d) ekonomija | o) medicina |
| e) arhitektura | p) naravoslovje |
| f) družbene vede | r) pedagogika |
| g) elektrotehnika | s) pravo |
| h) farmacija | š) teologija |
| i) kemija in kemijska tehnologija | t) veterina |
| j) socialno delo | u) zdravstvo |

3) Izmed naslednjih štirih vprašanj izberite tistega, ki ustreza vašemu statusu:

3a) Dodiplomski študent:

- a) 1. letnik
b) 2. letnik
c) 3. letnik
č) 4. letnik in več

3b) Podiplomski študent:

- a) magisterij
b) doktorat
c) drugo

3c) Zaposleni v visokošolskem zavodu:

- a) učitelj
b) raziskovalec
c) drugo

3d) Drugo:

- a) nezaposleni
b) zaposleni

II. Vprašanja o kakovosti knjižničnih storitev

1 (najnižja ocena) - 9 (navižja ocena)

Dimenzije kakovosti knjižničnih storitev	Zadostna stopnja kakovosti	Dejansko stanje kakovosti	Želena stopnja kakovosti
Dimenzija I/ Knjižnično okolje			
1. Udobno in vabljivo knjižnično okolje	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
2. Vabljivost prostorov za študij in učenje	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
3. Primernost prostorov za skupinsko učenje in študij	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
4. Primernost prostorov za individualno učenje in študij	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
5. Možnosti za študijsko in raziskovalno delo v knjižnici	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Dimenzija II/ Dostop do informacij			
6. Ustreznost delovnega časa knjižnice, namenjenega uporabnikom	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
7. Razpoložljivost tiskanih virov	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
8. Razpoložljivost elektronskih virov	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
9. Ustreznost knjižničnih virov za uporabnike informacijske potrebe	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
10. Hitrost posredovanja dokumentov	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9

Dimenzija III/ Osebna kontrola			
11. Ustreznost ponudbe izobraževalnih oblik	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
12. Ustreznost pomoči pri uporabi knjižničnih virov	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
13. Ustreznost ponudbe fotokopiranja in tiskanja knjižničnega gradiva	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
14. Ustreznost posredovanja knjižničnega gradiva iz drugih knjižnic	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
15. Ustreznost ponudbe elektronskih virov izven prostorov knjižnice	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Dimenzija IV/ Vpliv knjižničnih storitev			
16. Profesionalnost knjižničnega osebja	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
17. Vljudnost knjižničnega osebja	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
18. Osebna pozornost knjižničnega osebja, namenjena uporabnikom	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
19. Pripravljenost knjižničnega osebja, pomagati uporabnikom	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
20. Sposobnost knjižničnega osebja, razumeti uporabnikove probleme	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
21. Pripravljenost in sposobnost knjižničnega osebja, pomagati reševati uporabnikove informacijske potrebe	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
22. Pripravljenost knjižničnega osebja, odgovarjati na uporabnikova vprašanja	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
23. Usposobljenost knjižničnega osebja za odgovore na uporabnikova vprašanja	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
24. Pravilnost in zanesljivost odgovorov knjižničnega osebja	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9

III. Vprašanja o splošni kakovosti knjižničnih storitev

Prosimo, obkrožite številčno vrednost, ki izraža stopnjo vašega splošnega zadovoljstva s knjižničnimi storitvami.

1. Na splošno sem zadovoljen s kakovostjo, ki jo nudi knjižnica	1 2 3 4 5 6 7 8 9
2. Na splošno sem zadovoljen s storitvami, ki jih knjižnica nudi kot podporo za učenje, študij in raziskovalno delo	1 2 3 4 5 6 7 8 9
3. Na splošno sem zadovoljen z načinom, s kakršnim me obravnavajo v knjižnici	1 2 3 4 5 6 7 8 9

IV. Zaključni del

Prosimo, da zapišete vaše splošno mnenje o kakovosti knjižničnih storitev in predlagate možnosti za izboljšavo:

7.1 Predtest vprašalnika o kakovosti knjižničnih storitev

Z vprašalnikom v gornji obliki smo najprej izvedli prvo stopnjo testiranja, t. i. predtestiranje. V elektronski obliki smo vprašalnik posredovali petim kolegom bibliotekarjem iz različnih visokošolskih knjižnic Univerze v Ljubljani, da bi ugotovili, ali je oblika in sestava vprašalnika uporabnikom sprejemljiva in če so vprašanja dovolj razumljiva in nedvoumna.

Rezultati predtesta so pokazali več pomanjkljivosti vprašalnika. Pri osnovnih vprašanjih o mnenjih glede kakovosti storitev so anketirance motile navedbe dimenzij. Podobnih pripomb je bil deležen tudi vprašalnik LibQUAL+, vendar jih raziskovalci niso upoštevali, saj so menili, da so vsi podatki pomembni za oceno kakovosti storitev. Tako smo tudi pri končni izbiri vprašanj zagovarjali tako stališče. Delno smo morali popraviti obliko vprašalnika: spremeniti navedbe v glavi vprašalnika. Anketiranci so predlagali, naj vprašanja o demografskih podatkih uredimo, in sicer tako, da pred vprašanjem o statusu študentov zapišemo, naj na to vprašanje odgovarjajo samo uporabniki študenti. Nekatera vprašanja so se zdela uporabnikom preveč nejasna, zato smo jih ponovno pregledali in popravili.

Z upoštevanjem pripomb anketirancev smo vprašalnik preoblikovali tako, da je dobil naslednji izgled:

VPRAŠALNIK O KAKOVOSTI KNJIŽNIČNIH STORITEV

Pošiljatelj: (vodja knjižnice ali drugi odgovorni)

Naslovnik: (uporabniki knjižnice)

Vabimo vas k sodelovanju pri projektu ugotavljanja vašega mnenja o kakovosti storitev v ... knjižnici, ki je del knjižničnega sistema Univerze v Ljubljani. Za učinkovitejše vodenje kakovosti storitev v knjižnici je odločujoče poznavanje razkoraka med uporabnikovim zaznavanjem in pričakovanjem kakovosti storitev.

Vaše sodelovanje pri anketnem vprašalniku je pomembno, ker nam bo pomagalo bolje razumeti, kako uporabniki ocenjujete kakovost storitev in kaj pričakujete od knjižnice.

Vljudno prosimo, da natančno preberete navodila za izpolnjevanje vprašalnika.

Vprašalnik vsebuje 6 demografskih vprašanj in 2 sklopa vprašanj o vašem mnenju glede kakovosti knjižničnih storitev.

Najprej vas prosimo, da odgovorite na demografska vprašanja. Odgovori na ta vprašanja nam bodo v pomoč pri statistični obdelavi podatkov. Vaša naloga je, da pri vsakem vprašanju obkrožite ustrezno črko pred odgovorom, ki najbolj ustreza vašemu mnenju o kakovosti storitev.

V prvem sklopu vprašanj o vašem mnenju glede kakovosti storitev (vprašanja 1-24) imate na voljo tri stolpce s številčnimi vrednostmi od 1 do 9. Prosimo vas, da v prvem stolpcu obkrožite vrednost, ki izraža vašo oceno nivoja storitve, s katerim bi bili še zadovoljni (še sprejemljivo raven kakovosti). V drugem stolpcu obkrožite vrednost, ki izraža vašo oceno nivoja obstoječih storitev (dejansko stanje kakovosti storitev). V tretjem stolpcu pa obkrožite vrednost, ki izraža vašo oceno zelenega oz. optimalnega nivoja storitev (želena stopnja kakovosti storitev).

V drugem sklopu (vprašanja 26-28) imate na voljo en stolpec s številčnimi vrednostmi od 1 do 9. V tem stolpcu obkrožite številko, ki najbližje izraža vaše mnenje o kakovosti storitev.

Vabimo vas še, da v zaključnem delu vprašalnika zapišete vaše predloge za izboljševanje kakovosti storitev v knjižnici.

I. SKLOP: DEMOGRAFSKA VPRAŠANJA

Prosimo, da obkrožite črko pred ustreznim odgovorom.

1. Pogostost uporabe knjižničnih storitev

- a) dnevno
- b) tedensko
- c) mesečno
- č) četrtno
- d) polletno
- e) letno

2. Področje vaše strokovne oz. poklicne usmeritve

- a) bibliotekarstvo
- b) glasba
- c) filozofija
- č) gledališče, radio, film, televizija
- d) likovna umetnost
- e) biotehnika
- f) ekonomija
- g) arhitektura
- h) družbene vede
- i) elektrotehnika
- j) farmacija
- k) kemija in kemijska tehnologija
- l) socialno delo
- m) strojništvo
- n) šport
- o) uprava
- p) medicina
- q) naravoslovje
- r) pedagogika
- s) pravo
- š) teologija
- t) veterina
- u) drugo

3. Status

- a) srednješolec
- b) študent

- c) podiplomski študent
- č) zaposlen
- d) upokojenec
- e) drugo

Na naslednja vprašanja odgovorite (obkrožite pravi odgovor), če ste...

4.a) ... **dodiplomski študent**

- a) 1. letnik
- b) 2. letnik
- c) 3. letnik
- č) 4. letnik
- d) 5. letnik
- e) 6. letnik

4.b) ... **podiplomski študent**

- a) magisterij
- b) doktorat
- c) drugo

4.c) ... **zaposleni v visokošolskem zavodu**

- a) učitelj
- b) raziskovalec
- c) drugo

II. SKLOP: VPRAŠANJA O KAKOVOSTI KNJIŽNIČNIH STORITEV

1-najnižja vrednost - 9-najvišja vrednost

Vprašanja o kakovosti knjižničnih storitev	Minimalna pričakovana stopnja kakovosti storitev	Dejansko stanje kakovosti storitev	Želena stopnja kakovosti storitev
Dimenzija I/ Knjižnično okolje			
1. Udobno in vabljivo knjižnično okolje	○○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9
2. Dovolj vabljivi knjižnični prostori za študij in učenje	○○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9
3. Primerni knjižnični prostori za skupinsko učenje in	○○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9

študij			
4. Primerni knjižnični prostori za individualno učenje in študij	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9
5. Možnosti za študijsko in raziskovalno delo v knjižnici	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9
Dimenzija II/ Dostop do informacij			
6. Optimalni delovni čas	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9
7. Zadostno število tiskanih virov	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9
8. Zadostno število elektronskih virov	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9
9. Ustrezni knjižnični viri za zadovoljevanje vaših informacijskih potreb	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9
10. Hitrost posredovanja gradiva	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9
Dimenzija III/ Osebna kontrola			
11. Ustrezna ponudba izobraževalnih tečajev	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9
12. Primerna pomoč knjižničnega osebja pri iskanju knjižničnih virov	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9
13. Primerna ponudba fotokopiranja in tiskanja knjižničnega gradiva	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9
14. Pravilno in ažurno posredovanje knjižničnega gradiva iz drugih knjižnic	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9
15. Ustreznost ponudbe oddaljenega dostopa do knjižničnih virov	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9
Dimenzija IV/ Vpliv knjižničnih storitev			
16. Profesionalnost knjižničnega osebja	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9
17. Vljudnost knjižničnega osebja	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9
18. Ustrezna pozornost knjižničnega osebja do vas	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9
19. Pripravljenost knjižničnega osebja pomagati reševati Vaše informacijske probleme	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9
20. Sposobnost knjižničnega osebja razumeti vaše informacijske probleme	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9
21. Pripravljenost knjižničnega osebja reševati vaše informacijske potrebe	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9
22. Pripravljenost knjižničnega osebja odgovarjati na vaš vprašanja	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9
23. Usposobljenost knjižničnega osebja za odgovore na vaš vprašanja	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9
24. Pravilnost in zanesljivost odgovorov knjižničnega osebja	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9

III. SKLOP: VPRAŠANJA O KAKOVOSTI KNJIŽNIČNIH STORITEV **NASPLOH**

1. Na splošno sem zadovoljen s kakovostjo knjižničnih storitev	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9
2. Na splošno sem zadovoljen s kakovostjo dela knjižničnega osebja	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9
3. Na splošno sem zadovoljen s storitvami, ki jih knjižnica nudi	○○○○○○○○○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9

IV. SKLOP: ZAKLJUČNI DEL

Prosimo, da zapišete vaše splošno mnenje o kakovosti knjižničnih storitev in predlagate možnosti za izboljšavo:

Zahvaljujemo se vam za sodelovanje.

7.2 Pilotska študija vprašalnika o kakovosti knjižničnih storitev

Za učinkovit model ugotavljanja kakovosti storitev seveda ni zadostno le poznavanje teoretičnih osnov in praktičnih izkušenj modela v tujem okolju, ampak je potrebno v okolju visokošolskih knjižnic Univerze v Ljubljani ustvariti ustrezno klimo, ki spodbuja kulturo merjenja uspešnosti. Eden izmed pomembnih korakov je testna uvedba vprašalnika v praksi. Testiranje vprašalnika pomaga ugotoviti razumljivost vprašalnika, rezultati pa prispevajo k ugotavljanju njegove zanesljivosti in veljavnosti.

V našem primeru smo se odločili, da bomo vprašalnik testirali med manjšim številom uporabnikov. Vprašalnike smo poslali v začetku julija 2005 10 uporabnikom Centralne medicinske knjižnice. V nekaj dneh smo dobili vrnjenih 5 vprašalnikov, nato smo po elektronski pošti zaprosili ostale uporabnike, naj izpolnijo vprašalnik, in tako dobili v naslednjih dneh še 5 vprašalnikov. Po prejetju izpolnjenih vprašalnikov smo opravili analizo podatkov, rezultate pa smo ovrednotili.

Izračunali smo najpomembnejša statistična parametra, tj. aritmetično sredino in tolerančno cono (Tabela 2, 3), da bi lahko ugotavljali nekatere značilnosti mnenj anketirane populacije.

Tabela 2 Aritmetične sredine

Vprašanja	M	D	P	R1	R2
A1	4,4	5,5	5,6	1,1	-0,1
A2	4,4	5	5,9	0,7	-0,8
A3	4	5,2	6,4	0,1	-1,2
A4	4,5	5,2	6,6	0,7	-1,4
A5	4,7	5,1	6,5	0,4	-1,4
B6	5,5	6,4	7,1	0,9	-0,7
B7	5,1	6,3	7	1,2	-0,7
B8	5,3	6,8	7,3	1,5	-0,5
B9	5,1	6,4	7,7	1,3	-1,3
B10	5,5	7	7,5	1,5	-0,5
C11	5,4	6,5	7,3	1,1	-0,8
C12	5,4	5,7	7,1	0,3	-0,4
C13	5,7	7,1	7,3	1,4	-0,2
C14	5,1	6,3	7,1	1,2	-0,8
C15	5,8	7,1	7	1,3	0,1
D16	5,7	6,5	7,1	0,8	-0,6
D17	5,4	7	7,7	1,6	-0,7
D18	5,8	7,7	7,7	1,9	0
D19	4,8	7,1	7,3	2,3	-0,2
D20	4,8	6,9	7,1	2,1	-0,2
D21	5,3	6,8	7,8	1,6	-1
D22	5,1	7,1	7,7	2	-0,8
D23	5,2	7,1	7,8	1,9	-0,7
D24	5,6	6,8	8	1,8	-1,2

Legenda: M – aritmetična sredina minimalne kakovosti storitev
D – aritmetična sredina dejanske kakovosti storitev
P – aritmetična sredina želene kakovosti storitev
R1 – razkorak med dejansko in minimalno kakovostjo storitev
R2 – razkorak med želeno in dejansko kakovostjo storitev

Po pregledu podatkov smo ugotovili, da so anketirani uporabniki izrazili najvišje pričakovanje glede *pravilnosti in zanesljivosti odgovorov knjižničnega osebja*. Najnižjo stopnjo pričakovanja so izrazili glede knjižničnega okolja. Podatki o razkorakih so dali

še nadaljnje ugotovitve: po mnenju uporabnikov je najboljše poskrbljeno za *oddaljeni dostop do knjižničnih virov*, na kar smo sklepali iz pozitivne vrednosti razkoraka med dejansko in pričakovano kakovostjo storitve. Najvišjo vrednost v razkoraku med dejansko in minimalno kakovostjo storitve, smo zabeležili pri vprašanju, ki se nanaša na usposobljenost knjižničnega osebja.

Tabela 3 Aritmetične sredine in tolerančne cone dimenzij

Dimenzije kakovosti knjižničnih storitev	M	D	P	TC
A	4,6	5,2	6,2	1,6
B	5,3	6,6	7,3	2
C	5,5	6,5	7,1	1,6
D	5,3	7	7,4	2,1

Legenda: A – knjižnično okolje,
 B – dostop do informacij,
 C – osebna kontrola,
 D – vpliv knjižničnih storitev,
 M – aritmetična sredina minimalne kakovosti storitev,
 D – aritmetična sredina dejanske kakovosti storitev,
 P – aritmetična sredina želene kakovosti storitev,
 TC – tolerančna cona

Ugotavljali smo tudi pomembnost dimenzij kakovosti storitev (tabela 3). Rezultati so pokazali, da sta uporabnikom najpomembnejši dimenziji *vidni del knjižnice* in *osebna kontrola*. Rezultati se razlikujejo od tujih, predvsem ameriških študij, s katerimi so knjižnice ugotovile, da je dimenzija *vidni del knjižnice* običajno najmanj pomembna. Ne razlikujejo pa se od npr. danskih študij, ki prinašajo ugotovitve, da je za uporabnike najpomembnejši dejavnik okolje (Martensen in Gronholdt, 2003, str. 143). Najvišje pričakovanje so uporabniki izrazili glede osebja (dimenzija *vpliv knjižničnih storitev*), ki pa so ga tudi najbolj pozitivno ocenili.

Dobljeni podatki v konkretni pilotski študiji seveda ne morejo biti merilo, saj je bila populacija tako majhna, da bi jo šteli za reprezentativno. Zagotovo pa lahko trdimo, da je besedilo vprašalnika razumljivo napisano, da uporabniki razumejo vprašanja ter da se zavedajo pomena razkoraka. Zaradi hitrega odziva na anketiranje lahko sklepamo, da se uporabniki zavedajo tudi pomena sodelovanja.

Izkazalo se je torej, da je taka zasnova vprašalnika, ki temelji na izhodišču razkoraka, smiselna tudi za anketiranje uporabnikov knjižnic Univerze v Ljubljani. Vzorec uporabnikov je pokazal dobro pripravljenost za sodelovanje. Ugotovili smo, da uporabniki ocenjevanju kakovosti knjižničnih storitev pripisujejo velik pomen. Potrebno je torej, da se knjižnice vse bolj zavedajo, da k njihovem uspehu ne prispeva samo dobra in kakovostna knjižnična zbirka, ampak predvsem način, kako obstoječe in nove vire uporabnikom posredovati tako, da bodo le-ti zadovoljni. Knjižnice pa bodo preverjale, če resnično delajo tako, da so uporabniki zadovoljni, tako da bodo pristopile k ugotavljanju kakovosti storitev z uporabniškega vidika na enoten način.

8 Zaključek

Knjižnice dolgo časa niso čutile potrebe po evalvaciji, ker jih okolje v to ni sililo. Danes morajo knjižnice ugotavljati, ne samo, kako dobro delajo, ampak tudi, kako se prilagajajo na spremembe. Visokošolske knjižnice so se morale zadnja desetletja spremeniti bolj kot prej v vsej svoji preteklosti. Zmanjševanje finančnih sredstev za knjižnice in naraščanje cen informacijskih virov zahteva od knjižnic, da dokazujejo svojo učinkovitost porabe finančnih virov ter uspešnosti delovanja in kakovosti storitev.

Problematika ugotavljanja uspešnosti delovanja in kakovosti storitev je v visokošolskih knjižnicah vse bolj aktualna, literatura o tematiki pa zelo obsežna, poglobljena in razdrobljena. Izbira ustreznih metod je odvisna od razvitosti univerzitetnega sistema ter uvedenih oz. uveljavljenih postopkov ugotavljanja uspešnosti delovanja in kakovosti storitev v izbranih visokošolskih knjižnicah. Čim razvitejše je univerzitetno okolje, tem kompleksnejši in zahtevnejši sta izbira in oblikovanje ustreznih metod.

Glede na to, da smo že na začetku naloge ugotavljali, da je poznavanje tematike ugotavljanja uspešnosti delovanja med knjižnicami Univerze v Ljubljani slabše od knjižnic na razvitem Zahodu, smo si za cilj magistrske naloge zadali predlagati knjižnicam Univerze v Ljubljani najprimernejše načine za ugotavljanje uspešnosti

delovanja, predvsem pa način za ugotavljanje kakovosti storitev z uporabniškega vidika.

Želeli smo prikazati, katere možnosti imajo knjižnice, da bi ugotavljale, če delujejo po značilnostih, ki veljajo za delovanje sistema. Ugotovili smo, da so knjižnice v celoti pripravljene za ocenjevanje notranjih značilnosti. Trditev smo izpeljali iz dejstva, da je med slovenskimi knjižnicami uveljavljeno in tudi dobro utečeno zbiranje statističnih podatkov po enotni metodologiji. Enotna metodologija in standardi za zbiranje podatkov za potrebe ugotavljanja uspešnosti delovanja so v knjižnicah osnovnega pomena, vendar je potrebno tako zbrane podatke še sintetizirati, analizirati in ustrezno predstaviti, npr. s kazalci uspešnosti delovanja. Po pregledu zbranih statističnih podatkov o delovanju visokošolskih knjižnic Univerze v Ljubljani smo izbrali tiste kvantitativne kazalce, ki bi jih knjižnice lahko izračunale in tako prikazovale učinkovitost.

Za učinkovito načrtovanje so seveda potrebni tudi podatki, ki jih knjižnice pridobivajo z ugotavljanjem zunanjih značilnosti sistema, kot je ugotavljanje uspešnosti in kakovosti storitev. Ugotovili smo, da tega merjenja knjižnice še ne izvajajo redno, zato smo knjižnicam predlagali tudi manjše število kvalitativnih kazalcev, ki jih je izdelala Sekcija za visokošolske knjižnice pri IFLI (Poll in Boekhorst, 1996). Upoštevali smo kriterij enostavnosti, kar pomeni, da smo izbrali tiste kazalce uspešnosti delovanja, ki bi jih knjižnice Univerze v Ljubljani prikazovale z že zbranimi podatki. S kazalci smo se predvsem osredotočili na dokazovanje kakovosti knjižnične zbirke in uporabe ter posredovanje dokumentov, saj je to temeljna skupina kazalcev, ki jih je IFLA zelo podrobno predstavila in tudi že preizkusila.

Težišče naloge je bilo na ugotavljanju kakovosti storitev z uporabniškega vidika, zato smo utemeljili sistem za ugotavljanje kakovosti s subjektivno oz. zaznano kakovostjo, pri čemer uporabniki ocenjujejo kakovost pod vplivom pričakovanj. Razkorak med zaznavanji in pričakovanji kakovosti storitev nam je pomenil stopnjo uporabnikove ocene o kakovosti storitev. Za merjenje tega smo knjižnicam Univerze v Ljubljani kot

model predlagali vprašalnik LibQUAL+ in se pri izdelavi predloga vprašalnika zgledovali po vprašalniku, ki so ga razvile ARL knjižnice.

Glede na poročila avtorjev, ki so raziskovali področje kakovosti storitev v visokošolskih knjižnicah, da so pričakovanja uporabnikov podobna v različnih knjižničnih sistemih, pri čemer so izpostavili štiri dimenzije kakovosti storitev, smo se odločili, da jih bomo uporabili pri oblikovanju vprašalnika za ugotavljanje kakovosti storitev, ki bo namenjen uporabnikom knjižnic Univerze v Ljubljani. Glede na to, da vprašalnik izhaja iz teoretičnih osnov kakovosti in se že vseskozi nadgrajuje z rezultati izkustvene narave, smo vprašalnik prevedli, ga priredili, ga testirali med knjižničnimi delavci in opravili pilotsko študijo med uporabniki knjižnice. Na osnovi opravljene študije domnevamo, da bi bil tak vprašalnik primeren tudi za okolje knjižnic Univerze v Ljubljani.

Naš predlog je, da bi imel odločilno vlogo pri dokončnem oblikovanju vprašalnika Knjižnični svet Univerze v Ljubljani, ki bi ga posredoval Univerzi v Ljubljani. Tam bi postavili njegovo spletno obliko in se dogovorili za način zbiranja podatkov ter za čas obdelave le-teh. Na osnovi rezultatov bi knjižnice opravile nadaljnje analize in sinteze ter ugotovljale svoje prednosti in pomanjkljivosti delovanja. Z ugotovitvami še dodatnih raziskovalnih metod in tehnik bi lažje uresničevale postavke, ki izhajajo iz njihovega poslanstva.

Literatura in viri

ALA/ACRL. (26. 08. 2004). Standards for libraries in higher education. *Pridobljeno 3. 3. 2005 s spletne strani:* <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standardslibraries.htm>.

Ambrožič, M. (2005). Raziskovalne metode v bibliotekarstvu in informacijski znanosti: anketna metoda. Ljubljana. (Študijsko gradivo za podiplomce).

Turk, N. Metode za ugotavljanje uspešnosti poslovanja visokošolskih knjižnic. Filozofska fakulteta. Oddelek za bibliotekarstvo, informacijske znanosti in knjigarstvo, 2006

Ambrožič, M. (1999). Ugotavljanje uspešnosti delovanja visokošolskih knjižnic. V V. Gradišar (Ur.), Pomen in delo visokošolskih knjižnic: Zbornik referatov (str. 9-59). Ljubljana: Centralna tehniška knjižnica Univerze v Ljubljani.

Ambrožič, M. (2000). Ugotavljanje uspešnosti delovanja knjižnic : visokošolske knjižnice (I. del). Knjižnica, 44, 101-135 in (II. del) 44, 69-98.

ARL New Measures. (28. 09. 2004). *Pridobljeno 22. 2. 2004 s spletne strani:* <http://www.arl.org/stats/program/transcript.html>.

ARL statistics. (28. 10. 2004). *Pridobljeno 3. 5. 2004 s spletne strani:* <http://www.arl.org/stats/arlstat/>.

ARL. (27. 08. 1996). Developing indicators for academic library performance. *Pridobljeno 15. 02. 2004 s spletne strani:* <http://www.arl.org/pubscat/annual/ratios.html>.

Association of Academic Health Sciences Libraries. (2000). Annual statistics of medical school libraries in the United States and Canada. 22nd ed. Seattle: AAHSL.

Averill, J. (1973). Personal control over aversive stimuli and its relationship to stress. Psychological bulletin, 80, 286-303.

Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1991). Marketing services : competing through quality. New York: Maxwell Macmillan International.

Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1997). Listening to the customer : the concept o a service quality information system. Sloan management review, 38, 65-76.

Berry, L. L. (1999). Discovering the soul of services : the nine drivers of sustainable bussiness success. New York: Free Press.

Blixrud, J. (16. 12. 2000). Establishing a role of research libraries in learning outcomes assessment programs. Bimonthly report on research library issues and actions from ARL, CNI and SPARC, 213. *Pridobljeno 3. 11. 2004 s spletne strani:* <http://www.arl.org/newsltr/213/index.html>.

Brophy, P., & Coulling, K. (1996). Quality management for information and library managers. Aldershot: Gower, 1996.

Calvert, P. J. (2001). Interenational variations in measuring customer expectation. Library trends, 49, 732-57.

Cameron, K. (1978). Measuring organizational effectiveness in institutions of higher education. Administrative service quarterly, 28, 604-629

Centre for Research in Library & Information Management (CERLIM).(1997). Evaluation and Quality in Library Performance : System for Europe (EQLIPSE). *Pridobljeno 5. 5. 2004 s spletne strani:* <http://www.cerlim.ac.uk/pubs/eqlipse.php>.

Collen, C., & Heath F., & Thopmson B. (2002). LibQUAL +: one instrument in the new measures toolbox. ARL newsletter (212), 4-7.

Cook, C., & Thompson, B. (2000). Realiability and validity of SERVQUAL scored used to evaluate perceptions of library service quality. Journal of academic librarianship, 26, 248.

Cronin, B. (1982). Performance measurement and information management. ASLIB Proceedings, 34, 227-236.

Crossno, J. E., & Berkins, B., & Gotcher, N., & Hill, J. L., & Walters, M. (2001). Assessment customer service in Academic Health Care Libraries (ACSAHL) : an

instrument for measuring customer service. Bulletin of the Medical Library Association, 89, 170-176.

Daugherty, R. M. (2003). Introducing RADAR : an information gathering technique for libraries trying to identify their patrons wants and needs, Virtual Reference Desk Conference, San Antonio, Texas, november 17, 2003. *Pridobljeno 05. 09. 2004 s spletne strani:* <http://www.rmdassociates.com/2003vrdspeech.pdf>.

Deiss Kathryn, J. (28.05.1999). Organization capacity white paper. ARL New Measures (204). *Pridobljeno 12. 03. 2004 s spletne strani:* <http://www.arl.org/newsltr/204/hotgroups.html>.

Disend, J. (1991). How to provide excellent service in any organization : a blueprint for making all the theories work. Radnov, PA: Chilton Book Co.

Dugan, R. E., & Hernon, P. (2002). Outcomes Assessment : not Synonymous with Inputs and Outputs. The Journal of Academic Librarianship, 28 (6), 376-80.

Evaluation and quality in library performance : system for Europe. (12.01.1997). Dublin. *Pridobljeno 10. 6. 2003 s spletne strani:* <http://www.mmu.ac.uk/h-ss/cerlim/projects/eclipse.htm>.

Ferligoj, A. (1995). Zanesljivost in veljavnost merjenja. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede, 1995. (Metodološki zvezki ; 10).

Goričan, U. (1994). Analiza kakovosti storitev fakultetna knjižnice z marketinškega zornega kota : na primeru knjižnice Ekonomsko-poslovne fakultete v Mariboru: diplomsko delo. Slovenska Bistrica.

Gronross, C. (2000). Service management and marketing. 2nd ed. Chichester: J. Wiley, cop. 2000.

Handy, J. (1991). Creative management. London: Sage Publications, str. 269-282.

Hernon, P. (2000). Different perspectives. Journal of academic librarianship, 26, 275-231.

Hernon, P. (2002) Quality : new direction in the research. Journal of academic librarianship, 28, 224-231.

Hernon, P., & Altman E. (1996). Service quality in academic libraries. Norwood, New Jersey: Ablex.

Hernon, P., & Altman, E. (1998). Assessing service quality : satisfying the expectations of customers. Chicago: American Library Association.

Hernon, P., & Whitman, J. (2001). Delivering satisfaction and service quality : a customer-based approach for libraries. Chicago: American Library Association.

Hiller, S. (2001). Assessing user needs, satisfaction and library performance at the University of Washington. Library Trends, 49, 605-625.

Hoadley, I. B. (1999). Management morphology : how we got to be who we are. Journal of academic librarianship, 25, 267-273.

Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G. (1997). Essential of services marketing. Fort Worth : Dryden Press.

ISO 11620 (1998). Library performance indicators. International standard, 11620. Genève: ISO.

Johannsen, C. G. (1996). ISO 9000 : a managerial approach. Library management, 17, 14-24.

Johnson, H. (1994). Strategic planning for modern libraries. Library management, 15, 7-18.

Kyrillidou, M. (2000). Round-up of other e-metrics developments : ARL Bimonthly Report, 213. *Pridobljeno 5. 10. 2004 s spletne strani :*
<http://www.arl.org/newsltr/213/roundup.html>.

Lancaster, F. W., & Joncich, M. J. (1977). The measurement and evaluation of library services. Washington: Information resources press.

Lehtinen, V., & Lehtinen, J. R. (1982). Service quality : a study of quality dimension, working paper. Helsinki : Service management institute.

Lewis, R. B. (1995). Measuring customer expectation and satisfaction. Customer satisfaction research (str. 57-76). Amsterdam: Kluwer Press.

LibQUAL+ procedures manual. (12. 09. 2004). *Pridobljeno 05. 01. 2005 s spletne strani:* <http://www.libqual.org/documents/admin/procedures2.3pdf>.

LibQUAL+ 2004 Survey highlights. (30. 10. 2004). *Pridobljeno 10.01.2005 s spletne strani:* <http://www.libqual.org/documents/admin/ExecSummary%201.3.pdf>.

Lilley, E., & Usherwood, B. (2000). Wanting it all : the relationship between expectations and the public perceptions of public library services. Library management, 21, 1-2.

Lincoln, Y. S. (2002). Insight into library services and users from qualitative research. Library & Information Science Research, 24, 3-16.

Lindauer, B. G. (2002). Comparing the regional accreditation standards: outcomes assessment and other trends. *The Journal of Academic Librarianship*, 28 (1/2), 14-25.

Lovelock, H. C. (1992). *Managing services – marketing, operations and human resources*. New York: Prentice-Hall. 2nd ed.

Lovelock, H. C. (1996). *Services marketing*. New York: Practice-Hall. 3rd ed.

Lozar Manfreda, K. (08. 03. 2004). Oblikovanje spletnega vprašalnika. *Pridobljeno 03. 09. 2004 s spletne strani*: <http://av.fdvinfo.net/content>.

Martelanc, A. (2001). Dejavnost visokošolskih knjižnic v letu 2000. Ljubljana: NUK. (Slovenske knjižnice v številkah; 11).

Martensen, A. & Gronhold, L. (2003). Improving library users' perceived quality, satisfacton and loyalty: an integrated measurement and management system. *The Journal of academic librarianship*, 29 (3), 140-147.

Nitecki, Danuta. A. (1999). Service Quality in Academic Libraries. V *The Encyklopedia of Library and Information Science*, vol 65, 216-232. New York.

Ogledalo visokega šolstva : slovenske visokošolske knjižnice v letu 2002. Pridobljeno 20. 12. 2003 s spletne strani: <http://www.nuk.uni-lj.si/publikacije/ogledalo.html>.

Orr, R. H., & Pings, V., & Pizer, I., & Olson, E. (1986). Development of methodology tools for planning and managing library services: I. Project goals and approach. *Bulletin of the Medical Library Association*, 56, 235-240.

Oven, Z. (2000). Ugotavljanje uspešnosti delovanja visokošolskih knjižnic : primer knjižnice Fakultete za elektrotehniko in Fakultete za računalništvo in informatiko : diplomsko delo. Ljubljana: Filozofska fakulteta.

Parasuraman, A., & Zeithaml, V., & Berri, L. L. (1988). SERVQUAL : a multi-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 64, 12-40.

Parasuraman, A. (1985). Problems and strategies in services marketing. *Journal of Marketing*, 49, 33-46.

Parasuraman, A. (1991). Understanding customer expectations of service. *Sloan Management Review*, 34, 39-48.

Parasuraman, A. (1988). Servqual. *Journal of retailing*, 64, 12-20

Parasuraman, A., & Zeithaml, V., & Berri, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for future research. *Journal of Marketing*, 12, 111-24.

Petermanec, Z. (2000). Vrednotenje kakovosti knjižničnih storitev : magistrsko delo. Ljubljana: Filozofska fakulteta.

Pintar, A. (2004). Od zadovoljnega k uspešnemu uporabniku knjižnic. Konceptualni in metodološki elementi raziskovanja uporabnikov. *Knjižnica*, 48, 33-58.

Poll, R. (2003). Measuring impact and outcome of libraries. *Performance measurement and metrics*, 4, 5-12.

Poll, R., & Boekhorst, P.te (1996). Measuring quality : international guidelines for performance measurement in academic libraries. München; New Providence London ; Paris: Saur, 1996. (Ifla publications ; 76)

Poll, R. (2001). Performance, processes and costs : managing service quality with the Balanced Scorecard. Library Trends, 49, 709-717

Popovič, M. (1988). Študij uporabnikov kot izhodišče za opredelitev ciljev in evalvacijo dejavnosti Narodne in univerzitetne knjižnice v Ljubljani : poročilo o raziskovalnem projektu in mnenja uporabnikov o delovanju NUK-a. Ljubljana: NUK.

Potočnik, V. (2000). Uvod v trženje storitev. 1. izd. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.

SIST ISO 2789. (2003). Mednarodna statistika za knjižnice. Slovenski standard, 2789. Ljubljana : Urad Republike Slovenije za standardizacijo in meroslovje.

SIST ISO 9000. (2002). Sistemi za vodenje kakovosti : osnove in slovar. 2. izd. Slovenski standard, 9000. Ljubljana: Urad Republike Slovenije za standardizacijo in meroslovje.

SIST ISO 9001. (2002). Sistemi za vodenje kakovosti. Zahteve. 3. izd. Slovenski standard, 9001. Ljubljana: Urad Republike Slovenije za standardizacijo in meroslovje.

SIST ISO 9004. (2002). Sistemi za vodenje kakovosti. Smernice za izboljšave delovanja. 1. izd. Slovenski standard, 9004. Ljubljana: Urad Republike Slovenije za standardizacijo in meroslovje

Slovenske knjižnice v številkah. (2003). *Pridobljeno 10. 10. 2003 s spletne strani:* <http://www.nuk.uni-lj.si/kis/1slovenske.html>.

Turk, N. Metode za ugotavljanje uspešnosti poslovanja visokošolskih knjižnic. Filozofska fakulteta. Oddelek za bibliotekarstvo, informacijske znanosti in knjigarstvo, 2006

Statut Univerze v Ljubljani. (2004). *Pridobljeno 18. 05 .2005 s spletne strani:*
<http://www.uni-lj.si/UL/StatutUL21.12.04.asp>

Stein, J. (2002). Measurement-based change in libraries : case studies from an academic library. *Statistics in practice – measuring and management*, 12, 85-97.

Sumsion, J. (2000). ISO 2789. What's new and around the revision? *Performance Measurement and Metrics*, 3, 1-12.

Surprenant, C. F., & Solomon, M. R. (1987). Predictability and personalization in the service encounter. *Journal of marketing*, 51, 86-96.

Toš, N. (1998). Metode družboslovnega raziskovanja. Ponatis. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Van House, N., & Weil N., & McClure, C. (1990). *Measuring academic library performance : a practical approach*. Chicago: American Library Association.

Vavra, T. G. (2002). *Customer satisfaciton measurement simplified : a step by step guide for ISO 9001 : 2001 certification*. Milwaukee: ASQ Quality Press.

Von House, N. A. (2001). Outputs measures in libraries. *Library trends*, 39, 268-279.

Wallace, V. E. (2001). Outcomes assessment in academic libraries : library literature in the 1990s. *College & Undergraduate Libraries*, 8 (2), 59-71.

Žagar, V. (2000). *Medknjižnična izposoja : razvoj, delovni postopki in nekateri kazalci uspešnosti : diplomsko delo*. Ljubljana: Filozofska fakulteta.

Žaucer, M. & Fabjan, U. (1998). Meritve uspešnosti knjižnic in študij bibliotekarstva. *Knjižnica*, 42 (4), 105-125

Priloga 1 Vprašalnik o poznavanju ugotavljanja uspešnosti delovanja v visokošolskih knjižnicah

Nana Turk

Univerza v Ljubljani, Medicinska fakulteta
Centralna medicinska knjižnica,
Vrazov trg 2, Ljubljana

Spoštovani!

Potreba po ugotavljanju uspešnosti delovanja je med visokošolskimi knjižnicami Univerze v Ljubljani vse bolj očitna. Zanima me, koliko vam je tematika že poznana ter iz katerih virov ste črpali potrebne informacije za že uveljavljene procese načrtovanja in evalvacije v vaši knjižnici. Rezultate ankete bom uporabila pri pripravi magistrskega dela na Oddelku za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo. Kot taki bodo vaši odgovori povsem anonimni, hkrati pa vam zagotavljam, da jih ne bom uporabila za druge namene.

Vljudno vas vabim k sodelovanju. Za odgovore ne boste potrebovali več kot 10 minut. Prosim vas, da mi izpolnjeni vprašalnik vrnete do 15. 02. 2004.

1. Ali ste seznanjeni s problematiko merjenja uspešnosti delovanja knjižnic (angl. library performance measurement)? (Možen je en odgovor)

- ☐ sem že slišal-a, vendar ne vem natančno, kaj zajema
- ☐ sem že slišal-a in tudi prebral-a temeljno literaturo o tem
- ☐ problematiko poznam zelo dobro
- ☐ metode merjenja uspešnosti v knjižnici že uvajamo
- ☐ o merjenju uspešnosti knjižnic še nisem seznanjen-a

2. Naštela bom nekaj virov o merjenju uspešnosti visokošolskih knjižnic, vi pa označite, kateri so vam poznani in kako dobro:

Poll Roswitha & Boekhorst, P.t.: Measuring quality : international guidelines for performance measurement in academic libraries. München: Saur, 1996 (IFLA publications , 76)

☐ ne poznam

☐ poznam, a ne uporabljam v praksi

☐ poznam in uporabljam v praksi

Van House Nancy A.: Measuring academic library performance : a practical approach. Chicago , London: ALA, 1990.

☐ ne poznam

☐ poznam, a ne uporabljam v praksi

☐ poznam in uporabljam v praksi

Library performance indicators and library management tools. Luxembourg: European Commission, 1995.

☐ ne poznam

☐ poznam, a ne uporabljam v praksi

☐ poznam in uporabljam v praksi

Hernon P.: Assessing service quality : satisfying the expectations of library customers. Chicago: American Library Association, 1998.

☐ ne poznam

☐ poznam, a ne uporabljam v praksi

☐ poznam in uporabljam v praksi

SIST ISO. Sistemi za vodenje kakovosti : osnove in slovar. 2.izd. Slovenski standard, 9000, 2002, 56 str..

☐ ne poznam

☐ poznam, a ne uporabljam v praksi

☐ poznam in uporabljam v praksi

Ceynowa, K. & Poll, R.: Cost management for university libraries. - München: Saur, 2003. (IFLA publications ; 104)

☐ ne poznam

☐ poznam, a ne uporabljam v praksi

☐ poznam in uporabljam v praksi

3. Na kakšen način v vaši knjižnici zbirate podatke, ki jih potrebujete za načrtovanje, odločanje in predstavljanje vaših storitev? (Možnih je več odgovorov)

☐ takšnih podatkov ne zbiramo

☐ zbiramo jih v okviru letne knjižnične statistike

☐ podatke zbiramo z občasnimi raziskavami

☐ podatke zbiramo z rednimi raziskavami

☐ v okviru knjižnice obstaja informacijski sistem za podporo menedžmentu

4. Ali ugotavljate ceno (stroške. za posamezne službe oz. storitve v vaši knjižnici in takšne podatke uporabljate pri finančnem načrtovanju oz. odločanju? (Možen je en odgovor)

☐ ne, tovrstnih analiz ne opravljamo, ker uspevamo voditi knjižnico brez njih

☐ občasno izračunavamo, koliko nas stane posamezna služba oz. storitev

☐ tovrstne analize izvajamo redno

☐ drugo, kaj _____

5. Ali redno ugotavljate uspešnost delovanja vaše knjižnice, njenih služb oz. posameznih storitev?

☐ da, kako _____

☐ ne, zakaj ne _____

6. Kako mora po vašem mnenju delovati visokošolska knjižnica, da bi bila uspešna?

7. Se vam zdi, da imate dovolj znanja o metodah za ugotavljanje uspešnosti delovanja knjižnic?

☐ da, imam ☐ ne, nimam

8. Menite, da se uspešnost naših visokošolskih knjižnic ocenjuje s pomočjo primernih metod oz. meril in so rezultatom primerno tudi finančno nagrajene? (Možen je en odgovor)

☐ ne, je popolnoma vseeno, kako uspešno delujejo

☐ da, uspešnejše knjižnice so bolje nagrajene

☐ drugo, kaj _____

9. Bi vi osebno podprli projekt izbora za slovenske visokošolske knjižnice primernih kazalcev uspešnosti delovanja? (Možen je en dogovor)

☐ da

☐ ne vem, nisem prepričan-a o smiselnosti tega

10. Kaj vam pomeni izraz »kakovost storitev visokošolske knjižnice«?

11. Ali v vaši knjižnici ugotavljate kakovost storitev in na kakšen način?

☐ da, kako _____

☐ ne

12. Ali ste seznanjeni z orodjem LibQUAL+ za ugotavljanje kakovosti storitev visokošolskih knjižnic?

☐ da

☐ ne

13. Ali bi podprli skupen projekt za ugotavljanje uspešnosti delovanja visokošolskih knjižnic Univerze v Ljubljani?

☐ da ☐ ne ☐ ne vem, nisem prepričan-a o smiselnosti tega

Hvala za vaš trud in čas, ki ste ga namenili za odgovore.

Turk, N. Metode za ugotavljanje uspešnosti poslovanja visokošolskih knjižnic. Filozofska fakulteta. Oddelek za bibliotekarstvo, informacijske znanosti in knjigarstvo, 2006