

**MJERE LI SAMO POKAZATELJI USPJEŠNOSTI VRIJEDNOST
KNJIŽNICA? : PREMA VREDNOVANJU DRUŠTVENIH
CILJEVA ORGANIZACIJA U KULTURI**

ARE PERFORMANCE INDICATORS THE ONLY MEASURE OF THE
QUALITY OF LIBRARIES? : TOWARD BETTER EVALUATION OF
SOCIAL GOALS OF CULTURAL INSTITUTIONS

Marina Mihalić

Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu
mmihalic@nsk.hr

UDK / UDC 02:061.2:021
Stručni rad / Professional paper
Primljeno / Received: 8. 4. 2011.

Sažetak

Inicijative financijera za razvoj pokazatelja uspješnosti u knjižnicama, u SAD-u i UK, u osamdesetima, trebale su potaknuti odgovorno trošenje društvenih sredstava i dokazati uspješno upravljanje u knjižnicama. Neke međunarodne inicijative i projekti knjižničarskih udruga i ustanova bile su usmjerene na izradu priručnika i smjernica za mjerenje uspješnosti knjižničnih postupaka, uz istodobno poticanje kvantitativnih i kvalitativnih istraživanja, s krajnjim ciljem stalnog poboljšanja usluga ili dobre prakse utemeljene na dokazima. Pritisak financijera na knjižnice da iskazuju postignuća i mjere uspješnost nije nastao isključivo iz ekonomskih razloga, nego i kao odgovor na zahtjeve korisnika za novim ili sofisticiranijim knjižničnim uslugama i osiguranja pristupa elektroničkim izvorima te potrebe za znatnim ulaganjima u nove tehnologije. Rad iznosi pregled kvantitativnog vrednovanja knjižnica te spominje pristup iskazivanja društvenih ciljeva knjižnice kao novoga, kvalitativnog pristupa.

Ključne riječi: pokazatelji uspješnosti, vrednovanje društvenih ciljeva knjižnice

Summary

The aim of the initiatives of the funding bodies in the USA and UK in the eighties, was to compel libraries to develop performance indicators, to show responsibility in spending public funds, and to prove good management. Some international library associations' initiatives and projects resulted in writing handbooks and guidelines for assessing library activities or have initiated quantitative and qualitative research and analyses, aiming at continuous improvement of services and good practice. The pressure on libraries to report about their performance and efficiency measures, was not due only to economic reasons, but was paralelly initiated by users' requests for new and more sophisticated library services and providing access to electronic resources, as well as the need for a considerable investment in new technologies. The paper gives a review of the quantitative evaluation of libraries and suggests implementation of measuring library achievements and their social impact as a new, qualitative approach.

Keywords: performance indicators, evaluation of social impact of libraries, levels of evaluation

Uvod

Vrednovanje uspješnosti u knjižnicama zapadnih zemalja potaknulo je zanimanje knjižničara tek u kasnim šezdesetim godinama prošlog stoljeća.¹ Sedamdesetih godina, djelotvornošću američkih narodnih knjižnica bavili su se između ostalih Armstrong,² DeProspero³ i Wellisch,⁴ a visokoškolskih, Meier,⁵ Rzasa i Baker.⁶ U osamdesetima, vrednovanje u knjižnicama usmjereno je na mjerenje rezultata ili postignuća, najčešće kvalitete i djelotvornosti

¹ Saraf, Veena; Muhhamad Mezbah-ul-Islam. Measuring library effectiveness : a holistic approach. // *JLIS* 27, 2(2002), 81-105.

² Armstrong, M. Charles. Measurement and evaluation of the public library. // *Research methods in librarianship : measurement and evaluation.* / Goldhor, H. (ur). Urbana, University of Illinois : Graduate School of Library Science, 1968. Str. 15-24.

³ DeProspero, Ernest. R.; Ellen Altmann; E. Kenneth Beasley. Performance measures for public libraries. Chicago : Public Library Association, 1973.

⁴ Wellisch, Jean. B. i dr. Public library and federal policy. Westport, Conn. : Greenwood Press, 1974.

⁵ Meier, Richard, L. Efficiency criteria for the operation of large libraries. // *Library Quarterly* 31, 3(1961), 215-234.

⁶ Rzasa, Philip. V.; Norman R. Baker. Measures of effectiveness for a university library. // *Journal of the American Society of Information Science* 23(1972), 248-253.

usluga u širem smislu (*output measures*).⁷ Od devedesetih godina prošlog stoljeća i u Europi se pojavljuju inicijative i projekti koji su imali za cilj primjenu pokazatelja uspješnosti u knjižnicama i modele upravljanja, posebno u sklopu *Libraries Programme*.⁸

Cullen,⁹ pak iznosi drugačiji stav prema vrednovanju knjižnica, a usmjerenost na korisnike i usluge kao i na društvo u cjelini smatra temeljnom svrhom postojanja knjižnica, unatoč različitosti među knjižnicama prema vrsti i poslanju, te zavisnosti od okruženja u kojem djeluju (narodne, visokoškolske knjižnice). Cullen naglašava važnost definiranja svrhe neke usluge kao preduvjeta za vrednovanje, jer u suprotnom nerealno je očekivati svrsishodne pokazatelje.¹⁰ Prikupljanje statističkih podataka¹¹ kao tradicionalna kvantitativna metoda dokazivanja ili utvrđivanja postignuća i djelotvornosti knjižnice najčešće je primjenjivana s obzirom na njenu međunarodnu normativnu usklađenost.¹² Uzimajući u obzir današnje svjetsko ekonomsko stanje gdje

⁷ Zweizig, Douglas; Elenor Jo Rodger; Nancy A. Van House. *Output measures for public libraries : a manual of standardized procedures*. Chicago : American Library Association, 1982.

⁸ Izdvajam program Libecon – usmjeren na organizaciju zajedničkog prikupljanja i analize podataka knjižnične statistike, uglavnom za zemlje članice Europske unije. Fuegi, David; Martin Jennings. *International library statistics : trends and commentary based on Libecon data. Library services statistics in Europe and beyond-LIBECON*. Information Services Technology, 30 June 2004. [citirano: 2012-02-20]. Dostupno na : <http://www.libecon.org/pdf/InternationalLibraryStatistics.pdf>.

⁹ Cullen, Rowena. *Does performance measurement improve organizational effectiveness? A postmodern analysis*. // *Performance Measurement and Metrics*, sample issue (1999). Str. 9-30.

¹⁰ Primjer za to je *Knjižnica otvorenih vrata 24 sata* implementirana u travnju 2007. u NSK, kao pozitivan pokazatelj uspješnosti za produljenu otvorenost knjižnice uzima samo rastući broj posjeta korisnika i njihovog boravka u NSK, a da se ne vrednuje i svrha njihovog boravka i usluge, primjerice broj posuđenih knjiga po korisniku, ili broj postavljenih informacijskih zahtjeva. Još uvijek u knjižničarstvu prevladava stav da je osiguranje pristupa građe zajednički nazivnik za dobru knjižničnu uslugu, što u stvari na neki način podrazumijeva pasivnu uslugu knjižnica.

¹¹ Državni zavod za statistiku RH, kao glavni nositelj državne statistike, utvrđuje metodologiju istraživanja, izrađuje i tiska obrasce, a statističkim istraživanjima obuhvaćene su i knjižnice. Rezultate statističkih istraživanja iz područja kulture i umjetnosti, Zavod objavljuje od 1960., a od 1989. godine, statistika za knjižnice se prikuplja svake treće godine, objavljuje sljedeće kalendarske godine, u publikaciji *Statistička izvješća*, koja su od 2007. dostupna i mrežno.

¹² Glavni pokretač za standardizaciju knjižnične statistike, uz IFLA-u, na međunarodnoj razini bio je UNESCO, koji je svoju statističku službu osnovao 1950., a iste je godine prikupljena i prva statistika o knjižnicama.

prevladavaju ekonomska mjerila vrednovanja, koja se nerijetko očituju u javnom sektoru kao smanjenje financiranja, kvantitativni podaci o poslovanju, kao isključiva metoda iskazivanja učinkovitosti i djelotvornosti, nedovoljna je i neuvjerljiva. Knjižnice se stoga u mjerenju svoga utjecaja na korisnike i ishoda korištenja knjižničnih usluga sve češće priklanjaju kvalitativnim metodama vrednovanja.¹³ Kako bismo pojasnili kontekst vrednovanja knjižnica, za što u Hrvatskoj baš i nema mnogo primjera u praksi, pa ni u najvećim knjižnicama, ukratko ćemo predstaviti važnije radove stranih autora koji se bave problematikom vrednovanja, spomenuti moguće pristupe u vrednovanju te navesti odabrane pregledne radove.

Neka mjerila vrednovanja

Evans, Borko i Ferguson¹⁴ zatim Stecher,¹⁵ Du Mont i Du Mont¹⁶ te Goodall,¹⁷ imaju sličan pristup vrednovanju uspješnosti u knjižnicama, služeći se ovim mjerilima: pristupačnost (*accessibility*), trošak (*cost*), zadovoljstvo korisnika (*user satisfaction*), omjer između troška i dobiti (*cost benefit*) i korištenje (*use*). Stecher predlaže četiri temeljna pristupa u vrednovanju knjižnične djelotvornosti ili uspješnosti. Moguća mjerila jesu: zadovoljstvo korisnika, mjere sposobnosti i učinkovitosti, osiguranje pristupa knjižničnoj zbirici i izvorima i njihova alokacija te korištenje knjižnice. Ova mjerila sadrže i ekonomske pokazatelje (usluga je jeftina), usluga je isplativa (*efficient*) i konačno, usluga je učinkovita (*effectiveness*). Du Mont i Du Mont bliži su sistemskom pristupu vrednovanju, poznatijem kao opći model vrednovanja djelotvornosti, od kojih je i razvijen najpoznatiji model dobrote ili kvalitete

¹³ Među najpoznatije kvalitativne metode vrednovanja u knjižnicama spadaju ankete, fokus grupe, metode promatranja, mentalne mape, studij slučaja i dnevnici.

¹⁴ Evans, G. Edward; Harold Borko; Patricia Ferguson. Review of criteria use to measure library effectiveness. // Bulletin Medical Library Association 60(1972), 102-110. Utvrdili su 6 mjerila uspješnosti : accessibility, cost, use-satisfaction, response time, cost/benefit ratio and use.

¹⁵ Stecher, G. Library evaluation : a brief survey of studies in quantification. // Australian Academic and Research Libraries 6, 1(1975), 1-19.

¹⁶ Du Mont, Rosemary Ruhig; Paul Du Mont, Paul, F. Measuring library effectiveness : a review and an assessment. // Michael, H. Harris (ur). Advances in librarianship 9. New York : Academic Press, 1979. Str. 103-141.

¹⁷ Goodall, Deborah, L. Performance measurement : a historical perspective. // Journal of Librarianship, 20, 2(1988), 128-144.

Orr-a.¹⁸ Dijelovi općeg modela jesu: (a) ulazni podaci – *inputi*, (osoblje i druga sredstva); (b) postupci, (c) izlazni podaci – *outputi* (knjižnični postupci i aktivnosti), kao primjerice zadovoljno osoblje, djelotvorno korištenje izvora i udovoljeni korisnički zahtjevi, (d) ishodi (*outcomes*) i (e) učinci (*impacts*).

Zaključuje se da u knjižnicama u svrhu vrednovanja postoje već oblikovana i stvarna mjerila, koja pomažu u ostvarivanju ciljeva i poboljšanju rezultata knjižnice, u povećanju zadovoljstva korisnika ili u svrhu bolje iskorištenosti postojećeg osoblja te radi dokazivanja sposobnosti opstanka u društvu. Pritom je uočena uvjetovanost mjerila koja obuhvaćaju organizacijske strukture knjižnice u odnosu na njenu učinkovitost.¹⁹

U cilju dokazivanja uspješnosti knjižnice, kao što je već navedeno, tradicionalno su se koristile statističke metode uključujući omjere i srednje vrijednosti, metode ekonomske analize, kvalitativno vrednovanje (strukturirani intervju, analiza sadržaja²⁰) i vrednovanje učinaka i društvenih ciljeva.

U nastavku, iznosimo značajnije pristupe u vrednovanju uspješnosti u knjižnicama.

Ekonomske mjere vrednovanja uspješnosti u knjižnicama

Lancaster,²¹ baveći se postupcima i uslugama u tradicionalnim knjižnicama, predlaže vrednovanje isključivo mjerljivih (*tangible*) ili stvarnih potreba korisnika, zapostavljajući one nemjerljive, odnosno društvene ishode koje imaju knjižnice na društvo. U svom pristupu vrednovanja knjižničnih usluga, predlaže tri ekonomske kategorije: uspješnost-učinkovitost²² (*effectiveness*),

¹⁸ Orr, Richard H. Measuring the goodness of library services : a general framework for considering quantitative measures. // Journal of Documentation 29, 3(1973), 41-50.

¹⁹ Van House, Nancy, A. Measuring academic library performance : a practical approach. Chicago : American Library Association, 1990.

²⁰ Postoje i gotovi softveri za analizu kvalitativnih podataka, među kojima je najprikladniji Atlas.ti. Dostupno na: www.atlasti.de. Primjenu vidi u članku: Guidry, Julie Anna. LibQUAL™ Spring 2001 Comments : a qualitative analysis using Atlas.ti. // Performance Measurement and Metrics 3, 2(2002), 100-107.

²¹ Lancaster, Frederick Wilfried. If you want to evaluate your library... London : Library Association Publishing Ltd. 1988. Str. 2.

²² Petr Balog, Kornelija. Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama. Osijek : Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, 2010. Str. 70.

isplativost – (*cost effectiveness*) i tzv. vrijednost za novac vrijednost za novac kategoriju tzv. (*cost benefit*).²³

Pokazatelji uspješnosti ili učinkovitosti govore u kojoj mjeri neka usluga zadovoljava potrebe korisnika, a pritom je najčešća mjera *subjektivni* stav korisnika do kojeg se najčešće dolazi uz pomoć anketnog istraživanja ili intervjua. U *objektivnom* vrednovanju učinkovitosti ili uspješnosti knjižničnih usluga, rezultate ili pokazatelje vrednovanja izražavamo kvantitativnim vrijednostima ili kombinacijom kvantitativnih i kvalitativnih.

U vrednovanju *isplativosti* usredotočeni smo na interne postupke nekoga (knjižničnog) sustava i njegovu *učinkovitost*, a pokazateljima mjerimo usklađenost knjižničnog sustava ili neke određene knjižnične usluge sa zadovoljstvom i stvarnim potrebama korisnika.

Kao treća metoda vrednovanja ekonomskih pokazatelja, analiza je troškova i koristi (*cost benefit analysis*), koja pomaže u detekciji većih ili manjih troškova poslovanja i njihove opravdanosti u odnosu na iskazanu vrijednost (*worth*) usluge za korisnika. Analizom troškova i koristi nastoji se utvrditi je li pružanje usluge u odnosu na dobrobit (*benefit*) ili učinak koji od njega proizlazi opravdan za krajnjeg korisnika.

Vrednovanje uspješnosti u odnosu na trošak i korist (*cost-performance-benefit*),²⁴ ukazuje na međupovezanost troškova, uspješnosti i dobrobiti za krajnjeg korisnika.

Obrazlažući ova mjerila vrednovanja usluga, Lancaster zaključuje da je zajednički i uvijek mjerljiv cilj vrednovanja u knjižnicama osiguranje što cjelovitijeg pristupa izvorima ili dijelu izvora te predlaže mjere koje se tiču

²³ *Cost benefit analiza* ili analiza troškova i koristi (dobrobiti), postupak je kojim se utvrđuje društvena korist neke usluge, a ubraja se u objektivne metode u svrhu lakšeg odlučivanja o prihvatljivosti ili neprihvatljivosti neke usluge. Analizira je li društvo spremno (platiti) troškove određene knjižnične usluge u odnosu na učinke te usluge na društvo i u odnosu na korist. Pritom su poznata dva moguća načina vrednovanja: prvi je procjenjivanje troškova u mjerljivim vrijednostima - najčešće u novčanim jedinicama i drugi, u nemjerljivim vrijednostima, izraženim u različitim ljestvicama vrijednosti ili skalama.

²⁴ Lancaster, Frederick Wilfrid. Nav. dj., str. 1.

pristupačnosti knjižničnih izvora.²⁵

Kako je već rečeno posljednjih godina, financijeri i od knjižnica očekuju dokaz o učincima knjižničnih usluga na društvo i opravdanosti financiranja njihove djelatnosti. Pritom se pokazuje iznimno važnim i složenim pitanje kako i na koji način provoditi vrednovanje. Iako se ova vrsta istraživanja vrlo rijetko primjenjuje i u razvijenim zemljama, valja spomenuti dvije najvažnije metode : ROI²⁶ (*return on investment, stated preference*²⁷ ili *revealed preference*²⁸ – metoda i kontigentna metoda vrednovanja (CVM – *contingent valuation method*).

Izvori kvantitativnih podataka – knjižnična statistika kao podrška vrednovanja

Kada govorimo o kvantitativnim pokazateljima, pritom najčešće mislimo na prikupljanje statističkih podataka za knjižnice u čije je normiranje, a zatim i u načine prikupljanja podataka na međunarodnoj razini uključena struka, već više od pola stoljeća.²⁹

Spomenut ću dva međunarodna normativna dokumenta koji se tiču prikupljanja statističkih podataka i pokazatelja uspješnosti. Prvi je ISO 2789:2006(E)Knjižnična statistika, a drugi ISO 11620:1998./Amd. 1:2003.

²⁵ Pristupačnošću izvora u knjižnicama bavio se i Buckland, ali ne na način da knjižnične usluge vrednuje ekonomskim kategorijama, poput Lancastera, koji upozorava da se u velikim znanstvenim knjižnicama, vrednovanje zbirke građe ne može temeljiti isključivo na podacima o korištenju, nego i na njihovoj znanstvenoj i arhivskoj vrijednosti. Vidi: Lancaster, Frederick Wilfried. Nav. dj. Van House, slaže se da je jedna od osnovnih usluga knjižnice osiguranje dostupnosti građe, a u vrednovanju razlikuje tri dimenzije: adekvatnost zbirke građe, dostupnost u odnosu na zahtjev korisnika i dostavu građe iz drugih knjižnica. Vidi: Van House, Nancy. A. Output measures in libraries. // *Library Trends* 38, 2(1989), 268-279.

²⁶ American Library Association održava bibliografiju izvora o ROI istraživanjima u knjižnicama. Vidi Articles and studies related to library value (Return on Investment) [citirano: 2012-03-02]. Dostupno na: <http://www.ala.org/research/librarystats/roi>. Poznati je primjer mjerenja povrata vrijednosti ulaganja koje provodi Britanska knjižnica. Measuring our value. 2011. [citirano: 2012-02-20]. Izvještaj je dostupan na : <http://www.bl.uk/pdf/measuring.pdf>.

²⁷ *Stated preference* metoda koristi pitanja da bi saznala vrijednosti, temeljeći se na odgovorima anketiranih osoba.

²⁸ *Revealed preference* metoda oslanja se na promatranje - "otkriva" što su ljudi radili, a nakon toga se postavljaju pitanja o samoprocjeni vrijednosti usluge u odnosu na korištenje ili ne korištenje.

²⁹ Inicijative su to UNESCO, IFLA i International Standard Organization.

Pokazatelji knjižnične uspješnosti. Dodatak 1. Dodatni pokazatelji uspješnosti knjižnice. Normom o knjižničnoj statistici definirano je prikupljanje statističkih podataka i brojčano iskazivanje cjelokupne djelatnosti knjižnice, a predloženi su načini izvještavanja podataka prema vrstama knjižnice i prema vremenskim razmacima. U drugoj normi o pokazateljima uspješnosti navode se mjerila za utvrđivanje i korištenje pokazatelja uspješnosti, a u dodatku se opisuju pojedini pokazatelji.³⁰ I ovdje je riječ o kvantitativnim pokazateljima. Unutar knjižničnoga poslovnog sustava nude se ovi mogući načini prikupljanja podataka i izvori podataka. Prvi je integrirani knjižnični sustav, zatim baze podataka koje nisu dio integriranoga knjižničnoga sustava, a unatoč tome mogu generirati podatke značajne za djelatnost (podaci studentskih referada, socio-demografski podaci) te konačno ručno prikupljeni podaci. Integrirani knjižnični sustav, kada je riječ o najpoznatijim proizvođačima, nudi brojne opcije, a prednost mu je što je prikupljanje usklađeno u velikoj većini s međunarodnim normama.³¹ Vanjske baze podataka mogu biti pouzdani izvor neto prihoda, financijskih podataka o kapitalnim ulaganjima, o broju zaposlenih, o prostornoj površini u kojoj djeluje knjižnica, postojećoj ICT opremi. Kao treći izvor statističkih podataka navodim različite ručno prikupljene podatke i evidencije, koje ukoliko su metodološki pouzdane, mogu biti izvor o broju servisnih točaka neke knjižnice, broja sati otvorenosti, broj mjesta u čitaonicama, podaci o mjesnoj posudbi, broju posjeta knjižnici. Riječ je uglavnom o podacima koje bi mogli prikupljati odjeli ili odsjeci u većim knjižnicama ili matične službe za agregirane baze podataka za pojedine vrste knjižnica.

Europski primjeri dobrih nacionalnih knjižničnih sustava u smislu organizacije prikupljanja knjižnične statistike i pokazatelja uspješnosti, brojni su. Prihvatljivo je da isti prikupljeni i analitički obrađeni podaci budu i javno dostupni, te da se odnose na neko određeno razdoblje. U Hrvatskoj je na nadležnim ustanovama odluka o najučinkovitijem i organizacijski najpogodnijem modelu prikupljanja podataka za knjižnice, sukladnoga državnoj statistici.

³⁰ Definiraju se opći pokazatelji, zatim pokazatelji zadovoljstva korisnika uslugama knjižnice (traženja dokumenata, posudbe, međuknjižnične posudbe, informacijsko referalne usluge, raspoloživost opreme ...).

³¹ Najčešći su podaci broj učlanjenih korisnika, aktivnih korisnika, aktivne posudbe, broj servisnih točaka, prinove, ukupni fond izražen u jedinicama knjižnične građe, broj zahtjeva za međuknjižničnom posudbom iz drugih knjižnica, broj udovoljenih zahtjeva, broj zaduženih primjeraka itsl.

Društvena vrijednost knjižnica i vrednovanje društvenih učinaka³²

Neosporno je da knjižnice postoje kako bi služile ljudima, no one ne služe svima u jednakoj mjeri, budući da ih populacija ne koristi izravno i na jednak način. U nastanku i razvoju knjižnica, Stipanov³³ prepoznaje dvije glavne odrednice: društvenu i tehničko-tehnološku. Društvenu odrednicu predstavljaju politika i društveni ustroj, kultura, civilizacija, znanost, obrazovanje i gospodarstvo, dok tehničko tehnološka odrednica izravno ili neizravno utječe na prostorno i vremensko proširenje komunikacijskih mogućnosti knjižnice.

Ipak, danas je više nego utemeljeno da je uvođenjem ICT-a u knjižnice, osim tehničko tehnološke podrške važnija *sadržajna* – dakle i unutar tehničko tehnološke podrške u knjižnicama je važna društvena odrednica. Pokazuju to danas već vrlo brojna istraživanja o važnosti sadržaja elektroničkih knjižničnih usluga.³⁴

Brophy³⁵ smatra da društvenu vrijednost knjižnica možemo procjenjivati samo kroz ove moguće perspektive *korisnika*:

- koji stvarno koriste knjižnice (osobno, na daljinu ili neizravno posredovanjem drugih korisnika),
- koje najčešće u stručnoj literaturi nazivamo mogućim korisnicima, ali trenutno ne koriste knjižnice,
- skupina koje imaju strateški interes osiguranja knjižničnih usluga, uključujući i one koji pojednostavljeno smatraju da je postojanje knjižnice "poželjno,"
- knjižničari drugih knjižnica, koji imaju koristi od međusobne suradnje s drugim knjižnicama,
- koji osiguravaju potrebna sredstva za rad i djelovanje knjižnica,
- još nerođenu populaciju, koja će u budućnosti imati koristi od ustanova kojima je svrha postojanja prikupljati, obrađivati, čuvati informacijske izvore.

³² U američkoj stručnoj literaturi, pojam *outcomes* se koristi umjesto pojma *impact*, što možemo objasniti činjenicom da se u američkim knjižnicama primjenjuje vrednovanje prema rezultatima (*outcomes-based evaluation*). Brophy koristi pojam *outcomes* ili rezultat, za kratkoročniji učinak, dok *impact*-učinak koristi u smislu dugoročnijeg učinka knjižnica na korisnike.

³³ Stipanov, Josip. Knjižnice i društvo : od potrebe do mogućnosti. Zagreb : Školska knjiga, 2010. Str. 26.

³⁴ Marchionini, Gary; Catherine Plaisant; Anita Komlodi. The people in digital libraries : multifaceted approaches in assessing needs and impact. 1998. [citirano: 2012-02-20]. Dostupno na: http://www.landcover/library/pdf/evaluation_resources.pdf.

³⁵ Brophy, Peter. Nav. dj., str. 3-4.

Budući da je riječ o strukturi korisnika koji se razlikuju, očekivati je da se i njihove perspektive u vrednovanju ne podudaraju.

Brophy smatra da kvalitativna istraživanja imaju krajnji cilj poboljšanje usluga i dobre prakse koja se temelji na dokazima.³⁶

Kako upozorava Usherwood,³⁷ društvena vrijednost knjižnica može se vrednovati uz pomoć metode *audita* (nadzora ili revizije), gdje je, kako upozorava, važno istražiti stvarno pružanje usluga knjižnice, a ne samo percepcije osoblja ili analizirati politike i pravila knjižnice. Najdjelotvornijom metodom za istraživanje učinaka knjižnice na korisnika, Usherwood smatra kvalitativne metode, uz pomoć kojih se može otkriti stvarno iskustvo korisnika u korištenju knjižnice. Kao dugogodišnji praktičar, mogu tvrditi da je takav pristup posve utemeljen i opravdan.

Ishodi ili učinci knjižničnih usluga na korisnike

Revill,³⁸ definira ishode knjižničnih usluga kao *utjecaj* ili *činak* knjižnice na korisnika i važnost knjižničnih usluga za korisnika, a kasnije, slično tumačenje podržava i strateški dokument ACRL-a,³⁹ koji ishode ili učinke vidi u načinu na koji se korisnici knjižnica *mijenjaju* pod utjecajem korištenja knjižničnih izvora ili knjižničnih programa. Ishodi ili učinci knjižnica, prema Bertot i McClure,⁴⁰ mogu biti ekonomski, pa govorimo o ishodima koji imaju učinak na financijski prosperitet korisnika, zatim, oni vezani uz učenje, posebno u ciklusu cjeloživotnog učenja, učinci vezani uz znanstveni ili istra-

³⁶ Teorija *Evidence - based practice* (EBP), prema definiciji Crumleya i Koufogiannakisa (2002) je način poboljšanja knjižničarstva uz pomoć metodologije postavljanja pitanja u svrhu kritičkog vrednovanja, uz korištenje pritom dokazanih podataka iz knjižničarske znanosti ili drugih disciplina i primjenom u svakodnevnoj praksi. Ovom teorijom se, dakle, potiče knjižničare u provođenju kvalitativnih ili kvantitativnih istraživanja. Prema Brophy, Peter. Nav. dj., str. 29. Metoda suprotna navedenoj je metoda *Narrative-based practice* (NBP) koja se pojavila u medicini osamdesetih godina prošloga stoljeća, a koristi se u svrhu generalizacije zaključaka na temelju iskustva korisnika.

³⁷ Usherwood, Bob. Demonstrating impact through qualitative research. // *Performance Measurement and Metrics* 3, 3(2002), 117-122.

³⁸ Revill, Don. Performance measures for academic libraries. // *Encyclopedia of Library and Information Science*, Vol. 45(1990), Suppl. 10, 1990. Str. 316.

³⁹ ACRL. Task Force on Academic Library Outcomes Assessment Report, June 27, 1998. [citirano: 2012-02-28]. Dostupno na: <http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/taskforce-academic>.

⁴⁰ Bertot, John Carlo; Charles R. McClure. Outcomes assessment in the networked environment : research question, issues and moving forward. // *Library Trends* 51, 4(2003), 599-600.

živački rad, učinci povezani s razmjenom informacija, odnosno, kulturni ili društveni.⁴¹

Ishodi ili učinci mogu imati i vremensku dimenziju, može ih se unaprijed predvidjeti, a također se mogu pojaviti i dodatni, neočekivani ishodi, u tijeku provođenja planiranog vrednovanja u knjižnici ili oni nepredviđeni, nastali u tijeku pružanja usluge i korištenja knjižnice.

Postojanje knjižnice i njenih korisničkih usluga može utjecati na promjenu vještina, kompetencija, stavova i ponašanja korisnika, slično promjenama koje potiču i druge slične ustanove poput arhiva i muzeja. Općenito govoreći, ishodi kulturnih ustanova obuhvaćaju *stjecanje znanja, informacijsku pismenost, viši akademski ili stručni uspjeh, socijalnu uključenost i dobrobit*.

Pokušaj vrednovanja učinka ili ishoda knjižnica na pojedince i društvo, razumljivo je teže provoditi, nego brojanje izlaznih podataka, a u nekim, do sada provedenim istraživanjima, uočeni su ovi problemi:

- usluga može imati različitu vrijednost i ishod na različite skupine korisnika;
- poduka za pretraživanje posebnih baza podataka za jednog će bruoša imati manje utjecaja nego na studenta poslijediplomskog, koji će te izvore izravno koristiti pri izradi rada,
- nadalje, značajni podaci o ishodima često nisu dostupni radi zaštite podataka (primjerice podaci o ocjenama na ispitima);
- podaci ili korelacija ishoda korištenja knjižnica, koju nalazimo u projektima, u najvećem broju slučajeva neusporedivi su zbog primjene različitih metoda, stoga je neophodna standardizacija radi usporedbe rezultata (*benchmarking*);
- dugoročne (društvene) učinke nije moguće utvrditi, ukoliko isti korisnici više nisu dostupni istraživačima radi testiranja ili ankete,
- sve dosadašnje metode pokazale su se vremenski vrlo zahtjevne.

Vrednovanjem učinaka knjižničnih usluga ili izvora, korištenja knjižnica, promjena u vještinama i znanju korisnika, dolazimo do kvalitativnih pokazatelja. Pritom se koriste metode intervjuja, fokus grupa s korisnicima ili mogućim korisnicima. Korisnicima, ali i populaciji koja ne koristi knjižnice postavljaju se pitanja o izravnoj koristi od korištenja knjižnice, o mogućoj koristi korištenja knjižnice, o neizravnoj (mogućoj) koristi postojanja knjižnice (postojanje slobodnog pristupa informacijama, kulturni život i događanja,

⁴¹ Roswitha Poll je na 69. IFLA-inoj konferenciji u Glasgowu, 2002. prvi put najavila temu vrednovanja ishoda, a istom temom su se bavili J. Sumsion, B. Usherwood za narodne knjižnice, te redovito stručni skupovi u organizaciji Sveučilišta Northumbria, UK.

opismenjivanje djece, društvena uključenost), o mogućoj vrijednosti knjižnice za buduće korisnike.

U posljednje vrijeme, u razvijenim zemljama, knjižničarska struka posvećuje se sve češće vrednovanju učinaka, uz pomoć različitih pomagala i mjera.⁴²

Zadovoljstvo korisnika – neke metode vrednovanja kvalitete

Kroz povijest se kvaliteta knjižnice mjerila veličinom knjižnične zbirke, stoga su *fondovi knjižnica* na različite načine bili vrednovani te možemo reći da su se vrednovali ulazni podaci, više nego *usluge* – outcomes, dakle ono što knjižnica radi i čime se bavi.

Poll⁴³ predlaže tri moguća načina vrednovanja kvalitete knjižničnih usluga te navodi kao prvi prikupljanje *pokazatelja učinkovitosti*, kojima se mjere učinkovitost i djelotvornost knjižničnih usluga, uz pomoć kvantitativnih podataka i usporedbom s utvrđenim ciljevima u planu ili programu knjižnice. Abbot⁴⁴ smatra da razvoj i primjenu pokazatelja uspješnosti treba integrirati u postupak upravljanja, iako su knjižnice svjesne da pritisak na primjenu i iskazivanje pokazatelja uspješnosti dolazi izvana. Ovaj način iskazivanja pokazatelja uspješnosti najčešće se koristi u hrvatskim knjižnicama. Prema Winkworthu,⁴⁵ pokazatelji uspješnosti pomažu u dobivanju značajnih i usporedivih vrijednosti. Kao drugu metodu Poll navodi *ankete o zadovoljstvu korisnika*, koje mjere percipiranu kvalitetu, odnosno mišljenje korisnika knjižničnih usluga, a koja istovremeno mogu biti i pristrana i subjektivna.

⁴² Ovdje spominjemo bibliografiju o učincima i rezultatima koju održava dr. Poll, R. iz Sveučilišne knjižnice u Münsteru, a dostupna je na: <http://www.ulb.uni-muenster.de/projekte/outcome/downloads/bibliography-impact+outcomes.pdf> [citirano: 2012-02-20]

⁴³ Poll, Roswitha. Quality management in academic libraries. // 3. skupno posvetovanje Sekcije za specialne in Sekcije za visokoškolske knjižnice : zbornik radova. Ljubljana, 23. Oktober 2008. Str. 13-24.

⁴⁴ Abbott, Christine. Performance measurement in library and information services. London : Aslib Know How Guides, 1994. Str.38-47. Abbott nabraja pokazatelje uspješnosti u odnosu na određene 3 razine i 7 atributa : 1) makrorazina – atributi : tržišna prodornost i ekonomski pokazatelji, 2) razina knjižnične usluge - učinkovitost, djelotvornost, isplativost, 3) operacijska razina (atribut produktivnosti i cijene).

⁴⁵ Winkworth, Ian R. Performance measurement and performance indicators. // Collection management in academic libraries. / Jenkins, C. i Morely, M. (ur.) Aldershot : Gower, 1991. Str. 57-93.

Zadovoljstvo korisnika može, ali i ne mora nužno biti izravno povezano s učinkom knjižnice na korisnika. Korisnik može dobiti odgovor, a da nije zadovoljan uslugom, jer je, na primjer, na uslugu čekao predugo, ili suprotno, korisnik može biti zadovoljan, iako nije dobio traženu uslugu, ali je razgovarao s ljubaznim osobljem.

Trećom metodom vrednovanja uz pomoć *mjera ishoda ili učinka* korištenja knjižnice na korisnika nastoji se potvrditi vrijednost i dobrobit knjižnica na pojedinca ili na društvo.

Garvin⁴⁶ uočava da je najčešća definicija kvalitete "*fitness for the user's purpose*", a koja se izravno odnosi na percepciju korisnika o njegovoj dobrobiti ili o ishodu neke knjižnične usluge ili proizvoda više usmjerena mjerama ishoda nego pokazateljima uspješnosti ili djelotvornosti.

Prema atributima kvalitete usredotočenim na korisnika, djelotvornost knjižnice promatra se i kroz percepciju korisnika i njegovog zadovoljstva knjižničnim uslugama. Temom kvalitete u knjižnicama bavili su se, između ostalih, Brophy i Coulling (1996), Brophy (1998), Griffiths i Brophy (2002. i 2005.), iako je interes za kvalitetu u knjižnicama pogotovo u SAD-u, vrhunac dosegao u devedesetim godinama prošloga stoljeća.

U kvaliteti knjižnične usluge, korisnicima su važne ove kategorije: sadržaj, kontekst, učinak i očekivanja. Pritom su sadržaj (građa ili usluge) zapravo razlozi posjete korisnika knjižnici, a u kategoriji konteksta bavimo se iskustvom korištenja prostora, kataloga, interakcije s knjižnicom, lakoćom i poznavanjem prostora ili knjižničkog sustava. Iskustvo korisnika, dakle kontekst, oblikuje njegove stavove i mišljenje o knjižnici (pozitivno ili negativno). Kvalitetu usluge određuju dvije sastavnice, tehnička i funkcionalna.⁴⁷

Kako je prilično teško utvrditi tehničku odrednicu⁴⁸ neke usluge, njena se funkcionalnost procjenjuje skupom atributa koju usluzi pripisuju sami korisnici, a kvalitetu procjenjuju kao razliku između predviđene ili očekivane razine usluga i percipirane usluge (samog iskustva).

⁴⁶ Garvin, David A. Competing on the eight dimensions of quality. // Harvard Business Review, November- December, (1987), 108-109.

⁴⁷ Grönroos, Christian. A service quality model and its implications. // European Journal of Marketing 18, 4(1984), 1-36.

⁴⁸ Primjerice - korištenje bežičnog pristupa elektroničkim izvorima spada u tehničku odrednicu usluge ili na primjer distribuirano pretraživanje više izvora, nekoliko online kataloga od krajnjeg korisnika, dok se sami rezultati pretraživanja ubrajaju u dimenziju funkcionalnosti usluge i ovise o očekivanjima korisnika.

Knjižničari bi trebali biti svjesni da kvaliteta usluge i u knjižnicama postaje sve važniji čimbenik opstanka. Na tom tragu je i model Servqual⁴⁹ kojega su razvili Parasuraman, Zeithaml i Berry,⁵⁰ kao najšire primjenjivan model mjerenja percepcije korisnika / potrošača o kvaliteti usluga. Modelom se mjeri zadovoljstvo kroz pet dimenzija usluga: *opipljivost, pouzdanost, odgovornost, povjerenje i susretljivost*, a sadrži 22 test pitanja. Sve više jača interes da se u istraživanjima korisnika knjižnica koriste ove metode.

Zaključak

Iz navedenog pregleda na temu vrednovanja knjižnica koji se pretežito odnosi na praksu knjižnica razvijenih zemalja, očito je da financijeri knjižnice promatraju kao poslovne sustave, te očekuju od knjižnica iskazivanje mjerljivih ishoda i učinaka na korisnike i na društvo u cjelini. No, knjižnice ipak nisu samo poslovni subjekti, stoga se njihov učinak kao i njima srodnih ustanova u području umjetnosti i kulture, iskazuje naročito u razvoju informacijske pismenosti na stjecanje znanja, dakle na učenje, na uspješnost u postizanju akademskog obrazovanja, ali i na društvenu uključenost određenih društvenih slojeva i opću dobrobit na korisnike. Zajedničko svim iznesenim načinima i mjerilima vrednovanja je prilagođenost knjižnica stvarnim potrebama korisnika te zadovoljstvo kvalitetnim uslugama. U većini hrvatskih knjižnica tek predstoji vrednovanje uspješnosti poslovanja s gledišta ukupnoga poslovnog sustava, ali i zadovoljstva korisnika.

LITERATURA

ALA. Articles and studies related to library value (Return on Investment) [citirano: 2012-03-02]. Dostupno na: <http://www.ala.org/research/librarystats/roi>.

Abbott, Christine. Performance measurement in library and information services. London : Aslib Know How Guides, 1994. Str. 47.

⁴⁹ Model Servqual sastoji se od 22 para tvrdnji na Likertovoj ljestvici, a koje su strukturirane oko pet dimenzija kvalitete usluge. Svaka tvrdnja se pojavljuje dvaput, jednom se mjeri očekivanje korisnika, a drugom se mjeri percipirana razina usluge. Svaku tvrdnju prati skala od sedam vrijednosti (Likertova ljestvica).

⁵⁰ Parasuraman, A.; Valerie Zeithaml; Leonard L. Berry. A conceptual model of service quality : its implications for the future research. // Journal of Marketing 49, 4(1985), 41-50.

ACRL. Task Force on Academic Library Outcomes Assessment Report, June 27, 1998. [citirano: 2012-02-28]. Dostupno na: <http://www.ala.org/acrl/publications/white-papers/taskforceacademic>.

American Library Association. Dostupno na: <http://www.ala.org/ala/ors/reports/roi.htm>.

Armstrong, Charles Macauley. Measurement and evaluation of the public library. // Research methods in librarianship : measurement and evaluation. / Goldhor, H., (ur). Urbana, University of Illinois : Graduate School of Library Science, 1968. Str. 15-24.

Bertot, John Carlo; Charles R. McClure. Outcomes assessment in the networked environment : research question, issues and moving forward. // Library Trends, 51(2003), 4, 599-600.

Brophy, Peter. Measuring library performance : principles and techniques, London : Facet Publishing, 2006.

Cullen, Rowena. Does performance measurement improve organizational effectiveness? A postmodern analysis. // Performance Measurement and Metrics, sample issue (1999). Str. 9-30.

DeProspo, Ernest. R.; Ellen Altmann; Kenneth E. Beasley E. Performance measures for public libraries. Chicago : Public Library Association, 1973.

Du Mont, Rosemary Ruhig.; Paul F. Du Mont. Measuring library effectiveness : a review and an assessment. // Michael, H. Harris (ur). Advances in Librarianship 9, New York : Academic Press, 1979. Str. 103-141.

Evans, G. Edward; Harold Borko; Patricia Ferguson. Review of criteria use to measure library effectiveness. // Bulletin Medical Library Association 60(1972), 102-110.

Fuegi, David ; Martin Jennings. International library statistics : trends and commentary based on Libecon data. Library services statistics in Europe and beyond-LIBECON. Information Services Technology, 30 June 2004. [citirano: 2012-02-20]. Dostupno na: <http://www.libecon.org/pdf/InternationalLibraryStatistics.pdf>.

Garvin, David A. Competing on the eight dimensions of quality. // Harvard Business Review, November- December, (1987), 108-109.

Goodall, Deborah L. Performance measurement : a historical perspective. // Journal of Librarianship 20, 2(1988), 128-144.

Grönroos, Christian. A service quality model and its implications. // European Journal of Marketing 18, 4(1984), 1-36.

Guidry, Julie Anna. LibQUAL™ Spring 2001 comments : a qualitative analysis using Atlas.ti. // Performance Measurement and Metrics 3, 2(2002), 100-107.

Lancaster, Frederick Wilfrid. If you want to evaluate your library... London : Library Association Publishing Ltd. 1988.

Marchionini, Gary.; Catherine Plaisant; Anita Komlodi. The people in digital libraries : multifaceted approaches in assessing needs and impact. 1998. [citirano: 2012-02-20]. Dostupno na: http://www.landcover/library/pdf/evaluation_resources.pdf.

Measuring our Value. 2004. [citirano: 2012-02-20]. Dostupno na: <http://www.bl.uk/odf/measuring.pdf>.

Meier, Richard L. Efficiency criteria for the operation of large libraries. // *Library Quarterly*, 31(1961), 215-234.

Orr, Richard H. Measuring the goodness of library services : a general framework for considering quantitative measures. // *Journal of Documentation* 29, 3(1973), 41-50.

Parasuraman, A.; Valerie Zeithaml; Leonard L. Berry. A conceptual model of service quality : its implications for the future research. // *Journal of Marketing* 49, 4(1985), 41-50.

Petr Balog, Kornelija. Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama. Osijek : Filozofski fakultet, 2010.

Poll, Roswitha. Bibliography 'Impact and outcome of libraries'. [citirano: 2012-02-20]. Dostupno na: <http://www.ulb.uni-muenster.de/projekte/outcome/downloads/bibliography-impact+outcome.pdf>

Poll, Roswitha. Quality management in academic libraries. // 3. skupno posvetovanje Sekcije za specialne in Sekcije za visokošolske knjižnice : zbornik radova. Ljubljana, 23. Oktober 2008. Str. 13-24.

Revell, Don. Performance measures for academic libraries. // *Encyclopedia of Library and Information Science*, vol. 45(1990), Suppl. 10, 1990. Str. 316.

Rzasa, Phillip V.; Norman R. Baker. Measures of effectiveness for a university library. // *Journal of the American Society of Information Science*, 23(1972), 248-253.

Saraf, Veena; Muhhamad Mezbah-ul-Islam. Measuring library effectiveness : a holistic approach. // *JLIS* vol. 27, 2(2002), 81-105.

Stecher, G. Library evaluation : a brief survey of studies in quantification. // *Australian Academic and Research Libraries* 6, 1(1975), 1-19.

Stipanov, Josip. Knjižnice i društvo : od potrebe do mogućnosti. Zagreb : Školska knjiga, 2010.

Usherwood, Bob. Demonstrating impact through qualitative research. // *Performance Measurement and Metrics* 3, 3(2002), 117-122.

Van House, Nancy A. Measuring academic library performance : a practical approach. Chicago : American Library Association, 1990.

Van House, Nancy A. Output measures in libraries. // *Library Trends* 38, 2(1989), 268-279.

Wellisch, Jean B. i dr. Public library and federal policy. Westport, Conn. : Greenwood Press, 1974.

Winkworth, Ian R. Performance measurement and performance indicators. // *Collection management in academic libraries*. / Jenkins, C. i Morely, M. (ur.) Aldershot : Gower, 1991. Str. 57-93.

Zweizig, Douglas; Elenor Jo Rodger. Output measures for public libraries : a manual of standardized procedures. Chicago : American Library Association, 1987.