

HRVATSKO KNJIŽNIČARSKO DRUŠTVO
NACIONALNA I SVEUČILIŠNA KNJIŽNICA U ZAGREBU



Okrugli stol „Vrednovanje knjižnica: razvoj poslovanja utemeljenog na dokazima“
Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu, petak 25. svibnja 2018., od 9:30 do 15 sati

PROGRAM I SAŽECI

Program

- 9:30–10:30 **Prijava sudionika**
- 10:30–11:00 **Otvaranje okruglog stola i pozdravne riječi**
- Moderatorica:** Marina Mihalić
- 11:00–11:25 **Važnost statistike u knjižničnom poslovanju: globalna perspektiva**
Kornelija Petr Balog, Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku
- 11:30–11:55 **BibSiSt: što, kako i zašto?**
Eva Kodrič-Dačić, Narodna in univerzitetna knjižnica, Ljubljana
- 12:00–12:25 **Projekt knjižnične online statistike: izazovi u odabiru pokazatelja uspješnosti i prikupljanju podataka**
Dunja Gabriel i Frida Bišćan, Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu
- 12:30–12:45 **Rasprava**

- 12:45–13:15 *Stanka za kavu*
- 13:15–13:30 **Izazovi prikupljanja statističkih podataka: iskustvo Matične i razvojne službe KGZ-a**
Ivančica Đukec-Kero i Kristina Krpan, Knjižnice grada Zagreba
- 13:35–13:50 **Instrumenti za mjerenje kvalitete knjižnične usluge**
Aleksandra Pikić, Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu
- 13:55–14:10 **Kvaliteta i izvrsnost kao trajno poslanje akademskih knjižnica :
kontinuirani napori za unaprjeđenje kvalitete Knjižnice
Filozofskoga fakulteta u Osijeku**
Bernardica Plaščak i Gordana Gašo, Sveučilište Josipa Jurja
Strossmayera u Osijeku
- 14:15–14:30 **Bibliometrijske usluge knjižnica u vrednovanju znanstvene
produktivnosti**
Goranka Mitrović, Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu
- 14:30–15:00 **Rasprava i zaključci**

Sažeci

Važnost statistike u knjižničnom poslovanju: globalna perspektiva

Prof. dr.sc. Kornelija Petr Balog

Odsjek za informacijske znanosti

Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku Filozofski fakultet

kpetr@ffos.hr

Sažetak

Knjižnična statistika je važna i nezaobilazna komponenta upravljanja, ali i promocije i zagovaranja knjižnica u svijetu. Podaci o knjižničnoj statistici ključni su za dokazivanje vrijednosti i važnosti knjižnica te njihovog utjecaja na zajednicu u kojoj djeluju te društvo u cjelini. Podaci o knjižničnoj statistici prezentiraju se redovito na skupovima Svjetske organizacije za intelektualno vlasništvo (WIPO) i Svjetskom samitu o informacijskom društvu (WSIS) te rezultiraju boljim razumijevanjem knjižnica i knjižničnih interesa u međunarodnoj zajednici.

Na globalnoj razini postoje udruženja i tijela (poput UNESCO-a, IFLA-e ili EBLIDA-e) koja za svoje djelovanje i angažman trebaju globalne statističke podatke te ih redovito prikupljaju. Izlaganje argumentira brojne razloge za pokretanje projekata prikupljanja knjižnične statistike na globalnoj razini, te načine na koje se ti globalni statistički projekti odražavaju na dobrobit knjižnične zajednice na nižim razinama (nacionalnoj ili čak regionalnoj). Izlaganje poseban naglasak stavlja na IFLA-ine projekte Global Library Statistics, Statistics for Advocacy i IFLA/FAIFE World Report. U izlaganju se također daje pozornost poteškoćama kreiranja međunarodnog statističkog upitnika te preprekama u njegovom provođenju, kao i vrijednosti tako prikupljenih podataka te načinima njihove uporabe za komunikaciju i zagovaranje knjižnica kod donositelja odluka i financijera na svjetskoj razini.

BibSiSt: što, kako, zašto

doc. dr.sc. Eva Kodrič-Dačić

Narodna in univerzitetna knjižnica

Ljubljana, Slovenija

eva.kodric-dacic@nuk.uni-lj.si

Sažetak

V referatu je predstavljeno redno letno zbiranje statističnih podatkov o slovenskih knjižnicah in postopki, ki so povezani z njegovo izvedbo: vsebina in način oblikovanja statističnega vprašalnika, način zbiranja podatkov in njihova uporaba. Narodna in univerzitetna knjižnica je šele s spremembo Zakona o knjižničarstvu leta 2015 dobila zakonsko osnovo za zbiranje, poročevalske enote pa dolžnost, da podatke posredujejo. Z letom 2017 je Center za razvoj knjižnic, NUK, prevzel tudi meritve dejavnosti šolskih knjižnic.

Statistični vprašalnik je usklajen s standardi ISO 2789 in ISO 11620, pri naboru podatkov pa upoštevamo mnenja knjižnic in za knjižnice pristojnih ministrstev. V prihodnjem letu načrtujemo večjo revizijo vprašalnika, ker bo sprejet nov Pravilnik o pogojih za izvajanje knjižnične javne službe. Spremembe vprašalnika zahtevajo veliko usklajevanja, izobraževanja poročevalskih enot in posledično tudi prilagoditve programske opreme.

Statistične meritve potekajo po ustaljenem letnem načrtu. Večino podatkov nam posredujejo poročevalske enote, določene podatke pa prevzamemo od Statističnega urada Republike Slovenije in univerz. V načrtu je tudi neposreden zajem podatkov o zbirki, prirastu in izposoji iz sistema COBISS. Največ težav je s pridobivanjem relevantnih podatkov o financah in o delovanju knjižnic v elektronskem okolju.

BibSiSt sestavljajo trije moduli: uporabniški vmesnik (meritve, podatki, kazalci), administratorski vmesnik in arhiv statističnih meritev, ki je v pripravi in bo še letos na voljo uporabnikom.

Podatki o delovanju knjižnic, ki izvajajo javno službo, so javni. Na njihovi osnovi se ugotavlja ustreznost pogojev, ki so predpisani v Pravilniku o pogojih za izvajanje knjižnične javne službe. Meritve dejavnosti knjižnic so gotovo najdražja letna raziskava na področju slovenskega knjižničarstva in želeli bi si, da se za knjižnice pristojni subjekti in organizacije nanje pogosteje sklicujejo.

Projekt knjižnične online statistike: izazovi u odabiru pokazatelja uspješnosti i prikupljanju podataka

Dunja Marija Gabriel

Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu

dgabriel@nsk.hr

Frida Bišćan

Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu

fbiscan@nsk.hr

Sažetak

Knjižnice imaju zakonsku obavezu prikupljati i obrađivati statističke podatke o svom poslovanju, a Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu ima obavezu prikupljati, objedinjavati i analizirati statističke podatke za sve vrste knjižnica u RH u svrhu praćenja postignutih rezultata rada i planiranja razvoja knjižnica, proučavanja njihovih osobitosti i uvjeta rada te izrade usporednih analiza.

Online sustav statistike u NSK temelji se na normi HRN ISO 2789:2014 (Međunarodna knjižnična statistika) i normi HRN ISO 11620:2014 (Pokazatelji učinka knjižnice). Sustav obuhvaća 13 zajedničkih pokazatelja uspješnosti za sve vrste knjižnica i statističke podatke koji služe za izračun pokazatelja iz prve faze izgradnje sustava te statističke podatke specifične za pojedine vrste knjižnica iz druge faze izgradnje sustava.

Prikupljanje i obrada statističkih podataka u elektroničkom obliku vodi stvaranju jedinstvene i javno dostupne baze statističkih podataka za sve vrste knjižnica, a prikaz obrađenih podataka dostupan je na jedinstvenom sučelju za prikaz podataka.

Izazovi prikupljanja statističkih podataka: iskustvo Matične i razvojne službe KGZ-a

Ivančica Đukec-Kero, Matična i razvojna služba Knjižnica grada Zagreba

Kristina Krpan, Matična i razvojna služba Knjižnica grada Zagreba

maticna.sluzba@kgz.hr

Sažetak

Matična i razvoja služba Knjižnica grada Zagreba (dalje: Matična) na području Grada Zagreba i Zagrebačke županije nadležna je za sve narodne knjižnice i knjižnice u sastavu obrazovnih ustanova (poput škola, učeničkih domova i slično) – sveukupno za nešto manje od 400 knjižnica. Za bilo kojeg tražitelja statističkih podataka, Matična iste prikuplja i objedinjuje. Kvaliteta i kvantiteta traženih podataka te njihova strukturiranost kroz obrasce ponekad se značajno razlikuje i tada predstavlja pravi izazov. U višegodišnjem radu kroz Matičnu je prošao značajan broj raznovrsnih upitnika čijom se analizom nedvojbeno može ukazati na nekoliko čimbenika koji u cijelom sustavu prikupljanja statističkih podataka diktiraju kvalitetu rezultata. Neki od njih su: kompetentnost osobe koja strukturira upitnik, ljudski faktor pri unosu podataka u isti, neizmjeran značaj kvalitetno pripremljenih i nedvosmislenih uputa, (ne)kvaliteta prijevoda uputa kada je riječ o međunarodnim upitnicima, kvaliteta i sofisticiranost knjižničnog softvera, (ne)transparentnost i osjetljivost kod iskazivanja financijskih podataka ustanova, jednako kao i upitnost njihove točnosti, mijenjanje uvjeta pristupa statističkim podacima (npr. kod društvenih mreža) i sl. Upitan ostaje i smisao kontinuiranog prikupljanja podataka kada se strukture i traženi podaci u obrascima više puta mijenjaju – s obzirom da tada postaju neusporedivi u odnosu na one od prethodnih godina. Posljedica toga je i nemogućnost praćenja pokazatelja uspješnosti ustanove, prepoznavanja napretka ili regresije, pa i donošenja poslovnih odluka i planova.

Instrumenti za mjerenje kvalitete knjižnične usluge

dr. sc. Aleksandra Pikić

Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu

apikic@nsk.hr

Sažetak

Rasprava o definicijama i instrumentima kvalitete knjižnične usluge iz korisničke perspektive se ne može započeti bez rasprave o korisnicima i njihovi informacijskim navikama, ponašanjima i potrebama. Pronalaskom i razvojem IKT tehnologije, a posebno interneta, transformirala su se i očekivanja korisnika knjižnica. Pojavila se nova vrsta korisnika, ona koja se želi kretati knjižničnim resursima samostalno s minimalnom pomoći knjižničara, na sličan način kako se kreću cyber prostorom. Relativna anonimnost, lakoća pristupa i udobnost navigacije u virtualnom prostoru se očekuje i u fizičkom prostoru knjižnica. Takva očekivanja, informacijske potrebe i prijašnja iskustva utječu na korisnike i njihovu percepciju kvalitete knjižnične usluge. Najpoznatiji model koji objašnjava kvalitetu usluge i njezine odrednice jest teorijski model nesrazmjera u kvaliteti usluge Parasuramana, Zeithaml i Berryja (1985). Navedeni autori kvalitetu usluge shvaćaju kao korisničku percepciju smjera i stupnja odstupanja ili slaganja između percepcije dobivene i očekivane usluge te kao korisničku evaluaciju skupa atributa koju neka usluga posjeduje. U izlaganju će se predstaviti instrumenti koji su operacionalizirani iz tog modela: SERVQUAL i LibQUAL. Osim ta dva, prikazat će se i najnoviji instrument za mjerenje kvalitete knjižnične usluge LSQA.

SERVQUAL je instrument razvijen 1988. godine. Sastoji se od dvadeset dvije tvrdnje kojima ispitanici vrednuju sljedeće dimenzije kvalitete knjižnične usluge: 1) opipljivi elementi usluge, 2) pouzdanost, 3) odgovornost, 4) sigurnost i 5) razumijevanje za korisnika. Odgovori su na skali od sedam stupnjeva, pri čemu 1 znači – „uopće se ne slažem“, do 7 – „u potpunosti se slažem“ bez oznaka za stupnjeve od 2 do 6. Ispitanici procjenjuju tvrdnje na trima ljestvicama:

- razina dobivene usluge ispitanici vrednuju svaku od tvrdnji s obzirom na konkretno iskustvo usluge koju procjenjuju.
- razina željene razine usluge, odnosno maksimalnog očekivanja od usluge - razina usluge koju korisnik vjeruje da mu se može i treba isporučiti

- razina adekvatne usluge, odnosno minimalno očekivanje od usluge - razina usluge koju korisnik smatra prihvatljivom.

Autori Zabed Ahmed i Shoeb (2009) su predstavili SERVQUAL prilagođen knjižničnom kontekstu te utvrdili četiri komponente kvalitete knjižnične usluge: 1) organizacijski utjecaj na uslugu, 2) knjižnični fond i pristup, 3) prostor knjižnice i 4) osobni utjecaj na uslugu.

LibQUAL+™ je trenutno najpopularniji instrument koji mjeri korisnikovu percepciju kvalitete knjižnične usluge. Preveden je na dvadeset dva jezika, uključujući na hrvatski jezik. Instrument sadrži 22 čestice koje mjere tri dimenzije kvalitete usluge: 1) knjižnično osoblje, 2) mogućnost kontrole informacija i 3) prostor knjižnice. Na pitanje „Kada je riječ o... „ ispitanici odgovaraju na ljestvici od 1 do 9, gdje 1 označava „nisko“, a 9 „visoko“, dok stupnjevi između 2 i 8 nisu obilježeni.

LSQA je najnoviji instrument za mjerenje kvalitete knjižnične usluge koji je testiran 2016. godine. Iako ne slijedi teorijski model nesrazmjera u kvaliteti usluge, sadržajno je vidljiv utjecaj LibQUAL-a. LSQA se sastoji od 44 tvrdnje koje su projicirane na četiri komponente kvalitete: 1) knjižnična infrastruktura, 2) knjižnična zbirka, 3) knjižnično osoblje i 4) knjižnične usluge. Za razliku od SERVQUAL-a i LibQUAL-a gdje ispitanici vrednuju kvalitetu usluge na tri razine, ovdje procjenjuju samo dobivenu uslugu, odnosno u kojoj mjeri se slažu s pojedinim tvrdnjama na Likertovoj skali, od 1 uopće se ne slažem, do 5 u potpunosti se slažem.

Kvaliteta i izvrsnost kao trajno poslanje visokoškolskih knjižnica : kontinuirani napori za unaprjeđenje kvalitete Knjižnice Filozofskoga fakulteta u Osijeku

Gordana Gašo

Filozofski fakultet u Osijeku, Knjižnica

ggaso@ffos.hr

Bernardica Plaščak

Filozofski fakultet u Osijeku, Knjižnica

bplascak@ffos.hr

Sažetak

Promjene izazvane bolonjskim procesom, postupci vanjskog vrednovanja visokih učilišta Republike Hrvatske, razvoj informacijsko-komunikacijske tehnologije utjecali su, nesumnjivo, i na poslovanje visokoškolskih knjižnica.

U izlaganju se daje prikaz kontinuiranih aktivnosti za unaprjeđenje kvalitete na primjeru Knjižnice Filozofskoga fakulteta u Osijeku u razdoblju od 2008. do 2017. godine kroz različite aspekte, od definiranja knjižničnog poslanja, vizije i vrijednosti do vrednovanja knjižničnih usluga od strane korisnika. Analiziraju se knjižnične zbirke i njihova usklađenost s korisničkim potrebama te knjižnične usluge. Presudnu važnost u novopostavljenoj sintagmi u obrazovnom procesu o „stjecanju vještina za cjeloživotno učenje" nosi i informacijsko opismenjavanje korisnika koje Knjižnica provodi tijekom svake akademske godine. Knjižnični prostor i njegova informatička i informacijska opremljenost organiziraju se u skladu s novim potrebama i navikama korisnika koji je u središtu pozornosti. Uspješnost unaprjeđenja kvalitete knjižničnog poslovanja između ostaloga ovisi i o knjižničarima kao pokretačima i nositeljima raznih aktivnosti čija se razina stručnosti odražava i u pokazateljima poput broja posjeta stručnim radionicama i skupovima te sudjelovanja u Erasmus programima razmjene. U cilju održavanja visoke razine kvalitete uspostavljeni su mehanizmi njenog praćenja (ankete o zadovoljstvu, izvješća, javno objavljivanje rezultata) što svakako predstavlja izazov, ali isto tako pruža priliku ukazati na važnost koju knjižničari imaju u novom okruženju.

Bibliometrijske usluge knjižnica u vrednovanju znanstvene produktivnosti na primjeru Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu

Goranka Mitrović

Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu

gmitrovic@nsk.hr

Sažetak

Jedan od kriterija vrednovanja kvalitete znanstvene produktivnosti znanstvenika zaposlenih na sveučilištu i znanstvenim ustanovama, znanstvenih organizacija kao i znanstvenih i znanstveno istraživačkih udruga, a također i znanstvenih časopisa i časopisa za popularizaciju znanosti je kvantitativno vrednovanje. Nacionalno vijeće za znanost, visoko obrazovanje i tehnološki razvoj propisuje uvjete za izbor u znanstveno-nastavna zvanja Pravilnikom na kojemu se temelje i ostali kriteriji vrednovanja u sustavu znanosti. Kvantitativno vrednovanje kvalitete znanstvene produktivnosti provodi se bibliometrijskim i scientometrijskim analizama kojom znanstvenici i znanstvene ustanove dokazuju postignuća o svom znanstvenom radu. Analize podrazumijevaju broj znanstvenih radova indeksiranih (zastupljenih) u relevantnim bazama podataka te bibliometrijske pokazatelje o znanstvenoj produktivnosti. Propisane odredbe donesene Pravilnikom u ožujku 2017. utvrđuju knjižnice javnih visokoškolskih i znanstvenih ustanova u skladu s dostupnim bazama podataka te o tome pristupniku izdaju odgovarajuće potvrde.

Bibliometrijske analize osim za napredovanja znanstvenika, nagrade, prijave projekata, članstva u znanstvene organizacije, također, izrađuju se i znanstvenim organizacijama te znanstvenim i znanstvenoistraživačkim udrugama. One su jedan od kriterija za procjenu zahtjeva za su/financiranje članarina u međunarodnim znanstvenoistraživačkim tijelima, a služe i za potrebe reakreditacija visokih učilišta, doktorskih studijskih programa te u svim istraživanjima koja kvantificiraju procese pisane znanstvene komunikacije.

Cilj izlaganja je prikazati Bibliometrijske usluge, odnosno najvažnije bibliometrijske pokazatelje znanstvenog doprinosa autora i znanstvenih organizacija te vrijednosti časopisa kroz uslugu NSK. Podatci za analizu rađeni su na uzorku hrvatskih znanstvenika koji su tijekom pet proteklih godina stjecali profesionalna priznanja, te uzorku znanstvenih časopisa i časopisa za popularizaciju znanosti koji su u tom razdoblju tražili financijsku potporu MZOS,

a čiji zahtjevi su se rješavali u okviru Bibliometrijskih usluga NSK. Na temelju prikupljenih podataka može se zaključiti da bibliometrijske usluge Knjižnice postaju važan segment uspješnosti.