



МЕЖДУНАРОДНА ФЕДЕРАЦИЯ
НА БИБЛИОТЕЧНИТЕ АСОЦИАЦИИ
И ИНСТИТУЦИИ (ИФЛА)

**ИЗМЕРВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО
В БИБЛИОТЕКИТЕ
ОЦЕНЯВАНЕ НА ЕФЕКТИВНОСТТА**

Розвита Пол
Петер те Бьокхорст

Българска
библиотечно-информационна
асоциация
София 2011

Книгата се издава в рамките на проект
„Напредък и устойчиво развитие на библиотечния сектор в България“
на Българската библиотечно-информационна асоциация
с финансовата подкрепа на фондация „Америка за България“.



Poll, Roswitha
Measuring Quality: Performance Measurement in Libraries/
Roswitha Poll, Peter te Boekhorst
2nd, revised edition
© München: K.G. Saur, 2007
ISBN 978-3-598- 22033-3
(IFLA Publications; Nr.127)

© Българска библиотечно-информационна асоциация,
Първо издание на български език, 2011

ISBN 978-954-9837-20-9

Издава се с разрешението на ИФЛА

© Превод от англ. ез. Асен Георгиев
Научен редактор Анета Дончева
Езиков редактор Евгения Мирева

СЪДЪРЖАНИЕ

Предговор	5
1. Ролята на индикаторите за ефективност в управлението на качеството	11
2. Индикатори за въздействие или резултат	29
3. Преглед на индикаторите	37
4. Описание на индикаторите	39
5. Списък на индикаторите	41
А. Ресурси, инфраструктура	45
А.1. Читателска площ на глава от населението	45
А.2. Места на глава от населението	50
А.3. Работно време в сравнение с търсенето	53
А.4. Разходи за информационно осигуряване на глава от населението	59
А.5. Наличност на търсените заглавия	63
А.6. Процент на отказаните сесии	70
А.7. Съотношение между получените и изпратените поръчки по междубиблиотечно заемане	73
А.8. Наличност в момента на заемането	77
А.9. Служители на глава от населението	81
А.10. Пряк достъп от интернет страницата	87
Б. Ползване	99
Б.1. Обхват	99
Б.2. Удовлетвореност на ползвателя	104
Б.3. Посещения на глава от населението	111
Б.4. Заетост на местата	120
Б.5. Свалени единици съдържание на глава от населението	124
Б.6. Обращаемост на фонда	128
Б.7. Процент на неползвания фонд	132
Б.8. Заети материали на глава от населението (читаемост)	137
Б.9. Процент на зетите материали от външни ползватели	141
Б.10. Участия в обучителни лекции на глава от населението	145
Б.11. Справки на глава от населението	149
Б.12. Присъствие на библиотечни прояви на глава от населението	153

В. Ефикасност	157
В.1. Разходи на ползвател	157
В.2. Разходи на посещение	163
В.3. Разходи на ползване.....	168
В.4. Съотношение между разходите за комплектуване и разходите за персонал	174
В.5. Разходи на обработен документ	179
В.6. Разходи за сваляне на единица съдържание.....	183
В.7. Бързина на комплектуване	188
В.8. Бързина на обработката на носителите на информация	192
В.9. Производителност на служителите при обработката на носителите на информация.....	198
В.10. Бързина на заемане	202
В.11. Бързина на междубиблиотечното заемане.....	206
В.12. Точност на справките	213
В.13. Точност в подреждането на фонда	226
Г. Потенциал и развитие	233
Г.1. Процент на разходите за комплектуване на електронната колекция	233
Г.2. Процент на библиотечните служители, предоставящи и развиващи електронни услуги	238
Г.3. Участие в обучителни курсове на глава от служителите.....	242
Г.4. Процент на библиотечните средства, осигурени чрез дарения или собствени приходи	246
Г.5. Процент на средствата, отпускани на библиотеката	250
Приложение 1: Изчисляване на разходите	255
Приложение 2: Основни източници за индикаторите	259
Подбрана библиография	263
Индекс на индикаторите	267

ПРЕДГОВОР

Минаха повече от десет години от излизането на „Измерване на качеството“. Благодарни сме не само, че видяхме книгата преведена на пет езика, но и за широкото ѝ ползване, както показват честите цитирания и прилаганите в много страни индикатори за ефективност.

През десетте години след излизането на този наръчник настъпиха бързи и съществени промени както в научната комуникация, така и в библиотечните услуги. Библиотеките предлагат своите услуги все повече в електронна и базираща се на интернет форма. Затова измерването на тяхната ефективност трябва да включва индикатори за електронни ресурси и услуги и ако е възможно, да съчетава в оценката традиционните и новите форми на услуги. Първото издание съдържаше два много прости индикатора за библиотечни електронни услуги. Новото издание предлага седем индикатора, специално предназначени за електронните услуги; голяма част от останалите индикатори съчетават оценката на качеството на традиционните и електронните услуги.

Има и други въпроси, които придобиха важност след първото издание:

- **Изискването за рентабилност.** Днес, в рамките на предоставяните бюджети и ресурси, библиотеките изпитват нарастващи затруднения да организират своята работа и да предлагат услугите си. В добавка има обществена нагласа за прозрачност на разходите и качеството във всички области и особено в общественния сектор. Новото издание предлага шест индикатора, обхващащи степента на разходите и издръжката, и седем индикатора за измерване ефективността на процесите.
- **Библиотеката като място за работа и общуване.** В противоположност на всички очаквания важноста на библиотеката като физическо място не е намаляла. Възможността за „хибридно“ ползване, съчетаващо печатни и електронни медии, и нарастващата тенденция за работа по групи са причините за привличане на ползватели в нея. Библиотеките се заеха с тези въпроси, като започнаха да предлагат зони за груповата работа с ползване на информационни услуги и ресурси, т.нар. information commons. Активността на библиотеката в културния живот (изложби и други прояви от литературен, културен или образователен характер) увеличават значението ѝ като физическо място. В новото издание темата за библиотеката като физическо място е представена от шест индикатора.
- **Ролята на библиотеката в обучението.** Драматичната промяна в информационните ресурси доведе до трудности в търсенето на информа-

ция. „Претоварването с информация“ се превърна в сериозен проблем при научните изследвания и университетските преподаватели се оплакват от „Гугъл“ мисленето“ на студентите, които не отиват по-нататък от едно бързо ровене в интернет. Днес трудността е как да намериш и подбереш нужната информация. Библиотеките се заеха с тази нова задача – да преподават информационна грамотност, често в сътрудничество със съответните факултети.

Новото издание включва три индикатора, свързани с библиотечните информационни и обучителни услуги.

- **Работата на библиотеките за външни ползватели.** Повечето библиотеки предлагат услуги на външни ползватели, т.е. тези, които не принадлежат към населението, за чието обслужване библиотеката е била създадена. Услугите за външни ползватели рядко са били включвани в оценката на качеството, макар че те могат да доведат до значително увеличение на библиотечните разходи и дейности.

Новото издание предлага един индикатор по тази тема.

- **Значението на служителите.** Във време на непрекъснати промени в света на информацията качеството на библиотечните услуги повече от всякога зависи от служителите, които благодарение на професионалната си квалификация и лично участие могат да се справят с тях.

Новото издание включва два индикатора по тази тема.

Шест от 17-те индикатора в първото издание бяха изтрети или защото приложението им в практиката се оказва твърде трудно и заради това не бяха използвани често (например експертни контролни списъци за оценка на колекциите, степен на успеха при тематично търсене), или защото бяха заменени от по-съвременни индикатори, включително тези за електронните услуги.

Този наръчник е замислен като практически инструмент за оценка на библиотечните услуги. Първото издание беше предназначено главно за академичните библиотеки, във второто обхватът бе разширен и включи обществените библиотеки. Това, разбира се, не означава, че книгата не може да бъде полезна и за други видове библиотеки. Специалните библиотеки, които обслужват научните изследвания, могат да използват по-голямата част от индикаторите. Научните библиотеки, които нямат определен тип ползватели, не могат да използват индикаторите за глава от населението, сравняващи ресурсите и ползването с населението, което трябва да бъде обслужвано. Националните библиотеки могат да прилагат част от наръчника, но те ще имат нужда от допълнителен комплект индикатори, които

отразяват техните специални задачи в комплектуването, каталогизирането и опазването на националното книжовно наследство.

Библиотеките се различават по своите мисии и цели, колекции и услуги, както и по вида на обслужваното население. Заради това не всички индикатори за ефективност в този наръчник могат да се прилагат за всяка библиотека. Комплектът индикатори не е задължителен. Библиотеките трябва да изберат онези, които най-добре могат да се приспособят за техните нужди, а местните условия може да наложат промяна в методите за събиране на данни. В повечето случаи процесът на измерване трябва да се повтори след известно време, за да се открият промените и да се провери ефектът от организационните стъпки, предприети след първото измерване.

Наръчникът предлага комплект от 40 индикатора, които бяха подбрани според следните критерии:

- да покриват целия спектър от ресурси и услуги, които обикновено се предлагат в академичните и обществените библиотеки;
- да взимат под внимание както традиционните, така и новите електронни услуги и ако е възможно, да ги съчетават в „смесени индикатори“;
- да избират индикатори, които са били изпробвани и документирани във форма, подобна на тази, която се описва тук;
- да покриват различните аспекти в качеството на услугите, както е описано в *Балансираната карта за оценка на резултатите*, включително индикатори за аспекти като развитие и потенциал.

Балансираната карта е управленска стратегия, разработена за стопанския сектор¹ с четири аспекта: ползватели, финанси, процеси, обучение развитие. Тя беше адаптирана за библиотеките с помощта на няколко проекта².

¹ Kaplan, R.S. and Norton, D.P. (1966), *The Balanced Scorecard: translating strategy into action*, Harvard Business School Press, Boston, Mass.

² Вж. напр. Ceynowa, K. and Coners, A. (2002), *Balanced Scorecard für wissenschaftliche Bibliotheken*, *Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie, Sonderheft 82*, Klostermann, Frankfurt a. M.; Kraup, K (2004) *Balanced Scorecard at the Royal Library*, Copenhagen, *LIBER Quarterly* 14,1 pp. 37–57, достъпна на: <http://liber.library.uu.nl>; Pienaar, H. and Penzhorn, C. (2000), *Using the balanced scorecard to facilitate strategic management at an academic information service*, *Libri* 50,3, pp. 202–209, достъпна на: <http://www.librijournal.org/pdf/2000-3pp202-209.pdf>; Poll, R. (2001), *Performance, processes and costs: managing service quality with the balanced scorecard*, *Library Trends* 49,4, pp.709–718; University of Virginia Library, *Balanced scorecard at UVa Library*, достъпна на: <http://www.lib.virginia.edu/bsc/index.html>

Както и в първото издание, авторите се опитаха да ограничат броя на индикаторите. В библиотеките обаче оценката може да служи за различни цели и да бъде насочена към различни целеви групи. „Трудно е да се създаде ядро от индикатори за всички участници, за всички цели и за всички случаи. Ядрото индикатори за счетоводителя ще се различава от комплекта на библиотечния директор за проверка на производителността или на библиотечния съвет, за да види как през последните пет години са се променили ползването и ползвателите. Разумно големите комплекти от индикатори, изглежда, са неизбежни...“³

Другата причина за голям комплект индикатори е, че за една услуга може да има няколко проверени индикатора, които отговарят на различни аспекти от един и същ въпрос.

Пример: Колко интензивно се ползва фондът?

Индикатори:

- обръщаемост,
- заемания на глава от населението,
- процент на неизползвания фонд.

Всеки индикатор дава малко по-различна картина и може да служи за различни цели на библиотеката, която провежда оценката.

Тъй като се опитвахме да вземем под внимание всички групи участници, всички цели на измерването и всички аспекти на *Балансираната карта*, се оказа невъзможно да ограничим наръчника до 15 или 20 индикатора.

При избора на индикаторите бяха взети под внимание следните източници:

- съществуващата литература по въпроса за измерването на ефективността и особено докладите за използването в практиката на определени индикатори;
- даващите възможност за сравнение и оценка проекти, когато група библиотеки се свързват, за да използват комплект от индикатори за ефективност;
- международният стандарт за индикатори за библиотечна ефективност, който в момента се ревизира⁴.

³ Sumsion, J. (1999), Popularity ratings, core sets and classification of performance indicators, *Proceedings of the 3rd Northumbria International Conference of Performance Measurement in Libraries and Information Service*, University of Northumbria, Newcastle upon Tyne, p. 249.

⁴ ISO DIS 11620 (2006), Information and documentation – Library performance indicators, International Organization for Standardization, Geneva

Оказа се много полезно, че авторите сътрудничат на националните и международни групи за оценка и сравнение и за стандартизация.

Опитът на библиотеките при използването на първото издание на наръчника показва, че въпреки подробните описания те са имали трудности в използването на различните методи при пресмятането и тълкуването на резултатите от измерването. Новото издание се опитва да предложи повече помощ, например при пресмятането на разходите и за възможните действия, основаващи се на резултатите от измерването.

В много случаи ще бъде трудно да се разбере дали резултатите на даден индикатор са „добри“ или „лоши“. В случаите, когато имахме достъп до резултатите на библиотеки, използващи едни и същи индикатори, те бяха добавени към индивидуалните индикатори, за да можем да помогнем при оценката на собствения резултат. Например, ако библиотеката стигне до 85% точност при поддръждането на фонда и види, че обичайният резултат се движи между 92 и 99%, това ще ѝ помогне да класира собствените си резултати.

В първото издание подробното описание на техниките за измерване (извадка, изследване) сега е пропуснато, защото има достатъчно наръчници, посветени на тях.

Първото издание на книгата беше снабдено с обширна библиография на литературата, посветена на измерването на ефективността. Тъй като сега критериите за ефективност вече са установени и стандартизирани, в новото издание е добавена само кратка библиография на най-важната литература. Повече източници и сведения за допълнителна литература бяха добавени към отделните индикатори.

В наръчника не са включени критерии за ефективността или въздействието на библиотечните услуги върху ползвателите или обществото, защото методите и възможните „индикатори“ все още се тестват в проекти. Поради нарастващата важност на този въпрос, обаче, му е посветена цяла глава, където се прави преглед на възможните методи за оценка на въздействието и резултатите.

Благодарности

Авторите са благодарни за многообразната информация, придобита в контактите с германските и международните групи, които се занимават с оценка на библиотеките и стандартизация. Работната група ISO TC 46 SC 8 „Качество – статистика и оценка на ефективността“ ни беше особено полезна при обсъждането на индикаторите.

Всички интернет връзки, цитирани в книгата,
бяха проверени през юни 2007 г.*

* Всички връзки са проверени преди публикуването на българското издание през м. ноември 2011 г. и недостъпните са посочени. – Бел. бълг. ред.

1. Ролята на индикаторите за ефективност в управлението на качеството

1.1. Качеството в библиотеките и информационните служби

Не само за стопанските организации е важно да постигнат високо качество на своите продукти и услуги – това важи и за нестопанските. Във всяка институция качеството има различен аспект, в управленската литература, обаче, съществува широко съгласие за общата дефиниция на качество. Най-често цитираното определение е:

„Качеството е годност за определена цел“.

В стандарта ISO 9000 качеството е описано като „устойчивото съответствие на продукт или услуга на даден комплект от стандарти или очаквания“⁵.

В повечето дефиниции качеството се определя във връзка с клиента или потребителя: „...основният въпрос е, че качеството се превръща в съдържателна идея само когато е неразделно свързано с целта за пълно удовлетворение на клиента“⁶.

Качеството на продукт или услуга, което се дефинира във връзка с клиента, не трябва непременно да означава възможно най-високата класа. Продукт от по-ниска класа може да има високо качество, защото задоволява нуждите и очакванията на своята целева група от клиенти. Качеството за един клиент или група клиенти не винаги означава качество за друг клиент или друга група клиенти.

Пример: Велосипеди

За обикновения велосипедист нормалното колело трябва да бъде:

- здраво направено,
- лесно за ползване,
- евтино.

За състезателя по колоезене то трябва да има:

- възможно най-голяма трайност,

⁵ ISO 9000 (2005), Quality management systems, fundamentals and vocabulary, International Organization for Standardization, Geneva

⁶ Brophy, P. and Coulling, K. (1996), Quality management for information and library managers, Aslib Gower, Aldershot, p. 6

- минимално тегло,
- висококачествени части.

Цената няма да е толкова важна, колкото е за обикновения велосипедист.

Качеството в библиотеките и информационните служби може да има множество аспекти. Въз основа на литературата по общ мениджмънт Питър Брофи адаптира комплект от критерии за качеството за библиотеките⁷. Дадената по-долу таблица се основава в по-голямата си част на комплекта на Брофи и показва критериите за качество с типични примери за тяхното приложение в библиотечните услуги.

Критерии за библиотечно качество		Пример
Ефективност	Услугата изпълнява най-основното си предназначение	Предоставяне при поискване на ключови информационни ресурси
Особености	Вторични характеристики, които са в плюс на услугата, но не са част от същественото ѝ ядро	Услуга „Известяване“
Сигурност	Постоянство в ефективността на услугата при употреба	Непрекъснатата интернет връзка
Съответствие	Услугата отговаря на приетия стандарт	Дъблинско ядро
Трайност	Устойчивост на услугата за определен период от време	Доставка на документите след два дни
Валидност	Най-нова информация	Онлайн каталог
Използваемост	Равнище на помощ на разположение на ползвателя	Бюро „Жалби“
Естетика	Външна привлекателност	На самата библиотека, на интернет страницата
Годност/достъпност	Лесен достъп и ползване	Работно време, структура на интернет страницата
Увереност/опитност/достоверност	Положителен опит с познанията на служителите	Точни отговори на справките
Любезност/отзивчивост/съчувствие	Достъпност, гъвкавост и доброжелателност у служителите	Справочна служба

⁷ Brophy, P. (2004), The quality of libraries, in Die effective Bibliothek, Roswitha Poll zum 65 Geburtstag, Saur, München, pp. 30–46

Комуникация	Разбираемо обяснение на услугите и възможностите на език без жаргон	Интернет страницата, обяснителните табелки в библиотеката
Бързина	Бързо предоставяне на услугите	Междубиблиотечно заемане
Разнообразие на предлаганите услуги	То може да се сблъска с качеството, ако ресурсите за поддържане на качеството във всички услуги не са достатъчни	Обширна колекция, справочна служба при влизане в сградата и под формата на електронна поща или чат
Възприемане на качеството	Мнението на ползвателя за услугата	Удовлетворение на ползвателя

1.2. Гледната точка на участниците

Участници са всички групи, които имат интерес от функционирането на дадена институция. Обикновено за библиотеката това са:

- ползвателите (същински и потенциални)
- финансиращите организации (университет, община, стопанска организация и т.н.
- библиотечните служители
- ръководството на библиотеката.

Допълнителни участници може да са представителите на служителите и библиотечния съвет или комитетът по контрола.

Отделните групи възприемат библиотечното качество по различен начин. Ползвателите го възприемат в съответствие със своя опит от услугите, които ползват. Тях не ги е грижа за ефективността на процесите в отделите, а за ефикасното предоставяне на услугите. Финансиращата или висшестоящата организация се интересува от собствената си полза от библиотеката и от нейната рентабилност. От друга страна, служителите ще оценяват библиотеката по условията за труд, които им предлага, по подходящите предложения за продължаващо образование и по ефикасната организация.

Потребители:

- достъп до информация в цял свят,
- доставка на информацията по електронната поща,
- бързина и точност на доставянето,
- отзивчивост на служителите,
- сигурност на услугите.

- Финансираща организация:**
- ефективност на разходите,
 - ясно планиране, ефикасна организация,
 - положителен резултат за ползвателите,
 - ползи за целите на организацията,
 - резултатно сътрудничество с други институции,
 - високо мнение за библиотеката.
- Служители:**
- добри условия за работа,
 - ясно планиране, ясни работни процеси,
 - системно развитие на персонала,
 - високо мнение за библиотеката.

Разбира се, не всички споменати тук въпроси са критерии за библиотечно качество. Доброто име е по-скоро резултат на качествените услуги, но е важно за поддържането на качеството.

Когато става дума за възприемането на библиотеката от участниците, две изследвания са много информативни: *The New Zealand University Libraries Effectiveness Study*⁸ и един проект на Каледонския университет в Глазгоу⁹. Двете изследвания са предложили дълъг списък възможни индикатори за резултатността на различни групи участници и са помолили респондентите да оценят полезността им за оценка на ефективността на една университетска библиотека. Групите участници в Нова Зеландия били:

- хора, разпределящи ресурсите,
- старши библиотечни служители,
- други библиотечни служители,
- университетски преподаватели,
- завършващи студенти,
- студенти,

с едно допълнително подразделяне на преподавателите и студентите по седем предмета като химия или право. Проектът в Глазгоу заменя „хора, разпределящи ресурсите“ със „старши управленски екип на университета“ и подразделя завършващите и обикновените студенти на задочно и редовно обучение, а академичния състав – на изследователи и преподаватели.

Двата проекта установяват, че университетското ръководство се интересува най-вече от въпросите за ефективността на служителите и удовлетворе-

⁸ Cullen, R. and Calvert, P.J. (1995), Stakeholder perceptions of university library effectiveness, *The Journal of Academic Librarianship* 21,6, pp. 438–448

⁹ Crawford, J., Pickering, H. and McLelland, D. (1998), The stakeholder approach to the construction of performance measures, *Journal of Librarianship and Information Science* 30,2, pp. 87–112

нието на ползвателите като: „управленска компетентност“, „услужливост и любезност на служителите“ и „съответствие на работното време с нуждите на потребителите“, но също така и от финансови въпроси като големината и гъвкавостта на библиотечния бюджет и рентабилността на библиотеката.

Библиотечните служители се фокусират също върху управленските въпроси и услужливостта и любезността на персонала. „Другите библиотечни служители“, свързани пряко с обслужването на ползвателите, се отъждествяват повече с техните нужди, отколкото старшите служители.

Групите ползватели показват различни приоритети. Академичният състав класира много високо експертната помощ и доставката на документи, но също така показва интерес към управлението и финансите на библиотеката. Студентските групи поставят акцента върху своите непосредствени нужди. Високо се оценяват наличието на места и многоекземплярността на търсените заглавия, по-дългото работно време и подходящото оборудване, но също така услужливостта на служителите, особено на справочното гише.

Съществуващите индикатори за ефективността са изработени, изпробвани и избрани от библиотекари. Това означава, че те отразяват представата на библиотекаря за идеалната библиотека. „С една дума, критериите, които използваме, вероятно ни показват какво ценим в нашите библиотеки“¹⁰. Може би гледната точка на финансиращите институции и обществеността няма да съвпада.

За библиотеките най-добрият начин да съчетаят мненията ще бъде:

- да преценят какво очакват техните потребители (или бивши такива) от услугите, които ползват (или не ползват заради лоши преживявания),
- да поискат мнението на финансиращата институция какво трябва да прави библиотеката и как да действа, за да подкрепя институционалните ѝ цели,
- да се опитат да намерят критерии, които оценяват качеството от гледната точка на групите участници.

1.3. Моделът за управление на качеството

Управлението на библиотечното качество изисква специалните задачи на съответната библиотека да бъдат ясно определени. Преди това, в съгласие с висшестоящата институция, трябва да се определи мисията на библиотеката. Това трябва да предхожда останалите стъпки.

¹⁰ Cullen, R. (1998), Measure for measure: a post modern critique of performance measurement in libraries and information services, *IATUL Proceedings* 8, достъпна на: <http://iatul.org/conferences/pastconferences/1998proceedings.asp>

Международният стандарт ISO 11620 дава следното определение на „мисия“:

„Одобрено от упълномощените органи изявление на организацията, в което се формулират нейните цели, изборът на услуги и развитието на продуктите“.

Заявяването на библиотечната мисия означава формално описание на рамката, в която библиотеката ще се движи. Заявената мисия трябва да определя главната група ползватели, които библиотеката възнамерява да обслужва. Библиотеката трябва да вземе под внимание и мисията и целите на своята висшестояща институция или община и доколкото е възможно, не само настоящите нужди на населението, но и предсказуемите в бъдеще.

Мисията на библиотеката би трябвало да бъде обобщена както следва:

Да подбира, организира и предоставя достъп до информацията на ползватели, на първо място, на главната група ползватели, и да разширява информационната грамотност чрез оказване на помощ и обучение.

Германският проект за оценка и сравнение ВІХ¹¹ разработи мисия за академичните библиотеки, която дефинира следните задачи:

- **Посредничат при използването на информацията чрез**

- изграждане на колекция, която подкрепя учението, преподаването и научните изследвания;

- насочване към съществуващата литература и информация в света чрез портали и библиографски бази данни;

- организиране на бърза доставка или онлайн достъп до документите, които не са налични на място.

- **Произвеждат и опазват информацията чрез**

- предлагане инфраструктура за електронно публикуване;

- архивиране и опазване на печатната и електронна информация във висшестоящата институция на библиотеката;

- индексирание, дигитализиране и популяризиране на нейните колекции за ползване на местно, национално и международно равнище.

¹¹ ВІХ. Der Bibliotheksindex, достъпен на: <http://www.bix-bibliotheksindex.de>

- **Подкрепят преподаването и ученето чрез**

- предлагане място за индивидуална и колективна работа с подходящо техническо оборудване;

- подкрепа на онлайн и мултимедийното преподаване и учене, както и на отдалечения достъп;

- разширяване на информационната грамотност чрез обучителни модули и помощни услуги.

- **Ефективно управление на услугите чрез**

- развитие и поддържане на иновационни технологии;

- използване на подходящи управленски методи за ефективност и ефикасност;

- разширяване на уменията на служителите чрез обучение и развитие;

- коопериране на местно, национално и международно равнище.

Мисията на обществените библиотеки е обобщена в Манифеста на ИФЛА/ЮНЕСКО за публичните библиотеки от 1994 г.¹², който дефинира „ключови мисии“:

1. Създаване и стимулиране на навици за четене у децата от ранна възраст

2. Подкрепа на индивидуалното и на официалното образование, както и на самообразованието на всички нива

3. Създаване на възможности за персонално творческо развитие

4. Стимулиране на въображението и творчеството у децата и младите хора

5. Насърчаване на познанията за националното културно наследство, оценяване на изкуството, научните постижения и иновациите

6. Предоставяне на достъп до културните прояви на всички изпълнителски изкуства

7. Насърчаване на межкултурния диалог и културното разнообразие

8. Поддържане на устната традиция

9. Осигуряване на достъп на гражданите до всички видове информация в обществото

10. Предоставяне на адекватни информационни услуги на местните предприятия, асоциации и заинтересувани групи

11. Улеснения за развитието на информационни и компютърни умения

12. Подкрепа и участие в програмите по ограмотяване за всички възрастови групи и насърчаване на такива дейности, ако е необходимо.

¹² IFLA/UNESCO Public Library Manifesto 1994, достъпен на:

<http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/eng.htm>. Преводът на бълг. ез. е достъпен на:

<http://www.lib.bg/prevodi/manifestUNESCO.htm> – Б. пр.

В индивидуалната мисия на всяка библиотека трябва да се добавят специалните ѝ задачи, като например правото на депозит, архивните функции, задачите в съвместни програми или услугите за специални групи ползватели.

На базата на мисията и основните задачи могат да се определят краткосрочните и дългосрочните цели и да се разпределят ресурсите (финансови средства, пространство и работно време) за дейностите, които са необходими за постигане на целите. Това включва и определяне на качеството, което трябва да се достигне при предоставяне на услугите. Целите би трябвало да са реалистични, достижими за определен период от време и бъдещите резултати трябва да бъдат измерими и сравними.

Например, ако основната задача е да се информират потребителите чрез изчерпателни и текущи онлайн каталози, краткосрочната цел може да бъде:

- в течение на определено време да се премахне изоставането,
- в онлайн каталога да бъдат включени отделните каталози на специалните колекции.

След известно време трябва да се контролира дали целите и исканото качество са достигнати. Това вероятно ще доведе до промяна на плановете и до преформулиране на целите за следващия времеви период.

Простият модел за управление на качеството може да изглежда по следния начин:



Управлението на качеството е повтарящ се процес, един непрекъснат преглед на целите, процесите и тяхната оценка. „Без компонента оценка не е възможно резултатното планиране, а от оценката има малка практическа полза, ако добитите данни не бъдат включени в процеса на планиране“¹³.

1.4. Измерване на ефективността в контекста на управлението на качеството

Днес към нестопанските организации съществува всеобщо изискване за прозрачност, отчетност и гаранция на качеството. Обикновено финансиращата институция очаква да види в библиотеките „качество срещу парите“ и иска данни не само за вложеното и полученото като резултат, но и доказателства за рентабилно предоставяне на услуги и продукти. Библиотеката трябва да е в състояние да покаже колко добре работи, но също така какви ресурси са нужни за поддръжка или повишаване на качеството на дейността ѝ. Оценката на качеството е „политическо оръжие за сдобиване с ресурси и за осигуряване мястото на библиотеката в организацията“¹⁴. Това може да помогне на библиотеките да станат „видими“ за финансиращите организации и за обществеността.

Планирането на качеството има нужда от измервателен инструмент, чрез който да се оценява дали библиотеката постига своите цели. Този инструмент е оценката на ефективността.

Измерването на ефективността означава събирането на статистически и други данни, които описват дейността на библиотеката и анализването им, за да бъде тя оценена. Или с други думи: сравняването на онова, което прави библиотеката (ефективността), с онова, което трябва да прави (нейната мисия), и това, което иска да постигне (нейните цели).

Индикаторите за ефективност и качество (наричани също така критерии за ефективност) се разработват и прилагат вече няколко десетилетия от библиотеките и са публикувани в наръчници и стандарти. Международният стандарт ISO 11620 определя индикатора за ефективност като „цифрово, символно или устно изражение, извлечено от библиотечни статистики и използвано за характеризиране ефективността на библиотеката“. Индикаторите за ефективност включват прости числа и съотношение между тях.

Критериите за индикатори на ефективност са установени в Международния стандарт 11620. Индикаторите за ефективност трябва да бъдат:

¹³ Herson, P. and Altman, E. (1996), Service quality in academic libraries, Ablex Publ., Norwood, NJ, p. 16

¹⁴ Brophy, P. and Coulling, K. (1996), Quality management for information and library managers, Aslib Gower, Aldershot, p. 157

- **информативни** = полезни за откриване на проблеми и възможните действия, които да се предприемат,
- **сигурни** = да произвеждат същите резултати, когато се използват при сходни обстоятелства,
- **обосновани** = да измерват онова, което са предназначени да измерят,
- **подходящи** = съвместими с библиотечните процедури и работна среда,
- **практични** = лесни за ползване и разбиране, приложими с разумно количество усилия, които се измерват с времето, вложено от служителите, тяхната квалификация, експлоатационните разходи, както и времето и търпението на потребителите,
- **сравними** = да позволяват сравняване на резултатите между библиотеки със сходни мисии, структура и ползватели.

Трябва да се добави, че индикаторите би трябвало да се отнасят само за фактори, които могат да бъдат контролирани или най-малкото повлияни от библиотеката.

От една страна, индикаторите за ефективност измерват **ефективността** в предоставянето на услуги на ползвателите, а от друга, **ефективността на разходите** – ефикасното използване на ресурсите. Тогава качеството ще означава, че услугата е „добра“ и същевременно „евтина“.

Много са причините за измерване на ефективността. Оценката на качеството ще помогне на библиотечното ръководство за подобряването на услугите и продуктите, а на финансиращите организации и обществеността ще покаже ефективността на библиотеката. Съпътстващо следствие от процеса на измерването е, че служителите ще получат по-добър общ поглед върху различни аспекти на услугите и върху целите, които трябва да бъдат достигнати, както и върху пътищата, по които ще се стигне до тях. Ще се появи и осведоменост за това как работи библиотеката. „Основната цел на измерването на ефективността, която понякога се забравя, е да се повлияе на хората – на тяхното поведение и на решенията, които ще вземат“¹⁵.

1.5. Изборът на индикатори

Първата стъпка на библиотеката е да избере комплект индикатори за ефективност, които съответстват на нейната мисия и цели. Също така индикаторите трябва да съответстват на мисията и целите на нейната висшестояща организация и да разкриват подкрепата на библиотеката за тези цели.

¹⁵ Winkworth, I. (1998), Making performance measurement influential, *Proceedings of the 2nd Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*, Information North, Newcastle upon Tyne, p. 93

Не на всички библиотеки ще бъде позволено да изберат такива индикатори за ефективност, каквито смятат за подходящи. Ако има програма за оценка на библиотеките, организирана от правителство или други власти, или ако висшестоящата на библиотеката организация се включи в определена програма за оценка, оценката и критериите ще им бъдат предписани. Затова е може би по-изгодно за библиотеката да поеме инициативата и да представи методи, чрез които иска да покаже своята ефективност. Ако група библиотеки използват обща оценъчна система, например система на национално равнище, това може да спомогне да избегнат критерии, наложени им от външни институции.

Различните библиотеки имат различни мисии. Дори между университетските библиотеки, които сякаш имат едни и същи цели, ще има разлики като:

- структурата на ползвателите,
- предметите на научните изследвания,
- специалните задачи, като например колекция от редки материали.

Няма обективни стандарти за „добра“ библиотека, макар да са разработени стандарти за различните видове библиотеки. Понятието за качество може да е различно за различните библиотеки и критериите трябва да бъдат подбрани според него и специалните задачи. Трябва да се каже, че с течение на времето библиотечната мисия и задачи могат да се променят, например:

- добавят се или отпадат предмети от учебната програма,
- възникват нови задачи като обучение в информационна грамотност,
- други библиотеки поемат част от задачите.

Трябва да бъде избран комплект индикатори, който позволява общ поглед върху библиотеката, включително традиционните и електронните услуги, и показва взаимодействието между различните услуги.

Обикновено библиотеките няма да започнат измерването на ефективността, използвайки всички индикатори, описани в този наръчник или някой стандарт. По-скоро в началото ще предпочетат да използват само няколко индикатора за определени услуги, защото:

- ползвателите се оплакват от дадени услуги,
- служителите подсказват, че някаква услуга може да бъде подобрена,
- библиотечната статистика сочи спад в ползването на определени услуги,
- въвеждането на нови технологии или появата на бюджетни ограничения предполагат организационни промени.

В такъв случай изборът на индикатори ще бъде определен от резултатите, които библиотеката иска да добие чрез оценката. Обаче оценката само на една услуга или нейн аспект може да доведе до погрешни заключения.

Пример:

- Измерва се бързината на обработката на носители на информация и се установява, че е висока.
- Обаче наличността на определени носители на информация и на цяла цялата колекция е ниска. Очевидно има абонамент за погрешни заглавия, които обаче са обработени ефикасно.

Индикаторите за ефективност оценяват различни услуги или дейности на библиотеката, но може да съществуват взаимни зависимости. Опитвайки се да постигнем по-висока оценка по единия индикатор, може да повишим оценката и на друг.

Пример:

Високият процент средства, харчени за комплектуване на фонда, може да означава по-ниски разходи за персонала и оттам – по-малко „служители на глава от населението“.

Библиотеката ще трябва да реши какви са нейните приоритети, но резултатите от индикаторите могат да подкрепят подобно решение.

1.6. Участието на служителите

След като сме избрали подходящите индикатори за съответната библиотека, важно е в проекта по измерването да бъдат включени служителите и най-вече онези от тях, които отговарят за услугата, която се оценява. Персоналът би могъл да посочи възможни проблеми, свързани с процеса на измерване, или да помогне методът да бъде приспособен към специфичните обстоятелства на библиотеката.

Трябва да се изясни, че индикаторите за ефективността измерват качеството на библиотечните услуги, а не дейността на отделния човек. Данните за ефективността на служителите трябва да бъдат обобщени по подобие на индикатора В.9 – „Производителност на служителите при обработката на носителите на информация“, в този наръчник.

Да, служителите може да са загрижени заради заключенията от процеса на измерване. Чувстват, че ефикасността на техния отдел може да бъде поставена под въпрос и че заради резултатите може да има организационни промени, които да засегнат тяхната сфера на отговорности.

Заради това е необходимо:

- да се постигне съгласие със служителите за мисията и целите на библиотеката,

- да се информират представителите на служителите още в ранния етап на планиране,
- служителите, засегнати от процеса на измерване или резултатите, да бъдат непрекъснато осведомявани,
- резултатите да се обсъдят и анализират заедно със служителите,
- стратегиите за подобрене да се разработят заедно със служителите,
- да си осигури опазването на данните,
- да се осигури прозрачност за причините да се провежда измерване и за очакваните ползи.

1.7. Използване на резултатите

Много е важно резултатите от измерването да намерят място в организацията и начина на действие на библиотеката. Твърде често измерването на ефективността е цел сама за себе си, а резултатите се съхраняват без практическо приложение.

Най-важното е служителите да бъдат информирани за резултатите от често досадните процедури по измерване. Кратко обобщение, онагледено с диаграми, изразяващи заключенията, извлечени от проекта, и мерките, които ще бъдат взети, ще бъде интересно за всеки служител, дори да не е лично засегнат от тях. Това ще помогне да бъдат преодолени и някои страхове, които хората изпитват към измерването на ефективността.

Ако индикаторът е използван и преди от библиотеката, би било полезно новите резултати да се сравнят със старите, за да се оцени резултатът от взетите след първото измерване мерки. Също така ще бъде полезно да се установят промените в работната среда на библиотеката, които са настъпили междувременно и които може да са повлияли на резултата от второто измерване.

Ако е възможно, тълкуването на резултатите трябва да включва и сравнение с резултатите на същия индикатор, измерени в други библиотеки със сходна структура и ползватели. „Ако показателите за ефективността се използват за планиране и оценка, резултатите на библиотеката трябва да се сравнят с тези на другите, за да се определи какви „трябва да бъдат“ стойностите и дали определен резултат е „висок“ или „нисък“. Това е особено важно в отношенията на библиотеката с обществеността и финансиращата институция“¹⁶. При тези сравнения трябва да се взимат предвид специалните цели и условия на работа на дадена библиотека, които могат да направят невъзможно получаването на

¹⁶ Revill, D. (1990), Performance measures for academic libraries, in Kent. E. (Ed.), Encyclopedia of Library and Information Science, Vol. 45, Suppl. 10, Dekker, New York, Basel, p. 332

същите резултати като в друга библиотека. Например библиотека, чиято мисия включва архивни функции, не може да има същите резултати в индикатора „ползване на сбирката“ като друга библиотека например, която редовно може да прочиства фонда си. Оценката дали един резултат е „достатъчно добър“ за библиотеката ще зависи от нейната мисия и цели, от което пък зависи какви услуги трябва да предлага и какъв да е техният обхват, за да отговаря на потребителите, които тя обслужва. Сравнението с други библиотеки ще ѝ помогне да придобие по-широк поглед върху нейните собствени резултати.

Използването на индикатор за ефективност няма да покаже пряко какви дейности трябва да бъдат извършени, за да се постигне по-висока резултатност или ефикасност на услугата, която се оценява. Не винаги има ясно изразено съотношение между причината и резултата. „Причината да бъде предпочетен терминът „индикатор на ефективност“ пред „критерий за ефективност“ е, че винаги е нужно тълкувание. Получените цифри са показателни за ситуация, която може би се нуждае от наблюдение и проучване“¹⁷.

Ниските резултати на индикаторите могат да се дължат на множество причини:

- недостатъчно познаване на нуждите на населението,
- липса на умения у служителите,
- недостатъчно служители за дадена услуга,
- недостатъчно реклама на услугите,
- липса на умения или на познания у ползвателите за услугите на библиотеката и начина ѝ на работа,
- други библиотеки наблизо, които предоставят услуги на нейните ползватели,
- неефикасни работни процеси,
- ниско равнище на автоматизация,
- неподходящи сгради,
- правни рамки, които не позволяват гъвкавото използване на ресурсите,
- малък приоритет на услугата, която се оценява, в политиката на библиотеката.

Не всички от тези въпроси могат да бъдат решени от библиотеката.

Като причина за слабата ефективност библиотеките вероятно ще посочат недостатъчните ресурси. Допълнителните ресурси, обаче, няма да доведат до по-високо качество, ако в същото време не се вземат под внимание проблемите в управлението. В много случаи по-добра резултатност може да се постигне и без допълнителни ресурси.

¹⁷ Brophy, P. (2005), *The academic library*, 2nd edition, London, p. 189

В случай на лоши резултати действията, които трябва да се предприемат на първо място, са организационни промени. В тясно сътрудничество със служителите, които отговарят пряко за оценяваните услуги, трябва да се преосмислят работните процеси и дейности. Вероятно служителите ще могат да назоват проблеми в квалификацията, допълнително оборудване или промени в организационната структура, които ще им помогнат да работят по добре. Опитът от измерването на ефективността ще събуди чувствителността за възможни подобрения в библиотечното обслужване.

В повечето случаи не бива да се предприемат организационни промени след първата употреба на някой индикатор. Ще бъде полезно по-късно измерването да бъде повторено, за да сме сигурни, че времето на измерването или специалните условия, при които е осъществено то, не са повлияли на резултата.

Резултатите от измерването, на първо място, ще бъдат използвани за управленски решения в библиотеката. Те, обаче, ще бъдат много полезни и при отчитането пред висшестоящата организация или при искане за финансиране. Ако библиотеката използва стандартизирани индикатори или се присъедини към проект за оценка и сравнение на ефективността, в очите на финансиращата организация резултатите ще бъдат по-убедителни.

Също така резултатите би трябвало да бъдат представени на населението или целевата група, която библиотеката обслужва. Особено ползвателите, които активно са участвали в проучването, например чрез попълване на въпросници, имат право да научат резултатите. Макар и по-лоши от очакваните, резултатите би трябвало да бъдат публикувани. В този случай особено ударение трябва да се постави върху инициативите за подобряване на положението. Ако резултатите са добри, представянето им ще се превърне в ефективна реклама за библиотеката.

Всички групи участници – библиотечните служители, висшестоящата или финансиращата организация на библиотеката, ползвателите ѝ, трябва да бъдат запознати не само с резултатите от измерването на ефективността, но и с действията, предприети като последица от получените резултати, и с подобренията, постигнати чрез тях. „Измерването е политическа дейност“¹⁸.

1.8. Съвременното състояние на измерването на ефективността

В литературата за измерване на ефективността на библиотеките често се срещат оплаквания за липсата на доклади за практическото използване на ин-

¹⁸ Cullen, R. (1998), *Measure for measure: a postmodern critique of performance measurement in libraries and information services*, IATUL Proceedings 8, достъпна на: <http://iatul.org/conferences/pastconferences/1998proceedings.asp>

дикаторите за ефективност в противоположност с широката теоретична дискусия за достойнствата или проблемите на нейното измерване. Макар през последните десет години това положение да се подобри до известна степен, все още повечето от статиите, отнасящи се до теорията на оценката на качеството, искат по-добри и качествени критерии или нови теми, които да бъдат обхванати от измерването. Макар вече да има искания за „ново поколение“ индикатори за ефективност¹⁹, включително индикатори за въздействието и резултатите, изглежда, все още познанията за това как да се избират и използват индикаторите за оценката на библиотечните услуги са недостатъчни.

Въпреки това ползата от измерването на ефективността вече е призната в цял свят. Макар да има малко доклади за използването на специални индикатори, това може би означава, че някои от тях (например наличност или ползване на фонда) са толкова популярни, че библиотеките не публикуват резултатите всеки път, когато ги използват.

Това, че критериите за качество бяха приети като важен управленски инструмент, вероятно се дължи, не на последно място, на Международната конференция за измерване на ефективността в библиотеки и информационни служби в Нортъмбрия, която от 1995 г. на всеки две години събира специалисти по управление на качеството от цял свят. Тази конференция и нейното списание²⁰ със сигурност действат като комуникационен център за проекти по развитието и използването на индикатори за ефективност и подпомагат популяризирането на измерването на качеството в теорията и практиката.

Публикациите на конференциите в Нортъмбрия ясно показват развитието на оценката на качеството през последните десет години и нарастващия интерес към теми като:

- поставяне на потребителите в центъра на вниманието,
- оценка на мненията на групите участници,
- качествени критерии, като необходимо допълнение към количествените (макар че качествените също трябва да бъдат направени количествени, за да бъдат убедителни),
- критерии за въздействие и резултат, като стъпка отвъд меренето на вложеното и резултата.

Използването на индикаторите за ефективност се разви от отделни библиотеки, които употребяват определени индикатори за своите специфични проблеми, до проекти на групи библиотеки за оценка и сравняване ефективността на

¹⁹ Вж. Brophy, P. (2002), Performance measures for 21st libraries, *Proceedings of the 4th Northumbria International Conference on Performance Measurements in Libraries and Information Services*, Association of Research Libraries, Washington DC, pp.1–7

²⁰ Performance Measurement and Metrics, Vol. 1 (2000) ff.

местно и дори на национално равнище²¹. Днес има значителен брой проекти, в които групи библиотеки са постигнали съгласие върху комплект индикатори, които използват редовно, а някои – дори от години. Примери за това са:

BIX – Library Index²²

Германски обществени и академични библиотеки (два отделни комплекта индикатори). Обществени библиотеки – от 1999, академичните библиотеки – от 2002 г.

CASL (Council of Australian State Libraries)²³

Обществени библиотеки – от 1998 г.

Swedish Quality Handbook²⁴

Различни видове библиотеки.

Тригодишен проект от 2001 до 2004 г. – не е взето решение за продължаването му.

HELMS (UK Higher Education Library Management Statistics)²⁵

Академични библиотеки – от 1997/98 г.

Benchmarking of the Netherlands University Library²⁶

Университетски библиотеки – от 1999 г.

Norwegian indicators²⁷

Академични и обществени библиотеки.

Нов проект, започнат през 2007 г.

²¹ Poll, R. (2007), Benchmarking with quality indicators: national projects, *Performance Measurement and Metrics* 8, 1, pp. 41–53

²² BIX. Der Bibliotheksindex, достъпен на: <http://www.bix-bibliotheksindex.de>

²³ Australian Public Libraries Comparative Report 1998-2004, достъпен на: <http://www.nsla.org.au/publications/statistics/2004/pdf/NSLA.Statistics-20040701-Australian.Public.Library.Comparative.Report.1998.2004.pdf>

²⁴ Edgren, J. et. Al. (2005), Quality handbook, performance indicators for library activities, The Swedish Library Association's Special Interest Group for Quality Management and Statistics, достъпен на: http://www.biblioteksforeningen.org/sg/kvalitet/handbook_eng.htm (недостъпна на 21.11.2011)

²⁵ UK Higher Education Library Management Statistics 2003–2004 (2005), Sconul, London

²⁶ <http://www.ukb.nl/benchmark.htm> (недостъпна на 18.11.2011); вж. и Leaven, H and Smit, A. (2003), A project to benchmark university libraries in The Netherlands, *Library Management* 24, 6/7, pp. 291–304

²⁷ Forslag til indikatorer for fag-og folkebibliotek (2007), version 4.0, ABM-utvikling, Oslo, достъпно на: <http://www.abm-utvikling.no/bibliotek/statistik-for-bibliotek/indikatorer-for-fag-og-folkebibliotek> (недостъпна на 18.11.2011)

Проблемът при тези съвместни проекти е да се постигне съгласие върху списък с индикатори за ефективността, които отчитат целите и задачите на всички участващи библиотеки. Често библиотеките се ограничават в „измерване на измеримото“. Когато обсъждате възможния комплект индикатори в кръга на група библиотеки, основният въпрос винаги е дали данните не могат да бъдат взети от съществуващата (национална) библиотечна статистика и колко време ще е нужно за процеса на измерването. На някои важни въпроси, обаче, не може да се обърне внимание само с взимане на данни от автоматизираната система, от турникета или статистиката на институционалните членове. Затова почти всички съвместни библиотечни проекти, споменати по-горе, са използвали индикатори, които изискват допълнително събиране на информация.

Интересно е да се види, че макар проектите да се различават по комплектите индикатори, които участниците смятат за най-важни, те обръщат внимание на същите теми и повечето индикатори са взети от съществуващите наръчници или от стандарта ISO 11620. Това прави резултатите сравними между групи библиотеки от различни държави. Използването на подобни стандартизирани методи не само позволява измерване на ефективността, но ще осигури на отделната библиотека повече доверие в процеса на измерването и ще увеличи сигурността на данните, когато се отчита пред финансиращата организация.

2. Индикатори за въздействие или резултат

2.1. Въздействие/резултат на библиотеките

Библиотеките винаги са били способни да изчислят вложенията в своите услуги (финансиране, служители, колекции, пространство, оборудване) и продуктите (заети материали, свалени материали, справки и т.н.) Разработени бяха и критерии за оценка на качеството на библиотечните услуги и ефикасността на разходите за библиотечната дейност. Измерването на резултатността оценява дали библиотеката е ефективна и ефикасна при предоставянето на своите услуги.

Все пак количеството на ползването и качеството на работата още не доказват, че ползвателите са имали полза от своето взаимодействие с библиотеката. Измерването на въздействието или резултата означава крачка напред и опит да се оцени влиянието на услугите върху ползвателите или обществото. В професионалната литература „въздействие“ или „резултат“ често се използват като синоними, но „резултат“ се използва и за резултата/ползването на библиотечните услуги (например ползвател чете книга), докато на „въздействие“ се гледа като на по-обхватен термин, свидетелстващ за промените у ползвателите (например ползвателят добива знание)²⁸.



Резултатът, или въздействието, означава, че има промяна в уменията и познанията на ползвателя или в неговото поведение.

„Резултатите са плод от използването на библиотеката, което се отразява на отделния ползвател“²⁹.

„Резултатите са начините, по които библиотечните ползватели се променят вследствие на досега си с библиотечните ресурси и програми“³⁰.

²⁸ Brophy, P. (2005), *The academic library*, 2nd edition, Facet, London, p. 189

²⁹ Revill, D. (1990), *Performance measures for academic libraries*, in Kent, E. (Ed.), *Encyclopedia of Library and Information Science*, Dekker, New York, Basel, Vol. 45, Suppl. 10, p. 316

³⁰ ACRL. Association of College and Research Libraries. Task Force on Academic Library Outcomes Assessment Report. June 27 1998, достъпен на: <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/whitepapers/taskforceacademic.htm> (недостъпна на 18.11.2011)

Какви промени може библиотеката да предизвика у ползвателите? Използването на библиотечните услуги може да подпомогне:

- познанията,
- информационната грамотност,
- демокрацията (достъп до информация за всички),
- академичния или професионален успех,
- социалното включване (например възрастни хора и емигранти),
- обучението през целия живот,
- личното благополучие.

Краткосрочното въздействие от посещението в библиотека може да бъде намирането на актуална информация, която да помогне на ползвателя да реши свой проблем, да добие умения за търсене и увереност при използването на информация, да му спести време в работата.

Дългосрочното въздействие от ползването на библиотечните услуги може да се изрази в по-висока информационна грамотност, академичен или професионален успех, промени в отношението и мотивацията (например мотивация за четене) и промени в информационното поведение (например използване на по-голямо разнообразие от информационни ресурси).

Промените могат да бъдат представени като пирамида, която расте от когнитивното влияние (получаване на знания) към развитие в отношенията и възгледите и последно – в поведението.

2.2. Методи за оценка на въздействието/резултата

В продължение на няколко години проекти из цял свят се опитаха да намерят методи за доказване на резултатите от библиотечните услуги³¹. Основният проблем в тези методи е, че въздействията върху индивида са разнообразни и затова е трудно да се проследи връзката между промените в библиотеката и усъвършенстването на нейните ползватели. Въпреки това съществуват доста възможни методи, които вече са предоставили интересни резултати. Те могат да бъдат разделени грубо на количествени и качествени методи³².

Качествени („меки“) мерни единици, разработени в социалните науки, се опитват да измерят резултатите, оценявайки опита и мнението на ползвателите. Използваните методи са:

³¹ Преглед на текущите изследвания е направен в: Poll, R., Bibliography “Impact and outcome of libraries“, достъпна на: <http://www.ulb.uni-muenster.de/outcom> (недостъпна на 18.11.2011)

³² Poll, R. and Payne, P. (2006), Impact measures for libraries and information services, *Library High Tech* 24, 2, pp. 547–562, достъпна на: http://conference.ub.uni-bielefeld.de/2006/proceedings/payne_poll_final_web.pdf

- проучвания (писмени, по телефона или онлайн),
- интервюта,
- цели и дискуссионни групи,
- самооценка на добитите умения и компетенции от ползвателя.

Методите са използвани не само с настоящи и бивши ползватели на библиотеката, но и сред широката общественост, с цел да се добият предположения за възможните резултати на библиотеките.

В проучвания, интервюта и в дискуссионни групи ползвателите и бивши такива са питани за:

- преки ползи от използването на библиотечните услуги,
- възможни ползи от използването изобщо на библиотеки или някоя определена библиотека,
- непреки (възможни) ползи от съществуването на библиотеките (например свободен достъп до информация, културен живот в общността, детска грамотност, социално включване),
- потенциална ценност на библиотеките за бъдещите ползватели (например опазване на националното документално наследство).

Самооценката на ползвателите за техните ползи се оказва по-малко надеждна, тъй като са склонни да преувеличават компетенциите, които са придобили.

Качествените методи често се използват в обществените библиотеки, за да се разкрие тяхното социално въздействие и важност на местно равнище³³. Подобни качествени методи предоставят богат фонд от „истории“, които разкриват какво мислят ползвателите за съществуващите и възможните ползи от библиотеките. Тези „анекдотични доказателства“ помагат да се изяснят и потвърдят резултатите от качествено измерване, но те трябва да бъдат организирани и изразени количествено. Съветът на музеите, библиотеките и архивите в Лондон цитира подобни количествено изразими резултати на предно място на своята интернет страница:

„70% от децата смятат, че освен училището, библиотеката е едно от най-добрите места за учене“³⁴.

³³ Bohme, S. and Spiller, D. (Ed.) (1999), Perspectives of public library use 2. A compendium of survey information, Library and Information Statistics Unit (LISU), Loughborough; Debono, B. (2002), Assessing the social impact of public libraries: what the literature is saying, *Australian Public Libraries and Information Services* 15,2, pp. 80–95; Linley, R. and Uscherwood, B. (1998), New measures for the new library: a social audit of public libraries, *British Library Research and Innovation Centre Report* 89, British Library Board, London

³⁴ MLA. Museums, Libraries and Archives Council, достъпна на: <http://www.mla.gov.uk/>

Не бива да се забавя, че резултатите, добити чрез качествени методи, винаги притежават известен субективен уклон. Те показват „възприемане на полза“, но не я доказват. Затова, за да бъдат потвърдени, те би трябвало да се сравняват с резултатите от количествените методи или със статистиките за библиотечното ползване.

Количествените методи се опитват да добият ясни данни за промяна в компетенциите или поведението на потребителите, за да намерят връзка между ползването на библиотеката и академичния или професионалния успех на индивида. Използвани са следните методи:

- тестове, които оценяват уменията преди и след посещението на обучителни курсове за библиотечно-библиографски знания или използването на библиотечните услуги,
- мониторинг на резултатността/търсенето на данни,
- неназрапно наблюдение на ползвателите,
- анализи на цитирането в курсовите работи или публикуваните изследвания през годините,
- сравнение с данните за успехи с данните за ползването на библиотеката.

Днес тестовете за оценка на промените в уменията и компетенциите на ползвателите широко се прилагат в библиотеките, особено за да се оцени резултатът от обучението по информационна грамотност, предлагано от библиотеката. Подобни тестове могат да се използват преди или след лекцията с цел да се разкрият различията в уменията да се намери и оцени актуална информация. Тестовете за оценка на въздействието от обучението ще станат задължителни, когато модулите на библиотеката за информационна грамотност бъдат включени в учебната програма на висшестоящата институция³⁵.

Следене на резултатността, търсенето на данни, неназрапчивото наблюдение, за да се проследяват действията на ползвателите в търсенето, изразите, които използват при търсене, и използването на функцията „помощ“. Тези методи могат да покажат успехи, провали и проблеми. Когато проучването се повтаря редовно, резултатите могат да проследят количествени промени в уменията за търсене на даден индивид.

Анализите на библиографиите в курсовите работи на ползвателите и особено в докторските дисертации се използват с две различни цели:

1. Да се оцени значението на местната библиотека за проучванията и изследванията: цитиранията в работата се сравняват с местната колекция (включително електронните ресурси, за които е абонирана библиоте-

³⁵ За литература по въпросите на резултатите от обучението по информационна грамотност вж.: Poll, R. Bibliography “Impact and outcome of libraries“, Part 3, достъпна на: <http://www.ulb.uni-muenster.de/outcom> (недостъпна на 18.11.2011)

ката). Резултатите показват колко широко са могли да бъдат достъпни (или биха могли да бъдат достъпни) чрез местната библиотека материалите, цитирани в работата. И оттам да се заключи дали библиотеката предлага достатъчно материали в подкрепа на научните изследвания³⁶.

2. Да се види дали с времето или след курсовете са настъпили промени в точността на цитирането, актуалността на цитираните заглавия, вида на използваните ресурси и броя на цитираните електронни такива³⁷.

Разбира се, за финансиращите организации ще бъде много интересно да узнаят дали библиотечните услуги влияят положително на академичния или професионален успех на ползвателите. За оценка на това влияние се съпоставят честотата на ползване на библиотеката и видът на използваните услуги с данните за успеха на индивида. Този метод е използван особено за определяне на успеха на студенти, който се описва чрез данни като:

- продължителност на проучванията,
- оценки на изпитите,
- упорство на студента (запаметяване),
- процент на заетост след приключване на учението.

В световен мащаб известен брой проекти се опитаха да намерят съотношение между използването на библиотечните услуги и успеха на ползвателите³⁸. Когато законите за защита на данните забраняват използването на лични данни, възникват проблеми, но в някои случаи дори сравняването на групи потребители е дало действителни резултати³⁹.

³⁶ Ahtola, A.A. (2002), How to evaluate and measure the impact of the library's collection on the learning outcome? 68th IFLA Council and General Conference, достъпен на: <http://www.ifla.org/VII/s2/conf/ahtola.pdf>; Kayß, M. and Poll, R. 92006), Unterstützen die Bibliotheksbestände die Forschung? Zitatentanalyse in Dissertationen, *B.I.T. online* 2006, 2, достъпен на: <http://www.b-i-t-online.de/archiv/2006-02-idx.html>; Smith, E. T. (2003), Assessing collection usefulness: an investigation of library ownership of the resources graduate students use, *College Research Libraries* 64, pp. 344–355

³⁷ Emmons, M. and Martin, W. (2002), Engaging conversation: evaluating the contribution of library instruction to the quality of student research, *College and Research Libraries* 63, pp. 545–560; Tunón, J. and Brydges, B. (2006), Improving the quality of university libraries through citation mining and analysis using two new bibliometric assessment tools, *World Library and Information Congress: 71st IFLA General Conference and Council*, достъпен на: http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/078e-Tunon_Brydges.pdf

³⁸ Вж. Poll, R. Bibliography “Impact and outcome of libraries“, Part 4, достъпна на: <http://www.ulb.uni-muenster.de/outcom> (недостъпна на 18.11.2011)

³⁹ De Jager, K (2002), Impacts and outcomes: searching for the most elusive indicators of academic library performance, *Proceedings of the 4th Northumbria International Conference on Performance Measurements in Libraries and Information Services*, Washington DC, Association of Research Libraries, pp. 291–297

2.3. Оценка на финансовата стойност на библиотеката

В рамките на оценката на резултата библиотеките също така се опитват да „измерят“ своята икономическа стойност. Финансирането, което е нужно за тях (колекции, сгради, оборудване и особено служителите), представлява значителна част от бюджета на университетите и общините. Финансиращите институции и данъкоплатците искат да видят дали инвестициите в библиотеките раждат „качество срещу парите“.

Библиотеките се опитаха да отговорят на този въпрос, включително за действителната и възможната полза за отделните потребители и обществото като цяло. Тъй като повечето библиотечни услуги нямат съответствие на пазара и затова за тях не могат да бъдат определени „пазарни цени“, са използвани два други начина за оценка на икономическата им стойност:

- оценка на стойността на времето („заменителна стойност на времето на ползвателя“),
- използване на метода за оценка на контингента.

Оценката на стойността на времето започва от предположението, че когато ползвателите инвестират време и усилия, за да използват библиотечните услуги, финансовата стойност, която те или тяхната институция влагат в това използване, трябва да бъде поне толкова голяма, колкото „пожертваното“ от тях време. Разходите на време за използване на библиотеката се пресмятат, като се умножи времето, което потребителите прекарват в ползване на библиотечните услуги, със средната заплата на населението, което съответната библиотека обслужва. Проблемът в този метод е, че в много случаи не е възможно да се изчислят средните заплати, например на студентите, и че стойността на времето за използване на библиотеката може също така да се разглежда като друг разход, а не като финансова стойност, постигната от библиотеката.

По-обещаващ е методът за оценка на контингента, който е разработен за оценка на финансовата стойност на нестопански организации и услуги, особено за проекти в здравеопазването, защитата на околната среда, образованието или културата⁴⁰. Лица, които са заинтересувани пряко или е възможно да се заинтересуват от някоя организация или нейните услуги, са помолени да дадат оценка на стойността на организацията или нейните услуги във финансови параметри, изразена в тяхната „готовност да платят“ или „готовност да приемат“. Въпросът за оценка на финансовата стойност на библиотеките би могъл да бъде:

- готовност да плати: какво бихте платили за поддържане на тази библиотека/специално тази библиотечна услуга?

⁴⁰ Вж. напр. Mitchel, R.C. and Carson, R.T. (1993), Using surveys to value public goods, the contingent valuation method, Resources for the Future, Washington

- готовност да приеме: каква сума бихте приели като еквивалент, ако тази библиотека/специално тази библиотечна услуга бъде закрыта?

Обикновено на интервюираните се дава да избират между суми, които биха платили (например чрез по-високи данъци) или приели (например чрез по-ниски данъци). Проблемът при този метод е, че се иска от хората да оценяват финансово услуги или институции, за които никога не са мислили под формата на пари. Методът за оценка на групата вече често е бил използван за обществените библиотеки⁴¹. Британската библиотека използва този метод и постигна впечатляващ резултат: за всеки паунд обществено финансиране, което получава всяка година, произвежда 4,4 паунда за националната икономика⁴².

2.4. Оценка на въздействието и резултата и измерване на ефективността

Измерването на ефективността оценява качеството на библиотечните услуги или чрез количествени данни, или чрез усещането на ползвателя за качество. Оценката на въздействието или резултата се опитва да открие дали библиотечните услуги имат различим ефект върху ползвателите.

Може да се предположи, че услугите с добро качество (бързина, сигурност, насочени към ползвателите) ще имат по-положително въздействие върху потребителите, отколкото услугите с лоша ефективност. Ако оценката на резултата показва, че целите, които библиотеката иска да постигне, не са достигнати, измерването на ефективността може да помогне да се установят проблемите или провалите в предоставянето на услугите, които могат да водят до минимално положителни или дори отрицателни резултати за ползвателите.

Обучението по информационна грамотност е добър пример за показване на отношенията между въздействието и оценката на ефективността. Ако участниците в обучението не показват по-големи умения по време на проверките след обучението, библиотеката би могла да използва проучвания на удовлетвореността, за да открие причините за лошото представяне. Също така може да използва индикатор Б.10 „Участия в обучителни лекции на глава от населението“, за да провери дали лекциите привличат достатъчно голяма част от населението.

Друг пример е връзката между ползването на библиотеката и академичния успех на ползвателите. Ако резултатите от подобно сравнение показват, че сту-

⁴¹ Aabø, S. (2005), The value of public libraries in Norway, *Bibliotekforum* 6, pp. 38–40; Holt, G.E., Elliot, D. and Moore, A. (1999), Placing a value on public library services, *Public Libraries* 38, pp. 89–108; Morris, A., Hawkings, M and Srmsion, J. (2001), The economic analysis of public libraries, *Libraries and Information Commission Research Report* 89, British Library, London

⁴² Pung, C. Clarke, A. and Patten, L. (2004), Measuring the economic impact of the British Library, *New Review of Academic Librarianship* 10,1, pp.79–102

дентите с висок успех не са използвали често библиотечните услуги, отново проучване на удовлетворението ще помогне да се открият причините определени услуги да не се използват. След това библиотеката може да използва съответните индикатори, за да оцени качеството на тези услуги и да установи дали некачественото предоставяне на услугите не е повлияло върху ползването им и по този начин е възпрепятствало възможния положителен резултат за потребителя.

2.5. Проекти за оценка на резултата

Няколко проекта по света се опитват да открият методи, критерии и инструменти за оценка на въздействието/резултата на библиотеки и информационни служби.

- Проектът eVALUEd, основан върху базата данни на Университета на Централна Англия, е създаден, за да развие един универсален модел за оценка на е-библиотеки във висшето образование. Проектът създаде инструментариум за оценка на електронни информационни услуги⁴³.
- IMLS (Institute of Museum and Library Services) насърчава проекти, основаващи се на оценката на резултата⁴⁴.
- Инициативата за нови критерии на ARL (Association of Research Libraries) включва няколко програми, свързани с резултата⁴⁵:
 - резултати от обучението;
 - преглед на изследванията на резултатите от висшето образование;
 - MINES (Measuring the Impact of Networked Electronic Services – „Измерване на въздействието на електронни услуги в мрежа“).
- IBEC е общ изследователски проект на Information School на Вашингтонския университет и на School of Information на Мичиганския университет, който е изработил инструментариум за оценка на въздействието на информацията в общините⁴⁶.
- SCOUNL (Society of College, National and University Libraries) и LIRG (Library and Information Research Group) са сложили началото на инициатива по въздействието⁴⁷.

⁴³ Достъпен на: <http://www.evalued.uce.ac.uk/index.htm> (недостъпна на 18.11.2011)

⁴⁴ Достъпни на: <http://www.imls.gov/index.shtml> (недостъпна на 18.11.2011)

⁴⁵ Достъпни на: <http://www.arl.org/stats/initiatives/index.shtml>

⁴⁶ Достъпен на: <http://ibec.ischool.washington.edu/default1024.aspx?cat=Home&b=y> (недостъпна на 18.11.2011)

⁴⁷ Достъпна на: http://www.sconul.ac.uk/groups/performance_improvement/impact2.html (недостъпна на 18.11.2011)

3. Преглед на индикаторите

Комплектът индикатори, използвани в този наръчник, има множество източници и се е развивал в течение на времето. 17-те индикатора в първото издание, които се отнасяха само за академични библиотеки, се основаваха на съществуващата литература, на резултатите от срещите на ИФЛА през 1989 и 1990 г. и на тестове в практиката, извършени от авторите. Тези индикатори бяха частично приети от проекта EQLIPSE (1995–1998 г.) – изследователски проект, финансиран от Европейската комисия, за управление на качеството и измерване на ефективността на библиотеките⁴⁸, както и от техническия комитет по ISO, който редактира първия международен стандарт за измерване на ефективността на библиотеките⁴⁹. Авторите на този наръчник участваха и в двата проекта.

До 1998 г. измерването на ефективността взимаше под внимание само традиционните библиотечни услуги. Следващата стъпка отново е направена от проект на Европейската комисия: EQUINOX (1998–2000 г.)⁵⁰, където почти същите партньори, както в EQLIPSE, тестваха индикатори за ефективност на електронни библиотечни ресурси и услуги. Получи се списък с 14 индикатора, които повлияха силно в международен план на измерването на ефективността на библиотеките, особено на Техническият доклад на ISO за измерване на ефективността на електронните библиотечни услуги⁵¹.

През 1999 г. Германската фондация за научни изследвания финансира проект, оглавен от университетската библиотека в Мюнстер, който приспособи разработената за търговския сектор от Каплан и Нортгън *Балансирана карта за оценка на резултатите* за използване в библиотеките. Индикаторите на ефективността в този наръчник се основат само отчасти на извършената преди това работа, тъй като трябваше да бъдат изработени нови, които да покриват всички страни на *Балансираната карта*, особено перспективата „потенциали и развитие“. Проектът доведе до създаването на наръчник⁵² през 2002 г.

Много идеи и индикатори от този наръчник бяха приети от германския

⁴⁸ EQLIPSE. Evaluation and quality in library performance: system for Europe, 1995–1997, достъпен на: <http://www.cerlim.ac.uk/projects/eqlipse>

⁴⁹ ISO 11620 (1998), Information and documentation – Library performance indicators

⁵⁰ EQUINOX. Library performance measurement and quality management system, 1998–2000, достъпен на: <http://equinox.dcu.ie>

⁵¹ ISO TR 20983 (2003), Information and documentation – Performance indicators for electronic library services

⁵² Ceynowa, K. and Coners, A. (2002), Balanced Scorecard für wissenschaftliche Bibliotheken, *Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie*, Sonderheft 82, Klostermann, Frankfurt a.M.

проект за измерване и сравнение BIX⁵³. През 1999 г. фондация „Бертелсман“ и Германската библиотечна асоциация сложиха началото на проекта за обществените библиотеки. Данните се събират и публикуват ежегодно. През 2002 г. проектът бе разширен и за академичните библиотеки. 17-те индикатора, които използват те, са групирани в перспективите на *Балансираната карта за оценка на резултатите*.

През 2004 г. започна работата по ревизия на международния стандарт ISO 11620. Целта беше съчетаването на индикаторите за ефективността на традиционните и електронните библиотечни услуги и ако е възможно, да бъдат създадени „слети“ индикатори. Германският пример доведе до приемането на *Балансираната карта* и новоразработените индикатори за потенциал и развитие. Стандартът трябва да е публикуван в края на 2007 г.

Както се вижда, влиянията върху тази книга са много, и на национално, и на международно равнище, а имаше и богат набор на индикатори, от които да избираме. Въпреки това авторите решиха да изработят и изпробват два нови индикатора, тъй като ни се струваше, че липсват някои много съществени аспекти: единият индикатор е за качеството на библиотечния сайт, другият – за общите разходи при ползване, включително традиционните форми на ползване (заемане, ползване на място), както и свалянето на материали.

С цел да избегнем необходимостта да обявяваме основния източник за всеки от индикаторите, в Приложение 2 сме дали списъка им заедно с главните източници.

4. Описание на индикаторите

Всеки от индикаторите е представен в стандартния формат, описан по-долу:

4.1. Наименование

Всеки индикатор има уникално описателно наименование.

4.2. Основни сведения

Основните сведения описват днешното състояние и важността на услугата, дейността или аспекта, който индикаторът ще измерва.

Основните сведения показват какво се смята за качество в съответната услуга, дейност или аспект в библиотеките и какви мерни единици/индикатори са използвани до момента за оценка на качеството.

4.3. Дефиниция на индикатора

Дефиницията описва данните, които са нужни за индикатора, и тяхната връзка.

Дефиницията за елементите на данните, които се използват, се основава в по-голямата си част на ISO 2789⁵⁴. Ако се използват термини в специфичен смисъл в рамките на даден индикатор, тази специална дефиниция също се посочва.

На недвусмислените термини, които се използват в обичайното им значение, не се дава определение.

4.4. Цели на индикатора

Обяснява какво е предназначен да измерва индикаторът във връзка с целите на библиотеката.

Описва какъв тип услуги или дейности ще имат най-голяма полза да използват този индикатор, както и ограниченията при неговото прилагане.

Също така посочва при какви обстоятелства е възможно сравняването с други библиотеки.

⁵³ BIX. Der Bibliotheksindex, достъпен на: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>

⁵⁴ ISO 2789 (2006), Information and documentation – International library statistics, International Organization for Standardization, Geneva

4.5. Метод(и)

Изложението за метода описва начина за събиране на данни и изчисляване на резултатите.

Щом за същата цел се е оказал ефикасен и друг метод, се описват няколко метода.

Ако е възможно, в това описание на методите се посочват и усилията, необходими за подготовката, събирането на данните и анализа на резултатите.

4.6. Тълкуване и използване на резултатите

Изложението за интерпретацията обсъжда какво може да сочат резултатите и особено причините за ниска ефективност. Посочва трудностите и обстоятелствата, които могат да повлияят на резултатите.

Посочва възможни реакции на резултатите, за да бъдат постигнати по-добри такива, и обяснява какви други индикатори могат да бъдат полезни в същия контекст.

Изложението на тълкуването може да включва информация за очакваните колебания като сезонните отклонения или свързаните с различните часове на деня.

4.7. Примери и допълнителна литература

Дадени са сведения, за да се документира източникът на индикатора или на подобните индикатори.

Ако е възможно, се дават резултати при използването на този или подобни индикатори, за да се покаже обхватът на възможните резултати и да се подпомогнат библиотекарите да интерпретират своите собствени резултати.

5. Списък на индикаторите

Дефинициите на индикаторите в повечето случаи следват международния стандарт ISO 2789 (2006) Информация и документация – Международна библиотечна статистика.

Описанието на методите за използване на индикаторите частично се базира на най-последния вариант на проекта за международния стандарт ISO DIS 11620 (2006) Информация и документация – Индикатори за библиотечна дейност.

Индикаторите са представени в перспективите на *Балансираната карта за описание на резултатите*, а в нея, според областите на действие. Предназначената за търговския сектор *Балансирана карта* в началото има четири перспективи: потребители, финанси, процеси и обучение и развитие. Тук, както и в стандарта 11620 и германския проект ВІХ, тези перспективи са приспособени за библиотеките по следния начин:

- ресурси, инфраструктура,
- ползване,
- ефикасност,
- потенциал и развитие.

Използването на структурата на *Балансираната карта* помага да се обърне внимание на всички управленски проблеми и да се изгради „баланс“ между насоченост към ползвателите и ефикасност на разходите, ефективна организация и способност за справяне с бъдещите развития.

А. Ресурси, инфраструктура: какви услуги предлага библиотеката?

Аспектът „Ресурси/инфраструктура“ е представен от 10 индикатора. Привлекателността на библиотеката като място за учене и изследвания се определя от големината на читателската зона, наличието на работни места за потребителите и работното време. Качеството на библиотечния фонд се измерва с разходите за комплектуване на глава от населението, при сравняване на изпратените и получените материали по междубиблиотечното заемане и по наличието на поръчаните медии (индикатори А.5, А.6 и А.8). Ресурсите служители и качество на интернет страницата са представени с по един индикатор.

Библиотеката като място за учене и изследвания	А.1. Читателска площ на глава от населението
	А.2. Места на глава от населението
	А.3. Работното време в сравнение с търсенето
Колекции	А.4. Разходи за информационно осигуряване на глава от населението

	A.5. Наличност на търсените заглавия
	A.6. Процент на отказаните сесии
	A.7. Съотношение на получените и изпратените поръчки по междубиблиотечно заемане
	A.8. Наличност в момента на заемането
Служители	A.9. Служители на глава от населението
Интернет страница	A.10. Пряк достъп от интернет страницата

Б. Ползване: как се приемат услугите?

Тази перспектива е представена от дванадесет индикатора. Обхват, удовлетворение на ползвателите и брой на посещенията се използват като общи индикатори за насочени към потребителите услуги. Заетостта на местата е индикатор за библиотеката като място. Привлекателността на физическата колекция се оценява, като се използват данните за заеманията (индикатори Б.6, Б.7 и Б.8), а на електронната сбирка – за свалянето на материали.

Адекватността на библиотечните информационни услуги се измерва чрез участието в придобиването на библиотечно-библиографски познания и справки на глава от населението.

Има и индикатор, насочен специално към външните ползватели.

Общи	Б.1. Обхват
	Б.2. Удовлетвореност на ползвателя
	Б.3. Посещения на глава от населението
Библиотеката като място за учене и изследвания	Б.4. Заетост на местата
Колекции	Б.5. Свалени единици съдържание на глава от населението
	Б.6. Обращаемост на фонда
	Б.7. Процент на непозвания фонд
	Б.8. Зети материали на глава от населението
	Б.9. Процент на зетите материали от външни ползватели
Информационни услуги	Б.10. Участия в обучителни лекции на глава от населението
	Б.11. Справки на глава от населението
Културна дейност	Б.12. Присъствие на библиотечни прояви на глава от населението

В. Ефикасност: рентабилни ли са предлаганите услуги?

Перспективата „ефикасност“ включва индикатори както за измерване на ефективността на разходите, така и за качеството на дейностите.

Разходите за дейността на библиотеката се разглеждат в сравнение с полз-

вателите, посещенията и ползването на библиотечния фонд. Разходите за комплектуване се сравняват с разходите за персонал, за да се прецени дали достатъчна част от бюджета се харчи за развитие на колекцията. Ефикасността на комплектуването се изчислява като разходи за сваляне на единица съдържание и разходи за обработка на един документ.

Ефикасността на работните процеси се оценява според бързината (на комплектуване, обработка на носителите на информация, заемане и междубиблиотечно заемане) и точността (на подреждане и отговорите в справочната работа).

Общи	В.1. Разходи на ползвател
	В.2. Разходи на посещение
	В.3. Разходи на ползване
	В.4. Съотношение между разходите за комплектуване и разходите за персонал
Разходи за колекцията	В.5. Разходи на обработен документ
	В.6. Разходи за сваляне на единица съдържание
Бързина на работните процеси	В.7. Бързина на комплектуване
	В.8. Бързина на обработка на носителите на информация
	В.9. Производителност на служителите при обработката на носителите на информация
	В.10. Бързина на заемане
	В.11. Бързина на междубиблиотечно заемане
Работни процеси – сигурност	В.12. Точност на справките
	В.13. Точност в подреждането на фонда

Г. Потенциал и развитие: има ли достатъчно потенциал за бъдещо развитие?

В днешното време на непрекъснати промени тази перспектива е особено важна, защото оценява способността на библиотеката да се справя с тях. Не беше лесно да се намерят индикатори за ефективността на този аспект, което си личи от малкия им брой.

От една страна, потенциалът за развитие се измерва в сравнение с вложенията на библиотеката в електронни услуги (разходи за електронната сбирка, процент на служителите, зети с електронните услуги), а от друга страна, в сравнение с успеха на библиотеката да се сдобие с финансиране от висшестоящата организация или външни източници, или чрез създаване на собствени приходи.

Най-показателният индикатор за потенциал и развитие със сигурност е приносът на библиотеката за обучението на служителите.

Електронни услуги	Г.1. Процент на разходите за комплектуване на електронната колекция
	Г.2. Процент на библиотечните служители, предоставящи и развиващи електронни услуги
Развитие на служителите	Г.3. Участие в обучителни курсове на глава от служителите
Бюджет	Г.4. Процент на библиотечните средства, осигурени чрез дарения или собствени приходи
	Г.5. Процент на средствата, отпуснати на библиотеката

A. Ресурси, инфраструктура

A.1. Читателска площ на глава от населението

Основни сведения

„Днес институциите искат и получават много по-голяма отчетност за използването на своята библиотечна площ. Те трябва да знаят как тя повишава образователната мисия на институцията и на каква цена“ (Library as place, 2005, p. 8).

Информацията, до която има достъп от компютъра, непрекъснато расте, затова организациите са склонни да правят икономии от библиотечните сгради; струва им се, че в бъдеще библиотеките ще се нуждаят от по-малко място. Въпреки подобни предсказания библиотеките не губят своята важност като места за изследвания, учене, четене или посещения на културни прояви. „Разнообразието и съчетанието от ресурси, услуги, пространства и дейности определя библиотеката като място за академични приключения и непредсказуеми открития“ (Demas, 2005, p. 28).

Докато преди време при планирането на библиотечните сгради вниманието беше насочено върху мястото за колекциите и техническите служби, днес то взема предвид познанията за заниманията на ползвателите в библиотеката. Пространствата за дейности на ползвателите, включително места за срещи и почивка, са се превърнали във важни фактори за успеха при изпълнение на задачите на библиотеките.

Технологичните промени и нарастващите познания на ползвателите за електронните услуги ще се отразят върху планирането на читателските зони в библиотеките. Една студия за медицинските библиотеки, изработена по метода „Делфи“ през 2005 г., вижда следното развитие на читателските зони: „Нашите специалисти смятат, че до 2010 година повечето ползватели ще идват в медицинските библиотеки не за да получат достъп до информация, а заради по-качествените или спестяващи време услуги, както и заради местата за съвместна работа и учене. (...) За да привличат ползватели, за медицинските библиотеки ще стане обичайно да предлагат възможности за хранене в библиотеката или близо до нея. Зоните за учене с техническо оборудване ще станат нещо обикновено, защото ползвателите се нуждаят от помощ както за ползването на информация, така и от необходимите инструменти, за да стигнат до нея. Библиотеките ще продължават да имат затворени работни пространства и открити зони, предназначени за тиха работа, за да задоволяват нуждата от работа и на групи, и в уединение“ (Logan and Star, 2005, p. 321).

Дефиниция на индикатора

Нетната читателска площ на 1000 души от населението, което библиотеката трябва да обслужва.

Читателската площ в смисъла на този индикатор включва районите за четене и работа на ползвателите, местата за специални занимания, мястото за заемане, за справочни услуги и обучение на ползвателите, хранилищата със свободен достъп, пространството за изложби и събития и всички останали пространства, предназначени за обслужване на читатели, включително коридори, стълбища, фойета и работни помещения.

Зоните, които обикновено не са достъпни за ползвателите, се изключват.

Населението, което трябва да бъде обслужвано, е броят лица, за чието обслужване библиотеката е създадена. За обществените библиотеки обикновено това е населението на общината (или част от нея); за академичните това обикновено са всички студенти и академичният състав на институцията.

Цели на индикатора

Индикаторът оценява съответствието между читателската площ и населението, което библиотеката трябва да обслужва, и с това – приоритета, който дават библиотеката и финансиращата я институция на обслужването на ползвателите.

Сравнението между библиотеките със сходни мисии, структура и потребители е възможно, ако се вземат под внимание специалните обстоятелства (например нова сграда, специфичните задачи на библиотеката).

Метод

Читателската площ се изчислява в квадратни метри.

Населението, което трябва да бъде обслужвано, се пресмята в лица, а не като ЕЛПЗ (еквивалент на лица в пълна заетост). По такъв начин всеки от нередовните студенти или служители в академичните институции ще бъде отчетен като едно лице.

Читателската площ в квадратни метри се дели на броя на лицата, които трябва да бъдат обслужвани, а полученият резултат се умножава по 1000.

Тълкуване и използване на резултатите

Обикновено по-високият резултат се смята за по-добър. Индикаторът може да бъде повлиян от помещения за проучване, четене и срещи, които се пред-

лагат от висшестоящата организация на библиотеката извън нейните помещения или друга организация близо до библиотеката.

Ако читателската площ, сравнена с тази на други библиотеки, изглежда недостатъчна, библиотеката може да кандидатства за средства за строителство. Полезно за подобна кандидатура може да се окаже показването на резултатите от проучвания на потребителската удовлетвореност, ако ползвателите се оплакват от недостатъчно място за учене, липса на тихи зони или на райони за групови занимания.

Строителството на нова сграда, обаче, е дълъг процес. По-бързото решение би било да се направи оглед на помещенията на различните структурни звена и да се провери дали не може да се освободи пространство, което да се превърне в читателска зона.

Друго решение е сливането на аналогични структури, съществуващи и на други места – например с центъра по информационни технологии (ИТ) на университета, за да се намери място за нови услуги за ползвателите като използването на информационни ресурси при груповата работа, т.нар. information commons.

Библиотеките си сътрудничат и с търговски организации, за да намерят финансиране за пристройка, например съчетавайки книжарница с читалня.

Примери и допълнителна литература

Индикаторът, описан по-горе, е използван в германския проект за сравнение и оценка ВІХ (ВІХ. Der Bibliotheksindex). През 2005 г. ВІХ показва следните резултати (ВІХ, 2006):

	Читателска площ в м ² на 1000 души	средно	максимум	минимум
Обществени библиотеки	Общини с население под 15 000 души	50,5	121,7	20,3
	Общини с население от 15 до 30 000 души	35,0	85,3	7,9
	Общини с население от 30 до 50 000 души	27,5	58,4	6,9
	Общини с население от 50 до 100 000 души	26,3	44,6	9,2
Академични библиотеки	Общини с население над 100 000 души	23,6	52,3	5,9
	Технически университети	359,6	676,3	97,1
	Университети: (без филиална система)	832,7	2490,8	286,7
	Университети: (с филиална система; под внимание са взети само централните библиотеки)	322,1	807,5	37,8

Резултатите показват, че смисъл има само сравнението между библиотеки със сходна мисия и сходно обслужвано население. Обществените библиотеки предлагат значително по-малко място за ползвателите, тъй като те обикновено не работят там, на място. Обществените библиотеки в малките общини постигат по-добри резултати с този индикатор, тъй като там има определено пространство за ползвателите (например в района на заемната), което не може да е много малко.

Академичните библиотеки трябва да предлагат големи пространства за учене и работа. Във филиалните системи с отделни институтски библиотеки ще бъде невъзможно да се отдели читателската зона от другите функции. Затова в ВІХ при филиални системи се взема под внимание само пространството в централната библиотека.

По-лесно е да се сравни общото пространство на библиотеката с населението. Например това е направено в статистиката на Дружеството на колежански, национални и университетски библиотеки (Creaser, 2006) SCONUL, Великобритания, което измерва „традиционната площ на студент ЕЛПЗ“ в квадратни метри. Площта за нетрадиционни библиотечни дейности като книговезници или копирни центрове се изключва. Между 1994–1995 и 2004–2005 г. резултатите не се различават много, като показват средно между 0,82 и 0,90 м² площ на редовен студент.

Статистиката на CAUL, Съвета на австралийските университетски библиотеки, смята цялата библиотечна площ в м² и цялото население, включително студенти, академичния и неакадемичния състав. Сравняването на тези данни в онлайн статистиката показва посредствен резултат от 0,67 м² на човек (CAUL online statistics).

Едно изследване на полските академични библиотеки пресметна общата библиотечна площ на глава от населението и през 2003 г. стигна до среден резултат от 0,27 м² за университетските библиотеки и 0,15 м² за тези на техническите вузове (Derfert-Wolf, Górski and Marcinek, 2005).

Сравняването на цялата библиотечна площ с населението може да се окаже подвеждащо, тъй като пространството на библиотеката за специални задачи (хранилища за колекции с редки издания или задължителния депозит, помещенията за обучение на студенти по библиотечно дело и т.н.) може да повлияе на резултата. Обаче, ако финансиращата организация се съмнява в нуждата на библиотеката от пространство, един индикатор, който специално отчита читателската площ, ще бъде по-убедителен.

BIX. Der Bibliotheksindex, достъпен на: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>

BIX. Der Bibliotheksindex (2006), *B.I.T online*, Sonderheft 2006

CAUL online statistics, Council of Australian University Libraries, достъпна на: <http://www.anu.edu.au/caul/stats/> (недостъпна на 18.11.2011)

Creaser, C. (2006), SCONUL Library Statistics: trends 1994–95 to 2004–05, LISU, Loughborough University

Demas, S. (2005), From the ashes of Alexandria: what's happening in the college library?, in *Library as place: rethinking roles, rethinking space*, Council on Library and Information Resources, Washington D.C., pp. 25–40, достъпен на: <http://www.clir.org/pubs/reports/pub129/pub129.pdf> (недостъпна на 21.11.2011)

Derfert-Wolf, I., Górski, M. and Marcinek, M. (2005), Quality of academic libraries – funding bodies, librarians and users, *World Library and information Congress, 71st IFLA General Conference and Council*, достъпен на: <http://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/080e-Derfert-Wolf.pdf>

Library as place: rethinking roles, rethinking space (2005), Council on Library and Information Resources, Washington D.C., достъпен на: <http://www.clir.org/pubs/reports/pub129.pdf>

Logan, L. and Starr, S. (2005), Library as place: results of a Delphi study, *Journal of the Medical Library Association* 93, 3, pp. 315–326, достъпно на: <http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=1175798>

А.2. Места на глава от населението

Основни сведения

Библиотеките са високо ценени места за четене, учене и работа. Макар и в някои от тях физическите посещения да намаляват заради големия брой библиотечни услуги и ресурси, които могат да се ползват от дистанция, нарастващата тенденция за групова работа в библиотеките или ползватели, които работят със свои материали в тях, както и предимството да ползваш както печатни, така и електронни ресурси, заедно с помощта и обучението, превръщат библиотеката в привлекателно място за срещи и учене.

Особено във висшите учебни заведения библиотеката е физическото място, където студентите се срещат, за да учат сами или на групи. Затова наличието на достатъчно работни места с подходящо оборудване ще бъде един от най-важните фактори, за да бъдат удовлетворени ползвателите.

В обществените библиотеки, където ползвателите имат нужда основно от места за четене и преглеждане за по-кратко време, броят на местата за населението, което трябва да бъде обслужвано, ще бъде значително по-малък, отколкото този в академичните библиотеки, където ползвателите може да имат нужда от мястото за цял ден.

С цел да научат дали броят на предоставените места е достатъчен за населението, което трябва да бъде обслужвано, библиотеките могат да пресметнат съотношението на местата към броя на лицата и да сравнят резултатите с тези на други библиотеки с подобна структура и мисия.

Дефиниция на индикатора

Броят на читателските места, предоставяни за четене или работа в библиотеката на 1000 души от населението, което библиотеката трябва да обслужва.

Дефиницията включва места със или без оборудване, местата в кабинни, в семинарни и учебни зали и в аудио-визуалните и детските отдели на библиотеките.

Местата в салоните, аудиториите и лекционните зали, предназначени за публика при специални случаи, се изключват. Дефиницията изключва и неформалните места за сядане, например пода, както често се случва.

Библиотеката е създадена, за да обслужва определена целева група, и броят на тези хора е населението, което ще бъде обслужвано. При обществените библиотеки обикновено това са хората от дадената община (или част от нея); при академичните библиотеки – всички студенти и академичният състав на институцията.

Цели на индикатора

Индикаторът оценява достатъчно ли са местата, предоставяни от библиотеката на населението, и оттам приоритета, който се дава на библиотеката като физическо място за четене, учене и работа.

Индикаторът е подходящ за всички библиотеки, които предоставят удобства за четене и за работа на определена група от населението, което обслужват. Той ще бъде най-подходящ за академичните библиотеки.

Сравнението между библиотеки със сходни мисии, структура и ползватели е възможно.

Индикаторът не измерва ползването на предоставените места (вж. индикатор Б.4 „Заетост на местата“).

Метод

Броят се местата, предоставяни за четене и за работа в библиотеката.

В библиотечни системи с филиали, факултетски или институтски библиотеки тези места би трябвало да се включат в общия брой.

Членовете на това население се броят като лица, а не като ЕЛПЗ (еквивалент на лица в пълна заетост). Така нередовните студенти или служители в академичните институции ще бъдат смятани за отделни лица.

Броят на местата, които се предоставят за четене и работа в библиотеката, се изчислява, като броят на лицата, които трябва да бъдат обслужвани, се раздели на 1000.

Тълкуване и използване на резултатите

Обикновено по-високият резултат се смята за по-добър.

Индикаторът може да бъде повлиян от помещения за проучване, четене и срещи, които се предлагат от висшестоящата организация на библиотеката извън нейните помещения или от друга организация в близост до библиотеката.

Ако броят на местата в сравнение с другите библиотеки изглежда недостатъчен или ако степента на заетост показва подобно несъответствие, библиотеката трябва да се опита да намери начин за предоставянето на допълнителни места. По-дългото работно време може да допринесе за по-доброто разпределение на ползвателите, нуждаещи се от място през деня/седмичата, така че дори при същата бройка места ще има по-ниска заетост.

Примери и допълнителна литература

Много национални библиотечни статистики броят местата, предоставяни от библиотеката, някои броят лицата, които трябва да бъдат обслужвани. Други – само регистрираните читатели.

Статистиката на CAUL, Съвета на австралийските университетски библиотеки, за 2005 г. показва следните резултати (CAUL online statistics):

- общ брой места на глава от населението, включително студенти, академичен и неакадемичен състав (лица) = средна стойност 0,1007.

За академичните библиотеки в Обединеното кралство статистиката показва „часове на място на седмица на ЕЛПЗ студент“ (Creaser, 2005):

- часове на място на седмица на ЕЛПЗ студент = 8,4.

Статистиката на финландските научни библиотеки (Finnish research library statistics database) брои:

- места на глава от населението (лицата, които трябва да бъдат обслужвани) x 1000.

Резултатът за 2006 г. е 203,6 на 1000 души = 0,20 място на глава от населението.

Едно проучване на пет баварски научни библиотеки преброи местата на 1000 души от населението, което трябва да бъде обслужвано (подобно на финландската статистика); резултатът е 137,6 = 0,1376 на глава от населението (Kennzahlen für Hochschulbibliotheken, 2003).

CAUL online statistics, Council of Australian University Libraries, достъпна на:
<http://www.anu.edu.au/caul/stats/> (недостъпна на 18.11.2011)

Creaser, C., Maynard, S. and White, S. (2005), LISU annual library statistics 2005, featuring trend analysis of UK public and academic libraries 1994–2004, LISU, Loughborough University, достъпна на: <http://www.lboro.ac.uk/departments/dils/lisu/downloads/als05.pdf>

Finnish research library statistics database, Helsinki University Library, достъпна на:
https://yhteistilasto.lib.helsinki.fi/language.do?action=change&choose_language=3

Kennzahlen für Hochschulbibliotheken in Bayern (2003), Unpublished document

A.3. Работно време в сравнение с търсенето

Основни сведения

Часовете, през които библиотеката е отворена за ползвателите, винаги са били основният критерий за достъпността на библиотечните услуги. Макар днес много услуги и ресурси да се предлагат през интернет, физическата библиотека с нейната читателска зона и колекции си остава важна като място за срещи, изследвания и учене. „Съчетай работното време с нуждите на ползвателите“ е мярката за ефективност, класирана на първо или на второ място в изследването на ефективността на новозеландските университетски библиотеки (Cullen and Calvert, 1995). В повечето национални библиотечни статистики работното време се отчита и се използва като индикатор за ефективност при оценката на качеството и в проекти за оценка и сравнение.

Като правило на по-дългото работно време се гледа като на по-добро обслужване и в повечето случаи това е вярно. Но ако една библиотека иска да прецени адекватността на своето работно време, ще бъде най-добре да го сравни с желанията и нуждите на ползвателите. „Никога не приемайте уверението, че по-дългите работни часове ще увеличат посещенията или че ще направят много ползватели щастливи. Първо проверете чрез разговори с ползвателите или фокус групи (...) за да разберете кои читатели и кога ползват библиотеката“ (Holt, 2005, p. 89) Стандартите на ACRL не налагат възможно най-дългото работно време, но изискват часовете за работа да са удобни за ползвателите: „Часовете за достъп в библиотеката трябва да бъдат приемливи и удобни за ползвателите й“ (ACRL, 2004) По-дългото работно време, например след 22,00 ч., може да се окаже ненужно от гледна точка на ползвателите, тъй като по това време повече от тях са напуснали студентското градче.

Важно е да имате едно и също работно време през всички дни на седмицата и ако е възможно, във всички библиотечни служби. Ползвателите се объркват, ако трябва да помнят различно работно време в различните дни и за различните услуги.

Заради бюджетните ограничения и работното време на служителите винаги съществува разминаване между желанията на ползвателите и способността на библиотеката да ги задоволи. Важното е да се намери подходящ баланс между желанията и финансовите възможности. Оценката на исканията по отношение на работното време ще помогне да бъде намерен балансът в рамките на разполагаемите ресурси.

Дефиниция на индикатора

Сравняване на сегашното работно време на библиотеката с това, което желаят читателите.

За работно време се смятат обичайните работни часове през седмицата, в които библиотеката е отворена за читателите (и справочната, заемната и читалните, например, са на тяхно разположение).

Цели на индикатора

Да оцени съответствието между работното време на библиотеката и нуждите на ползвателите.

Индикаторът е приложен във всички библиотеки.

Сравнението между библиотеките е възможно само в областта на общото удовлетворение от настоящото работно време.

Индикаторът ще бъде особено информативен, ако се прилага отделно за различните групи ползватели (например студенти, дипломанти и академичния състав).

Методи

1. На излизане или влизане в библиотеката на случайна извадка ползватели се раздава анкета. Събирането на данните трябва да бъде разпределено равномерно през целия ден и съответно през седмицата, така че да сме сигурни, че ползвателите, предпочитащи определени часове на деня или дни през седмицата, няма да преобладават. Предимството на този метод е, че в повечето случаи ще се получи бърз и лесен отговор и че ползвателите могат да добавят коментари, когато връщат анкетата. Недостатъкът е, че потенциални ползватели, които не могат да посещават библиотеката в установеното към момента на анкетата работно време, няма да бъдат представени.
2. На определени интервали на интернет страницата на библиотеката се качва анкета, отново равномерно разпределена през целия ден и цялата седмица. В този случай предимството е, че са взети под внимание и потенциалните ползватели. Недостатъкът е, че често ползващите библиотеката ползватели може да се окажат недостатъчно представени.

Двете проучвания трябва да питат за удовлетвореността на ползвателите от действащото към момента работно време и за мнението им относно допълнителни часове, през които библиотеката да бъде отворена. Това проучване може да бъде добавено към по-подробно проучване на удовлетвореността от библиотечното обслужване.

Примери за анкета:

Как бихте оценили своето удовлетворение от настоящото работно време на библиотеката?

- Много незадоволително
- Незадоволително
- Умерено задоволително
- Задоволително
- Отлично

Моля, посочете различни от сегашните работни часове, през които бихте искали библиотеката да е отворена, като поставите 0 в подходящата кутийка. Настоящото работно време е вече отбелязано с X.

	Пон.	Вт.	Ср.	Четв.	Пет.	Съб.	Нед.
0-7							
7-8							
8-9	X	X	X	X	X		
9-10	X	X	X	X	X		
10-11	X	X	X	X	X	X	
11-12	X	X	X	X	X	X	
12-13	X	X	X	X	X	X	
13-14	X	X	X	X	X	X	
14-15	X	X	X	X	X	X	
15-16	X	X	X	X	X	X	
16-17	X	X	X	X	X	X	
17-18	X	X	X	X	X	X	
18-19	X	X	X	X	X	X	
19-20	X	X	X	X	X		
20-21	X	X	X	X	X		
21-22	X	X	X	X	X		
22-23							
23-24							

В случай, че библиотеката може да предложи само допълнителни работни часове (например в неделя) в замяна на работни часове през останалите дни, ползвателите могат да бъдат попитани кои от установените в момента работни часове биха били готови да пожертват в замяна на предпочитани от тях други часове.

Много библиотеки имат различно работно време през учебната година и през ваканциите. В този случай би било полезно да бъдат проведени отделни анкети за съответния период.

Филиални библиотеки или отдели като заемната служба и детския отдел може да имат работно време, което се различава от общото. Ако библиотеката иска да оцени съответствието на тези работни часове, най-добре ще бъде с ползвателите на съответните отдели и служби да бъдат проведени анкети.

Тълкуване и използване на резултатите

Библиотеката би трябвало да вземе мерки, ако голям процент от анкетираните са недоволни от работното време и искат удължени работни часове или

различното им разпределение през деня и седмицата. Това може да се окаже трудно, особено ако ползвателите настояват за удължени часове в края на седмицата или вечерта. Възможно решение е библиотеката да се отвори, без да се предлага пълният набор услуги, така че през тези часове да могат да работят неквалифицирани служители. Какви услуги да се предлагат през допълнителните работни часове, зависи от нуждите на ползвателите. Най-лесното решение би било да се предлага само място за проучвания, ако те са основната причина за посещенията, например, през късните часове (Engel, Womack and Ellis, 2002). Когато удължават работното си време, много библиотеки предлагат само място за работа, сбирките на свободен достъп и заемната служба; през тези часове справочният отдел може и да не работи.

Резултатите от проучванията трябва да бъдат сравнени с актуалните данни за ползването (посещения, заемания, справки през деня или седмицата). Това ще помогне да се оцени онова, което индикаторът не измерва – дали настоящото работно време не е твърде раздуто и дали предлагането не надвишава търсенето.

Също така оценката на статистическите данни за ползването може да помогне за изтеглянето на чертата между „разумните“ и „неразумните“ искания. За да разбере какво значи „разумни“, библиотеката може да предложи удължено работно време за известен пробен период, например два или три месеца. Преди да се вземе решение за постоянно удължено работно време, трябва да се оцени броят на посещенията по време на пробния период и вида ползватели, идващи по това време в библиотеката. Може да се окаже, че допълнителните работни часове привличат нови потребителски групи или ползватели, които не са част от населението, което библиотеката трябва да обслужва. Също така би било полезно библиотеката да се възползва от опита на други библиотеки с удължено работно време, ако са сходни (например централна в студентското градче или разпръсната из града).

В добавка към въпросите, отнасящи се до удовлетворението и исканията, ползвателите могат да бъдат запитани колко често посещават библиотеката през определени часове на деня или дни през седмицата. Отговорите могат да помогнат да се прецени неотложността на исканията за удължено работно време.

Примери и допълнителна литература

Пример за описания по-горе индикатор е съвместното проучване на 15 германски университетски библиотеки, проведено през 2001 година, които са приложили сходна методология, а данните са събирани при сравними условия (Follmer, Guschker and Mundt, 2002; Mundt, 2003). Ползвателите са помолени да оценят удовлетворението си от определена услуга и важността ѝ за тях. Работното вре-

ме е един от въпросите в анкетата. За да се определи приносът на всеки отделен фактор за общото удовлетворение на ползвателя, е използван регресивен анализ. Работното време има голямо влияние върху общото удовлетворение от библиотеката (14%). Работното време на повечето библиотеки е от 8 до 22 ч. през седмицата и ползвателите изглеждат удовлетворени от него; няма много искания за денонощна работа. Но при библиотеки, които в събота работят само до обяд, има ясно искане да бъдат отворени и следобед. Исканията библиотеките да работят и в неделя не са много. Удълженото вечерно работно време през седмицата оказва по-голямо влияние върху удовлетвореността, отколкото удължените работни часове през почивните дни. Библиотеки, които предлагат различно работно време за различни отдели и услуги, предизвикват по-ниско удовлетворение, отколкото онези, които предлагат едно и също работно време за всички услуги.

В проекта EQLIPSE (EQLIPSE, 1995–1997), който провежда пробно събиране на данни за голям брой индикатори за ефективност, „работното време, сравнено с търсенето“, е оценено по два начина:

- използвайки анкета с кратки интервюта на ползватели със записване на техните отговори,
- предлагайки им четири възможности за удължени работни часове:
 - работа в неделя,
 - удължено работно време в събота,
 - удължено работно време през седмицата,
 - удовлетворени от моментното работно време.

Шведският проект за наръчник по качество използва този индикатор, както е описано по-горе, но добавя формула за пресмятане на съотношението между установеното към момента работно време и исканото от анкетираните (Edregen et. al., 2005):

A/B

A = брой на настоящите работни часове.

B = брой работни часове, от които ползвателите заявяват, че се нуждаят (сегашни часове + допълнителните).

Ако библиотеката е отворена 60 часа седмично, а ползвателите поискат допълнителни 10 часа, резултатът ще бъде $60:70 = 0,86$.

Също така ползвателите могат да бъдат запитани за причините да предпочитат определени часове, например късните, за да посещават библиотеката (Curry, 2003, p. 12). Това може да изтъкне важността на допълнителните работни часове за определени групи ползватели, например такива с тежка дневна програма, които биха предпочели да посетят библиотеката късно вечерта.

Дон Ревил описва метод за преценка не на допълнителните искания, а на резултатността на действащото към момента работно време (Revill, 1983). Ин-

дикаторът, наименуван „ефективни ползвателски часове“, оценява общия брой часове, прекарани от ползвателите в библиотеката по време на изследването, и ги дели на броя часове, през които библиотеката е отворена през същия период. Този метод може да послужи за оценка дали сегашното работно време е използвано достатъчно, но не измерва дали е нужно допълнително работно време.

ACRL, Association of College & Research Libraries (2004), Standards for libraries of higher education, достъпни на: <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standardslibraries.htm> (недостъпна на 18.11.2011)

Cullen, R.J. and Calver, P.J. (1995), Stakeholder perceptions of university library effectiveness, *Journal of Academic Librarianship* 21,6, pp. 438–448

Curry, A. (2003), Opening hours: the contest between diminishing resources and a 24/7 world, *Journal for Academic Librarianship* 27,6, pp. 375–385

Edgren, J. et. al. (2005), Quality handbook, performance indicators for library activities, The Swedish Library Association's Special Interest Group for Quality Management and Statistics, достъпен на: http://www.biblioteksforeningen.org/sg/kvalitet/handbook_eng.html (недостъпна на 18.11.2011)

Engel, D., Womack, K. and Ellis, U. (2002), Opening a library 24 hours, *Journal of Library Administration* 36, 4, pp. 95–108

EQLIPSE. Evaluation and quality in library performance: system for Europe (1995–1997), достъпна на: <http://www.cerlim.ac.uk/projects/eclipse/>

Follmer, R., Guschker, S. And Mundt, S. (2002), Gemeinsame Nutzerbefragung der nordrhein-westfälischen Universitätsbibliotheken – methodisches Vorgehen und Erfahrungen, *Bibliotheksdienst* 36, 1, pp. 20–33, достъпна на: http://bibliotheksdienst.zlb.de/2002/02_01_02.pdf

Holt, G. (2005), „Library myths“, *The Bottom Line* 18,2, pp. 87–91

Mundt, S (2003), Benchmarking user satisfaction in academic libraries – a case study, *Library and Information Research* 27 (87), pp. 29–37, достъпна на: http://www.lirg.org.uk/lir/pdf/article87_mundt.pdf

Revill, D.H. (1983), Some examples and types of performance measures, in Blagden, J. (ed.), Do we really need libraries: Proceedings of the first joint Library Association Cranfield Institute of Technology conference on performance assessment, Cranfield Press, Cranfield, pp. 59–66

A.4. Разходи за информационно осигуряване на глава от населението

Основни сведения

Библиотеките предлагат широк кръг от услуги, но „предоставянето на ползвателите на материали за четене е основната най-важна задача“ (Scientific publications, 2004). На фона на изпадналите в застои библиотечни бюджети и растящите цени, размерът на сумата, изразходвана за доставка на информация на глава от населението, е много важен индикатор, когато оценяваме усилията на библиотеката да се справи с една от основните си задачи.

Индикаторът е полезен при провеждане на оценки и сравнения, но в пресмятането на разходите между библиотеките може да има различия. Включването на книги, периодични издания и електронни ресурси от всякакъв вид, както и разходите за подвързване, е безспорно, но парите, изразходвани за междубиблиотечно заемане, са спорни. Някои библиотеки поемат разходите за междубиблиотечното заемане на своите ползватели, вместо да купуват книги и периодични издания, като съзнателно демонстрират с това преход от политиката на собственост към политиката за достъп или стремеж към съкращаване на разходите.

Дефиниция на индикатора

Разходите за предоставяне на информация на един ползвател в течение на една година.

Разходите за предоставяне на информация от гледна точка на този индикатор са общите разходи за традиционни и електронни носители, включващи стойността на лицензите, пей-пър-вю (стойност за преглеждане на бази данни), разходите за подвързия.

Разходите за електронната доставка на документи също се включват, ако библиотеката покрива разходите за своите потребители.

Изключени са разходите за инфраструктурата като оборудване, програмно и мрежово осигуряване и дигитализацията на документи.

Населението, което библиотеката трябва да обслужва, е броят на лицата, за чието обслужване е създадена. При обществените библиотеки това обикновено е общината (или част от нея); при академичните – всички студенти и академичният състав в институцията.

Цели на индикатора

Индикаторът оценява съответствието между разходите за предоставяне на информацията на глава от населението и описва във финансови измерения ползата от изграждането на колекцията за отделния ползвател.

Индикаторът е подходящ за всички библиотеки, които трябва да обслужват определена група ползватели.

Сравняването на резултатите между библиотеки със сходни мисии, структура и ползватели е възможно, ако се вземат предвид различните политики в изграждането на колекциите и ако разходите се изчисляват по един и същ начин.

Метод

Определят се разходите на библиотеката за комплектуване и лицензи (включително подвързване и пей-пър-вю) за ясно определен бюджетен период (обикновено година). В областта на електронните ресурси участието на библиотеката в консорциуми и други общи договори също трябва да се вземе под внимание: в сметката трябва да се включи само делът на библиотеката.

Библиотеките, които покриват разходите за доставката на документи за своите ползватели, трябва да добавят сумата към разходите за предоставяне на информация.

Лицата от населението, което трябва да бъде обслужвано, се броят като лица, а не като ЕЛПЗ (еквивалент на лица в пълна заетост). Така нередовните студенти или служителите в академичните институции ще бъдат смятани като едно лице.

Целият разход за информационно осигуряване през годината се дели на броя лица, които трябва да бъдат обслужвани.

Тълкуване и използване на резултатите

По-високият резултат ще бъде сметнат за по-добър, но индикаторът трябва да бъде разглеждан в контекста на целите на библиотеката. Много ще бъде полезно да се сравняват получените в различно време резултати.

Бюджетните съкращения и промените в броя на обслужваните лица ще повлияят на индикатора.

Оценките и сравненията, основаващи се на този индикатор, трябва да имат предвид, че специалното финансиране, например за специални колекции, за доставката на информация на национално ниво или закупуване на бази данни и други електронни ресурси за библиотечни консорциуми, ще окажат влияние на резултатите.

Примери и допълнителна литература

Във Великобритания между 1994–1995 и 2004–2005 г. разходите на университетските библиотеки за информационно осигуряване на глава от населението се повишават значително. Новите университети отбелязват повишение от 60,33 на 71,23 £, а старите университети сочат повишение от 97,98 на 131,72 £ – нарастване от почти 26% (Creaser, 2006, pp. 123–127).

През 2005 г. академичните библиотеки, взели участие в германския проект за сравнение и оценка ВІХ (ВІХ. Der Bibliotheksindex), регистрират среден разход за информационно осигуряване на глава от населението в размер на 123,96 €. Разделени по категории, данните са следните (ВІХ, 2006):

	средно	минимум	максимум
Университетски библиотеки (без филиална система)	195,30 €	69,15 €	662,05 €
Университетски библиотеки (с филиална система)	106,67 €	31,22 €	260,60 €
Технически университети	50,81 €	16,93 €	124,59 €

При филиалната система с множество факултетски библиотеки ВІХ отчита само разходите на централната библиотека.

Статистиката на CAUL, Съвета на австралийските университетски библиотеки, посочва за 2005 г. средна стойност за „разходи за информационно осигуряване“ от 268,60 AUD, което е около 169,69 € (CAUL online statistics). Тази цифра е по-висока от средния разход на германските академични библиотеки и по-ниска от изразходваното от старите университетски библиотеки във Великобритания през същия период (около 196,14 €).

Резултатът при обществените библиотеки ще бъде по-нисък. През 2006 г. финландските публични библиотеки са похарчили 7,01 € за „библиотечни материали на глава от населението“ (Finnish public library statistics).

Обществените библиотеки в Британска Колумбия, Канада, са похарчили през 2003 г. 4,9 CAD – около 3,4 €, за библиотечни материали „на глава от населението в района на обслужване“ (British Columbia public library statistics, 2004).

ВІХ. Der Bibliotheksindex, достъпен на: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>

ВІХ. Der Bibliotheksindex (2006), *B.I.T online*, Sonderheft 2006.

British Columbia public library statistics (2004), Ministry of Education, Victoria, British Columbia, достъпна на: http://www.bced.gov.bc.ca/pls/bcplstats_2004.pdf

CAUL online statistics, Council of Australian University Libraries, достъпна на: <http://www.anu.edu.au/caul/stats/> (недостъпна на 18.11.2011)

Creaser, C., Maynard, S. and White, S. (2005), LISU annual library statistics 2006, featuring trend analysis of UK public and academic libraries 1994–2004, LISU, Loughborough University, достъпна на: <http://www.lboro.ac.uk/departments/dils/lisu/downloads/als05.pdf>

Finnish public library statistics, Culture and Media Division of the Ministry of Education, достъпна на: <http://tilastot.kirjastot.fi/Default.aspx?&langId=en>

Scientific publications: free for all? (2004), *House of Commons, Science and Technology, 10th report*, Vol. 2, Appendix 135, достъпен на: <http://www.publications.parliament.UK/pa/cm200304/cmselect/cmsctech/399/399we160.htm>

А.5. Наличност на търсените заглавия

Основни сведения

В обществените и академичните библиотеки „наличността“ е класика сред индикаторите за ефективност. Като такъв, той често е описван след появата на забележителното изследване на Букланд „Наличността на книгата и библиотечния ползвател“ (Buckland, 1975) и новаторската студия на Кантор (Kantor, 1984) и което е по-важно, прилаган е в практиката от библиотеки в различни условия и из целия свят (Nisonger, 2007). Въпреки всички усилия на библиотекарите и днес могат да се чуят тези оплаквания: „Когато ми трябва, добрите книги все ги няма“ (Gregory, 2003, p. 283).

Двата аспекта на наличността се отразяват в двата въпроса, които ползвателите задават, когато търсят информация в библиотечния фонд:

- притежава ли библиотеката документа (книга, списание, статия от списание, е-книга) който ми трябва?
- и ако отговорът е да, ще мога ли да го получа?

Първият се отнася до качеството на библиотечната колекция и дали тя отговаря на информационните потребности на ползвателите, вторият проучва доколко заглавията в колекцията действително са на разположение и по тази причина е основен критерий за задоволяване на търсенето.

В съответствие с това стандартът ISO 11620 разграничава два индикатора за измерване на двата аспекта на наличността. От теоретична гледна точка това е разбираемо. Обаче в повечето случаи, където се използва индикаторът, по практически причини в процеса по събиране на данни двата аспекта са съчетани.

В този смисъл наличността на исканите заглавия, както е описана тук, е по-всеобхватният индикатор. Той проверява доколко колекцията отговаря на изискванията на ползвателите и до каква степен търсените заглавия наистина са налични.

Също така индикаторът хвърля светлина върху причините защо библиотечната колекция не отговаря на изискванията на ползвателите. Той е многостранен, защото не само следи дали ползвателите получават онова, което искат, но и грижливо отбелязва различните етапи в процеса, в който ползвателят се опитва да съчетае краткосрочната си нужда от информация с моментното състояние на колекцията. Пренебрегвайки грешките, допускани от ползвателите, като неточни библиографски данни или неумение да намерят книги в електронния каталог или на лавицата, индикаторът показва къде трябва да бъде обвинявана библиотеката, защото е създала неточна библиографска ин-

формация в каталога, подредила е погрешно книгата или е пропуснала да набави достатъчно дублети. При документите, достъпни по електронен път, причините за неуспехите се увеличават значително: от мъртва връзка до остарял вариант на интернет търсачката.

В процеса на събиране на данните индикаторът посочва различни причини, които пречат на ползвателите да получат исканата информация. Поради това индикаторът е крайно полезен за разкриване на слабости в една от най-важните страни на библиотечното обслужване.

Дефиниция на индикатора

Процентът на заглавията, поръчани от ползвателите, които са пряко на тяхно разположение.

По смисъла на този индикатор наличността означава, че заглавието е включено в колекцията и че е действително на разположение в момента на поръчката за ползване чрез заемане, ползване на място или за сваляне на материали.

По смисъла на този индикатор „заглавия“ не се отнася само за книги, а и за статии и всякакви електронни документи.

Индикаторът измерва успеха в търсенето на познати информационни единици, а не взема под внимание търсенето по предмет.

Цели на индикатора

Индикаторът дава количествен израз на степента на съответствие между предоставянето и търсенето, което е основата на библиотечното обслужване. Първо, индикаторът оценява доколко библиотечната колекция съдържа онава, което се търси от ползвателите. Второ, индикаторът оценява и доколко поръчаните от ползвателите заглавия са действително на тяхно разположение. Третата цел е съпътстваща процеса на събиране на данни: подробният анализ на причините защо ползвателите и търсените заглавия не се срещат.

Индикаторът е подходящ за всички библиотеки.

Възможно е да се сравняват резултатите на библиотеки със сходни мисии, структура и целеви групи.

Метод

На случайно избрана извадка ползватели, търсещи определени заглавия от колекцията, се дава да попълнят бланка със заглавията, които търсят. Те трябва също така да отбележат дали търсенето им е било успешно, защото това

ще помогне на библиотекаря да проследи заглавието. Дублираните заглавия се махат от списъка. След това останалите се проверяват в традиционния и автоматизирания каталог, за да се види:

- включени ли са в колекцията,
- ако са включени, на разположение ли са в момента.

След това, в добавка към проверката в традиционния и електронния каталог, заглавията се проверяват в хранилището. Това е важно, за да може да се установи дали не са погрешно подредени.

Ако ползвателите не са открили заглавията поради свои грешки – например неправилно търсене в каталога, ненамерено на лавиците заглавие – но заглавията са идентифицирани като налични в последвалата проверка, те се броят за налични. Индикаторът е предназначен да установи грешките на библиотеката, а не на ползвателя.

Поръчаните от библиотеката заглавия, които още не са получени, се броят за невключени в колекцията.

Заглавията, които библиотеката притежава, може да не са достъпни по много причини:

- в момента документите се обработват (каталогизират, подвързват, връщат ги по местата им),
- документите са заети, в момента се използват от други ползватели в библиотеката и т.н.,
- били са откраднати, погрешно подредени и т.н.,
- до електронните документи няма достъп поради срив в компютърната мрежа, броят на ползвателите е надвишен или връзката не работи.

Различните причини заглавията да не са налични трябва да се запишат отделно.

Пример:

В извадка от 400 заглавия, поискани от ползвателите:

- 50 още не са закупени от библиотеката,
- 120 са заети,
- 45 не са на точното си място на лавиците,
- 15 се обработват (включени са в библиотечната мрежа),
- 10 електронни документа не са били достъпни в момента на искането (тази информация може да се получи само от ползвателя, който е провеждал търсенето).

Така 240 заглавия се оказват неналични. В такъв случай наличността на извадката ще излезе 40%.

Големината на извадката, както и периодът, в който се взема, трябва да бъдат внимателно подбрани. Поради това, че процесът на събиране на данни

отнема много време, той не може да се повтаря на кратки интервали. Едно сравнение на резултатите обаче след известно време ще бъде много полезно за установяването на възходите и паденията в една от ключовите области на библиотечното обслужване.

Тълкуване и използване на резултатите

Разбира се, голямата наличност ще бъде сметната за по-добър резултат.

Ако процентът на определени заглавия падне под дадена стойност – която ще варира значително между обществените и академичните библиотеки, библиотеката би могла да предприеме различни мерки:

- да приспособи принципите на комплектуване към нуждите на ползвателите чрез точен анализ на статистиката на заемането (вж. индикаторите Б.6 „Обращаемост на фонда“, Б.7 „Процент на неползвания фонд“, А.7 „Съотношение между получените и изпратени поръчки по междубиблиотечно заемане“),
- да комплектува многоекземплярно често търсените материали,
- да направи проверка на работните процеси в структурните звена за обработка, ако материалите са в библиотеката, но още не са в хранилището,
- да намали сроковете за заемане, за да увеличи обращаемостта на отделните копия,
- да намали бройката на погрешно подредени заглавия чрез периодични проверки (вж. индикатор В.13 „Точност в подреждането на фонда“),
- да ограничи броя на презаписванията от едно и също лице.

Всички дейности, които помагат на ползвателите в техните усилия да намерят дадено заглавие в колекцията – например обучение за работа с каталозите в лекциите по библиотечно-библиографски знания, подобряване на информационните табели – ще помогнат да се намали броят на недостъпните заглавия заради грешки на ползвателите.

Примери и допълнителна литература

Преглед на изследванията върху наличността през последните 20 до 25 години е направен от Нисонгер (Nisonger, 2007).

Нисонгер открива, че средната наличност при търсене на известно заглавие от конкретни ползватели се движи между 61,3 и 63,1% в зависимост от метода на изчисление. Обаче няколко изследвания откриха по-високи резултати.

Дадената по-долу таблица прави разлика между наличността на поискани заглавия в колекцията и наличността в момента за ползвателя. Примерите

показват, че докато обикновено около 90% от поръчаните заглавия могат да бъдат открити в колекциите, наличността им в момента за ползвателя се движи само между 42 и 81%. В примерите, показани тук, грешките на ползвателите бяха включени в процента на недостъпни заглавия.

Библиотека	Година	Наличност в колекцията в %	Пряка наличност в %
Universität- und Landesbibliothek Münster (te Boekhorst, 1992)	1991	81	42
King Fahd University of Petrol & Minerals Library (Chaudry and Ashoor, 1994)	1993	93	63
University of Southern Queensland (Watson, 1998)	1996	88	54
University of New South Wales (UNSW, 2005)	2004	97	63
University of Wollongong Library (James, 2004)	2005	96	77
La Trobe University Library (2005)	2005	98	81
Griffith University Library (2005)	2005	92	69

CAUL, Съветът на австралийските университетски библиотеки, използва индикатора „наличност“ с ясно разграничение на причините за недостъпност (CAUL performance indicators):

- не се притежава,
- грешка на ползвателя – не го е намерил в каталога,
- намира се на друго място,
- грешка на ползвателя – не е успял да разпознае местонахождението,
- заета,
- грешка на ползвателя – не е успял да разпознае статуса,
- липса,
- грешка на ползвателя – намира се на лавицата,
- други.

Една от библиотеките, използващи индикатора на CAUL, отбелязва и времето, нужно на служителите, за да оценят наличността (La Trobe University Library, 2005). За трите студентски градчета времето, нужно на служителите, се разпределя така:

- 82,7 часа за планиране на място,

- 70,25 часа за раздаване на анкетите,
- 47,25 часа за проверка и класифициране.

Примерът показва, че изследването на наличността няма защо да отнема прекалено много време.

Всички посочени по-горе примери са от академични библиотеки. При обществените библиотеки степента на наличност на поръчаните материали понякога се включва в стандартите. Насоките за добри практики за библиотечните ръководства в Англия посочват „процент на ползвателите, съобщаващи за успех в заемането на определена книга“ 65% (Watson, 2001).

Buckland, M.K. (1975), *Book availability and the library user*, New York, Pergamon

CAUL performance indicators, materials availability, достъпни на: <http://www.anu.edu.au/caul/best-practice/PerfInd.html> (недостъпна на 18.11.2011)

Chaudry, A. S. and Ashoor, S. (1994), Comprehensive materials availability studies in academic libraries, *Journal of Academic Librarianship* 20, 5/6, pp. 300–305

Gregory, D. J., and Pedersen, W. A. (2003), Book availability revisited: turnaround time for recalls versus interlibrary loans, *College & Research Libraries* 64/4, pp. 283–299

Griffith University Library (2005), Materials availability survey 2005, достъпно на: http://www.griffith.edu.au/ins/publications/reports/availability_survey2005/content01.html (недостъпна на 21.11.2011)

James, K. (2005), University of Wollongong Library – materials availability – CAUL survey results 2005 – Did they find it?, достъпни на: <http://www.library.uow.edu.au/about/news/survey/pdfs/matavail2005.pdf> (недостъпна на 18.11.2011)

Kantor, P. B. (1984), *Objective performance measures for academic and research libraries*, Association of Research Libraries, Washington, D.C.

La Trobe University Library (2005), Materials availability survey 2005, достъпно на: <http://www.lib.latrobe.edu.au/about/surveys/materialavailability2005.pdf>

Nisonger, T. E. (2007), A review and analysis of library availability studies, *Library Resources & Technical Services*, 51,1, pp. 30–49

te Boekhorst, P. (1992), Methoden der Leistungsmessung in Bibliotheken, *Bibliothek, Forschung und Praxis* 16,2, pp. 153–161

UNSW, University of New South Wales (2004), Materials availability performance, достъпно на: <http://info.library.unsw.edu.au/libadmin/about/materials.html>

Watson, A. et. al. (2001), Best returns. Best value guidance for library authorities in England, 2nd ed., Exhibit 6, достъпно на: http://www.lahq.org.uk/directory/prof_issues/exhibit6.html (недостъпна на 18.11.2011)

Watson, T.K. (1998), How to plan and manage library performance measurement projects through continuous improvement practice: USQ library experience, *Proceedings of the 2nd Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*, Information North, Newcastle upon Tyne, pp. 239–259

А.6. Процент на отказаните сесии

Основни сведения

За ползвателите наличността на документите, които искат да четат или в които да направят справка, е важен въпрос. Този индикатор покрива един специален аспект на наличността в електронната среда. С течение на годините все повече и повече доставчици на информация базират ценовия модел на скъпите бази данни върху броя на едновременните ползватели. Това изправя библиотеката пред проблема да изглади противоречието между бюджетните ограничения и искането за неограничен достъп до информацията от страна на ползвателя. От тази гледна точка индикаторът е необходим инструмент за фина настройка на потребителските нужди и финансовите възможности на библиотеката по отношение на броя лицензи за достъп до бази данни.

Отказите за достъп (отказани сесии) са твърдо установени в различни стандарти като международния стандарт ISO 2789, Международната коалиция на библиотечни консорциуми (ICOLC, 2006) и Release 2 на COUNTER code of practice for journals and databases (COUNTER, 2005). За съжаление не всички доставчици на информация могат да предоставят статистики на ползването според стандарта на COUNTER.

Дефиниция на индикатора

Процентът на отказаните сесии в сравнение с общия брой сесии за всяка лицензирана база данни за определен период от време.

Сесията се определя като успешно искане от база данни, а отказът – като неуспешно искане поради надхвърляне на лимита за едновременни ползватели. Сесиите на библиотечните служители и за обучение на ползвателите също може да се включат в бройката. Отхвърлените заради неточна парола или сбъркана самоличност не се включват.

Цели на индикатора

Индикаторът оценява дали броят на лицензите за дадена база данни е достатъчен. Той може да бъде сравнен с броя екземпляри на много търсени заглавия.

След като особено скъпите бази данни имат цени, степенувани според броя на едновременните ползватели, съотношението на опити за сесии и отхвърлени такива подпомага балансирането между исканията на ползвателите

за неограничен достъп до информацията и бюджетните ограничения.

Индикаторът е подходящ за библиотеки с лицензирани бази данни, които много се търсят.

Сравнението между отделните бази данни е възможно за библиотеки със сходни ползватели.

Метод

Началото на събирането на данни е списък на всички електронни ресурси, за които броят на едновременните ползватели е ограничен. За всеки се отбелязват общият брой поръчки и отказаните сесии. Информацията се събира основно от два източника:

- статистиката на посещенията, предоставена от доставчика на базата данни,
- данни, извлечени от статистическите пакети, неразделна част от пакетото сървъри, които контролират достъпа до локалните бази данни.

Процентът на отказаните сесии трябва да се изчисли и интерпретира за всяка електронна услуга отделно.

Не бива да се забравя, че записването на доставчиците на библиотеката данни не винаги могат да се сравняват, защото не всички търговци се придържат точно към препоръчаните от COUNTER стандарти.

Тълкуване и използване на резултатите

Високият резултат е ясен знак, че броят на ползвателите, на които е разрешен едновременен достъп до базата данни, е твърде малък. В зависимост от цената и равнището на разминаване би трябвало да се купят допълнителни лицензи. Много нисък резултат или пълната липса на отказан достъп сочи излишък от лицензи за едновременно ползване и в зависимост от равнището на разминаване броят им може да бъде намален.

Примери и допълнителна литература

Този индикатор е въведен в проекта EQUINOX: Library performance measurements and quality management system (Equinox, 2000).

Подробно описание на процедурата по събирането на данните и капаните, свързани с това, може да се намери в E-metrics instructional system of the Information Use Management and Policy Institute (2005).

В статистиката за особен вид откази се смятат пакетите електронни спи-

сания. В този контекст отказът е неуспешен опит за достъп до заглавие на е-списание, предлагано от издател, но неабонирано от институцията, към която принадлежи ползвателят. В големите общи бази данни със списания (пълнотекстови и не) броят на неуспешните сесии за влизане в заглавия с ограничен достъп предоставя ценна информация за това кои заглавия се търсят от ползвателите и какво трябва да се абонира в бъдеще. Разширяването на дефиницията на индикатора в тази посока ще бъде полезно.

COUNTER (2005), Release 2 of the COUNTER code of practice for journals and databases (Published April 2005), достъпен на:
http://www.projectcounter.org/r2/Appendix_A_Glossary.pdf

EQUINOX. Library performance measurement and quality management system (2000), достъпна на: <http://equinox.dcu.ie/index.html>

Information Use Management and Policy Institute (2005), E-metrics instructional system: librarian education in network statistics, Florida State University, достъпна на:
<http://www.ii.fsu.edu/emis/>

ICOLC, International Coalition of Library Consortia (2006), Revised guidelines for statistical measures of usage of web-based information resources, достъпни на:
<http://www.library.yale.edu/consortia/webstats06.htm>

А.7. Съотношение между получените и изпратените поръчки по междубиблиотечно заемане

Основни сведения

Ако библиотеките искат да запазят високо равнището на обслужване въпреки бюджетните ограничения, споделянето на ресурсите става по-важно от всякога. Нарастващите цени на абонаментите за списания и допълнителните ресурси, нужни за информационните технологии, сериозно се отразиха на библиотеките по света. В същото време има непрекъснато нарастващ брой нови издания и поради лесния достъп до онлайн библиографии ползвателите са склонни да ползват повече публикации от когато и да било. Невъзможно за която и да е библиотека е да задоволи всички потребителски нужди само чрез своята колекция. В библиотечната общност междубиблиотечното заемане или доставката на документи е въпрос на разбирателство, в което всяка библиотека трябва да играе своята роля в зависимост от своите възможности. Балансът между даването и получаването може да се разглежда като индикатор за изчерпателната и задоволяваща нуждите на съответната целева група библиотечна колекция, но също така и за ролята на библиотеката в обмена на ресурси и актуалността на нейната колекция за научната общност.

Дефиниция на индикатора

Броят на поръчките, получени по междубиблиотечното заемане (МБЗ), разделен на броя на изпратените поръчки.

Получени поръчки: броят на поръчките за материали, получени от други библиотеки или направо от ползвателите им през определен период от време (обикновено една година).

Изпратени поръчки: броят на поръчките за материали, изпратени от една библиотека до друга библиотека за нейните ползватели през определен период от време (обикновено една година). Включва се броят на поръчките, изпратени от потребителите на библиотеката директно в други библиотеки, ако тези данни могат да бъдат получени от кооперираната автоматизирана система.

Цели на индикатора

Индикаторът оценява дали колекцията на библиотеката е актуална и достатъчна за нуждите на населението, което библиотеката обслужва. Големият брой заглавия, поръчвани от други библиотеки, е ясен признак, че бюджете-

тът за комплектуване е недостатъчен или че политиката на комплектуване на библиотеката не се основава на нуждите на нейните ползватели.

От друга страна, броят на получените поръчки показва важността на библиотечната колекция за научната общност и нейната роля в споделянето на ресурсите.

Индикаторът е подходящ за всички библиотеки, участващи в междубиблиотечното заемане през годината, но е особено полезен за академичните библиотеки.

Възможно е да се сравняват резултатите на библиотеки със сходни обеми на работа, структура и мисии, като се вземат пред вид процедурите за изразходване на средства за изпълнение на поръчките в рамките на кооперирана система.

Метод

Броят се поръчките, получени и изпратени по междубиблиотечното заемане за една година.

Ако кооперираната автоматизирана система за процедурите по междубиблиотечното заемане може да предостави данни за поръчките, изпращани от потребителите на библиотеката направо в други библиотеки, те също трябва да бъдат включени.

Броят на получените поръчки се дели на изпратените, за да се получи коефициентът на индикатора.

Може да бъде полезно поръчките за книги и статии да се броят отделно, за да се получи по-подробна информация за възможни недостатъци на колекцията.

Тълкуване и ползване на резултатите

По принцип по-високият резултат ще бъде сметнат за по-добър, защото показва актуалността и изчерпателността на библиотечната колекция. Резултатите на индикатора може да се използват за популяризиране важността и ролята на библиотеката.

Обаче високият резултат може да сочи и за голямо натоварване на библиотеката и да я подтикне да се опита да изпълнява по-малко поръчки в рамките на кооперираната система.

Ниският резултат сочи, че колекцията не съответства на населението, което трябва да се обслужва, защото много материали трябва да се заемат от други библиотеки. Може да се вземат следните мерки:

- проверка на изпращаните поръчки за скорошни заглавия и закупуването им,
- анализ на изпращаните поръчки, за да се установи по кои предмети се търсят най-много материали и в съответствие да се пренасочат бюджетните средства,
- преразглеждане на политиката на комплектуване,
- предоставяне възможност на ползвателите да предложат нови заглавия за фонда.

Индикаторът трябва да се разглежда във връзка с мисията и целите на библиотеката. Библиотеките, натоварени със задачата да събират и опазват националното или регионално документално наследство, или библиотеките с големи специализирани колекции могат да виждат своята цел в това да служат като последна инстанция за материали от своите фондове. Библиотеките, които основно обслужват текущите нужди на определена общност, може да решат, че е достатъчно да обслужват до някаква степен тези искания чрез доставка на материалите от други библиотеки.

Днес междубиблиотечното заемане и доставката на документи са все повече организирани в кооперирани автоматизирани системи, в които пряко подадените поръчки от ползвателя отиват право в доставящата библиотека. Местонахождението на искания материал или е установено в онлайн каталозите, или връзката от някой цитат отвежда в база данни и търсене в каталога им и от там – до поръчка за междубиблиотечно заемане или доставка на документ. Ако тези системи имат автоматизирана процедура за разпределяне на поръчките между библиотеките, това ще повлияе силно върху броя, който дадена библиотека получава.

Примери и допълнителна литература

Така, както е описан тук, индикаторът е използван в Холандския проект за оценка и сравнение на университетските библиотеки, но там се прави разлика между поръчка за книга и статия (Laeven and Smit, 2003). През 2004 г. съотношението между изпратените по МБЗ поръчки и направените от всяка библиотека се движи между 0,52 и 10,83, средно 3,28 в 12 библиотеки (УКВ, 2004). Съотношението между поръчани и получени статии по МБЗ от всички библиотеки се движи между 0,52 и 9,54, средно 2,72.

Онлайн статистиката на австралийските университетски библиотеки позволява да бъдат сравнени „всичко доставени документи“ с „всичко получени документи“ (CAUL online statistics). През 2005 тази стойност е 1,885.

Статистиката на финландските университетски библиотеки позволява сравнението между изпратения „брой документи и копия“ и получения „брой

документи и копия“. (Finnish research library statistics database). През 2005 тази стойност е 0,9.

В статистиката на Асоциацията на научните библиотеки се сравняват общо заетите книги с общо получените по МБЗ (ARL statistics). За 2005 средният резултат е 1,37.

Едно австралийско изследване за сравнение и оценка проучва МБЗ във всички видове библиотеки (National Resource Sharing Working Group, 2001). Наблюдава се коефициент 1,22 между доставените и поръчаните материали, но резултатите показват значителни разлики между различните видове библиотеки:

- университетските библиотеки изпращат най-много поръчки, но и изпълняват подобен брой,
- обществените библиотеки поръчват малко повече, отколкото са изпълнили,
- националната/държавните библиотеки изпълняват много повече, отколкото са поръчали,
- специалните библиотеки средно поръчват повече, отколкото изпълняват.

За 2005 г. финландската библиотечна статистика показва 357 996 изпратени и 354 317 получени материала. Това дава коефициент 1,01 (Finnish public library statistics).

ARL statistics interactive edition, достъпна на: <http://fisher.lib.virginia.edu/arl/index.html>

CAUL online statistics, Council of Australian University Libraries, достъпна на: <http://www.anu.edu.au/caul/stats/>

Finnish public library statistics database, Culture and Media Division of the Ministry of Education, достъпна на: <http://tilastot.kirjastot.fi/Default.aspx?&langId=en>

Finnish research library statistics database, Helsinki University Library, достъпна на: https://yhteistilasto.lib.helsinki.fi/language.do?action=change&choose_language=3

Laeven, H. and Smit, A. (2003), A project to benchmark university libraries in the Netherlands, *Library Management*, 24, 6/7, pp. 291–304

National Resource Sharing Working Group (2001), Interlibrary loan and document delivery benchmarking study, National Library of Australia, достъпно на: http://www.nla.gov.au/initiatives/nrswg/ildd_rpt.pdf

UKB (2004), Benchmarking, Samenwerkingsverband van de Nederlandse universiteitsbibliotheken en de Koninklijke Bibliotheek, results only available to participants

А.8. Наличност в момента на заемането

Основни сведения

Измерването на наличността на исканите заглавия от колекцията, както е описано в индикатор А.5, е едновременно сложно и изискващо много време, тъй като за целта трябва да се проследяват актуалните поръчки на ползвателите. Ще бъде по-лесно да се използват данни от постоянната библиотечна статистика, за да се оцени дали дадено потребителско искане може веднага да се изпълни. За оценката на библиотеката на копенхагенското Бизнес училище през 1992 г. е използван прост индикатор, който сравнява данните за „зети на право от лавиците материали“ с данните за „зетите чрез запазване или междубиблиотечно заемане“ (Cotta-Schönberg and Line, 1994, p. 60). Този индикатор е възприет от германския проект за оценка и сравнение на академичните библиотеки през 2002 и е назван „наличност в момента“ (BIX. Der Bibliotheksindex). Идеята, която се крие зад индикатора, е значително да се опрости процедурата за събиране на данни, като същевременно се оцени колкото може по-точно вероятността ползвателят веднага да получи исканите материали.

Дефиниция на индикатора

Процентът на зетите веднага в сравнение с общия брой на зетите материали в продължение на определен период – обикновено година.

По смисъла на този индикатор заемането представлява трансакцията на физически материали към ползвателя. Това включва заемането за ползване на място (зети в библиотеката) и копия, доставени вместо оригиналните документи.

По смисъла на този индикатор наличните в момента материали са онези, които ползвателят получава веднага след като ги е поръчал – или като си ги взима от стелажите на свободен достъп, или библиотеката му ги доставя от хранилищата. Презаписванията се изключват.

Общо зетите по смисъла на този индикатор са всички зети материали, независимо дали веднага или чрез запазване, както и тези по междубиблиотечното заемане. Презаписванията се изключват.

Цели на индикатора

Индикаторът оценява вероятността поръчката за заемане на материал да бъде изпълнена веднага.

Този индикатор може да изиграе ролята на заместител за библиотеките, които не се решават да проведат проучване на наличността, както е описано в индикатор А.5, но биха искали да получат число, описващо потенциала им да задоволят исканията на своите ползватели за заемане.

Индикаторът е подходящ за всички библиотеки с колекции, предназначени за заемане.

Индикаторът е идеален за сравнения и оценка, тъй като данните, които използва, обикновено са част от годишната статистика на библиотеката. При сравненията между библиотеките трябва да се вземат предвид техните мисии и потребители.

Метод

Данните за индикатора, в случая броят на заетите, броят на запазените, броят на получените от библиотеката по междубиблиотечно заемане материали, лесно могат да бъдат извлечени от годишната библиотечна статистика.

За да получите броя на заетите веднага, трябва да се изчисли броят на заетите материали през определен отрязък от време, обикновено една година.

За да се получи общият брой на всички заети материали, броят на получените по междубиблиотечно заемане се прибавя към общия брой на заетите през определен период, обикновено една година.

Важно е в заетите веднага и общия брой заети материали да не се включват презаписаните. Изпратените на други библиотеки материали по междубиблиотечното заемане и доставката на документи не се включват.

Наличността в момента се изчислява като процент между заетите веднага и общия брой на заетите материали.

Тълкуване и използване на резултатите

Високият резултат ще бъде сметнат за по-добър. Той показва вероятността ползвателят да получи веднага поисканите материали.

Независимо от вида на библиотеката трябва да се очакват стойности между 80 и 90% (вж. таблицата по-долу). Този резултат е значително по-висок от резултатите за наличност в момента на заемането, установени при проучванията за наличността, в които се проследяват извадки от поръчаните от ползвателите заглавия. Индикаторът „Наличност в момента“ пренебрегва случаите, в които потребителят се опитва да вземе материал и не го запазва, ако той е вече зает. Разочарованият ползвател, който просто си тръгва, не се взима под внимание.

В случай, че наличността в момента изглежда ниска, библиотеката може да вземе следните мерки:

- след анализ на статистиката на заемане и поръчаните по междубиблиотечно заемане материали да приспособи политиката на комплектуване към нуждите на ползвателите (вж. индикаторите Б.6 „Обращаемост на фонда“, Б.7 „Процент на непозволения фонд“, А.7 „Съотношение между получените и изпратените поръчки по междубиблиотечно заемане“),
- да комплектува многоекземплярно материалите, които се търсят много,
- ако материалите са вече в библиотеката, но още не са по лавиците, да ревизира работните процеси в структурните звена за обработка на документите,
- да намали сроковете за заемане, за да увеличи обращаемостта на отделните копия,
- да намали бройката погрешно подредени заглавия чрез периодични проверки (вж. индикатора В.13 „Точност в подредането на фонда“),
- да ограничи броя на презаписванията от едно и също лице.

Индикаторът трябва да се разглежда в съотношение с целите на библиотеката. „От друга страна, библиотеката няма за цел да гарантира, че всички искани книги ще бъдат веднага на разположение на ползвателите, 80% наличност в момента не се смята за неприемлива“ (Cotta-Schönberg and Line, 1994, p. 60).

Примери и допълнителна литература

Когато този индикатор е използван за пръв път при оценката на библиотеката на копенхагенското Бизнес училище, са сравнявани „преки заемания“ със „забавени заемания“ (заемания чрез запазване или по междубиблиотечно заемане). Резултатите за три години (Cotta-Schönberg and Line, 1994, p. 60) са:

	1991	1992	1993
	%	%	%
Препреки заемания	84	79	78
Забавени заемания	16	21	22

Още от началото на проекта на ВІХ за оценка и сравняване „наличността в момента“ се използва като главен индикатор за качеството на фонда.

Резултати на ВІХ, 2006–2007, за индикатора „Наличност в момента“:

Наличност в момента	2006	2007
средна	85,1	84,34
стандартна грешка	6,9	7,47
минимална	72,8	70,67
максимална	99,2	99,01

Политехники		
средна	89,2	87,88
стандартна грешка	5,5	5,97
минимална	77,5	75,33
максимална	98,8	97,76
Университетски библиотеки (без филиална система)		
средна	83,2	84,62
стандартна грешка	7,0	7,88
минимална	73,5	70,94
максимална	99,2	99,01
Университетски библиотеки (с филиална система)		
средна	82,7	79,10
стандартна грешка	6,3	5,55
минимална	72,8	70,67
максимална	94,6	90,99

Възможността бързо да получат исканите материали стои високо сред желанията на ползвателите. В проучването на ефективността на новозеландските библиотеки „Брой на материалите, поръчани от потребителя и накрая получени“ е поставен сред 10-те най-важни индикатора от академичния състав, а „Многоекземплярно комплектуване на търсените материали“ е смятано от студентите за най-важен индикатор (Cullen and Calvert, 1995, pp. 443–444).

BIX. Der Bibliotheksindex, достъпен на: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>

BIX. Der Bibliotheksindex (2006), *B.I.T online*, Sonderheft 2006

Cotta-Schönberg, M. and Line, M. B. (1994), Evaluation of academic libraries: with special reference to the Copenhagen Business School Library, *Journal of Librarianship and Information Science* 26, 2, pp. 55–69

Cullen, R. J. and Calvert, P. J. (1995), Stakeholder Perceptions of university library effectiveness, *Journal of Academic Librarianship* 21, 6, pp. 438–448

А.9. Служители на глава от населението

Основни сведения

Колко и с каква квалификация трябва да са служителите, за да изпълняват задачите, стоящи пред дадена библиотека?

Този въпрос винаги е бил обсъждан между финансиращите институции и библиотеките. Библиотечните асоциации и финансиращите организации са се опитвали да намерят модели за изчисляване на „нужните“ служители.

В повечето случаи тези модели започват от статистиките, описващи постоянните и специални задачи на библиотеките:

- брой на набавените носители на информация през годината,
- брой на текущо абонираните списания,
- брой на заетите материали,
- брой на ползвателите (активни, регистрирани или потенциални),
- работно време,
- брой на обслужващите звена (контролни пунктове, справочни гишета, заемна и т.н.),
- брой на редките материали в колекциите.

След това се добавя известен процент за административни задачи, за структурите, свързани с информационните технологии, и т.н.

Наскоро подобен модел беше публикуван от германската *Информационна система за висше образование* (HIS) (Vogel and Cordes, 2005, pp. 77–82). Моделът започва от средното време за изпълнение на услуга или предоставянето на продукт, когато подобни услуги и продукти могат да бъдат изразени количествено, например 20 минути за набавен материал или 3 минути за едно заемане. Броят на служителите за контролните пунктове и справочните гишета се пресмята въз основа на техния брой. След това се добавят проценти за други дейности, например 6–10% за администрация.

Проблемът при подобни модели винаги е в намирането на сигурни данни за времетраенето на работните процеси, той като те винаги ще бъдат повлияни от вида на набавения материал или специалните услуги, които библиотеката предлага. Най-добрият начин е да се засича времето в няколко библиотеки със сходна структура и ползватели, за да се получат сигурни данни (Ceunowa and Coners, 2003, pp. 78–84).

Други проекти са се опитвали да отговарят на този въпрос по друг начин: колко средно може да изработи един ЕЛПЗ служител за една година

(колко заети книги, колко обработени материала)? Това е по-лесно, тъй като броят на обработените и зетите материали така или иначе се отбелязва в библиотечната статистика, но е нужно да се сметне приблизително броят на служителите и процентът от работното им време, отделен за определени дейности като заемане или обработка на материали (вж. индикатор В.9 „Производителност на служителите при обработката на носителите на информация“). Може да се наложи отново засичане на времето, за да се определи какъв процент от времето даден служител изразходва за различните дейности.

Пресмятането на „нужните“ служители, основаващо се на времето за изработка или продукти на ЕЛПЗ лице, отнема много време, а резултатите могат да остаряят бързо при евентуална промяна в услугите на библиотеката или работните процеси. Затова другите модели просто сравняват броя на служителите с броя на обслужваното население, за да се получи приблизителна оценка дали броят на служителите е достатъчен. Този метод се използва в описания тук индикатор.

Дефиниция на индикатора

Броят на служителите в ЕЛПЗ на 1000 души от населението, което трябва да бъде обслужвано.

При този индикатор „библиотечни служители“ означава всички служители, включително служители, работещи по проекти, доброволци, студенти помощници и т.н.

Населението, което библиотеката трябва да обслужва, е броят на лицата, за чието обслужване е създадена. При обществените библиотеки това обикновено е общината (или част от нея); при академичните – всички студенти и академичният състав в институцията.

Цели на индикатора

Индикаторът оценява дали броят на библиотечните служители в сравнение с обслужваното население е достатъчен. Той е подходящ за всички библиотеки, които трябва да обслужват определена общност.

Възможно е сравнението на библиотеки със сходна структура, мисия и ползватели.

Метод

Служителите са смятани в ЕЛПЗ (еквивалент на лица в пълна заетост).

Членовете на населението, които трябва да се обслужват, се броят като лица, а не като ЕЛПЗ. Така нередовните студенти или служители в академичните институции също ще бъдат броени като отделни лица.

Броят на населението, което трябва да се обслужва се, дели на 1000, а броят на библиотечните служители (ЕЛПЗ) се разделя на получения резултат.

Тълкуване и използване на резултатите

Нормално е по-високият резултат да бъде сметнат за по-добър. Обаче резултатът трябва да се разглежда във връзка с мисията и целите на библиотеката. Специални задачи, като опазването на колекция от редки книги например, могат да доведат до необходимост от повече служители, отколкото в други библиотеки, обслужващи подобен брой ползватели.

Ако резултатите на индикатора изглеждат твърде ниски в сравнение с тези на други библиотеки, на библиотеката не винаги ще е възможно да осигури повече служители. Определените разходи за заплати или фиксираната бройка служители пречат на библиотеката да наеме повече хора. Тя може да кандидатства за допълнително финансиране, например за помощници студенти или да събере доброволци за определена задача. Ако библиотеката получава годишния си бюджет наведнъж, има възможност да отдели повече средства за персонала.

Ако във всички служби процентът на професионалните библиотекари е висок, библиотеката може да направи опит да предоставя някои услуги, използвайки по-голям процент неквалифицирани служители. В далечна перспектива така може да се спестят разходите за служители и по-късно да се използват за наемане на допълнителни хора, например за разкриването на нови библиотечни услуги.

Ако индикаторът се използва съвместно с индикаторите за ефикасност на служителите и качество на услугите, ще бъде по-лесно да се стигне до решение дали служителите са достатъчно за нуждите на населението.

Примери и допълнителна литература

Както е описан по-горе, този индикатор е използван в германския проект за оценка и сравнение ВІХ (ВІХ. Der Bibliotheksindex). През 2005 г. ВІХ посочи следните резултати (ВІХ, 2006):

Служители в ЕЛПЗ на 1000 човека		средно	максимум	минимум
Обществени библиотеки	Общини под 15 000 жители	0,26	0,43	0,14
	Общини от 15 000 до 30 000 жители	0,20	0,47	0,09
	Общини от 30 000 до 50 000 жители	0,20	0,38	0,08
	Общини от 50 000 до 100 000 жители	0,21	0,50	0,10
	Общини над 100 000 жители	0,24	0,40	0,10
Академични библиотеки	Технически университети	2,7	4,7	1,3
	Университети (без филиали)	7,2	15,3	2,2
	Университети (с филиали; взима се под внимание само централната библиотека)	5,1	11,0	2,1

Резултатите на ВІХ показват, че от сравнението има смисъл само когато е между библиотеки със сходна мисия и ползватели. Обществените библиотеки имат значително по-малко служители в сравнение с населението, отколкото академичните библиотеки, но резултатите на ВІХ за публичните библиотеки в малки и големи общини са подобни, като се колебаят от 0,20 до 0,26. За обществените библиотеки в Британска Колумбия, Канада, средният брой служители ЕЛПЗ на 1000 жители е малко по-висок (Ministry of education, British Columbia):

- 2003 = 0,50
- 2004 = 0,51.

Академичните библиотеки трябва да осигуряват служители за информация в специализирани зони, електронни услуги, обучение, междубиблиотечно заемане и отчасти за дейности като опазване и дигитализация. В библиотеки с филиали в отделните институтски библиотеки много от лицата, свързани с библиотечните услуги за институтите, ще имат и други функции. Затова в ВІХ се взимат под внимание само служителите в централната библиотека.

Годишната библиотечна статистика, съставяна от LISU в университета Loughborough (Creaser, Maynard and White, 2005), съдържа следните данни за академичните библиотеки през 2003/2004 г.:

- Стари университети:
Библиотечни служители (ЕЛПЗ) общо = 5870.
Население (ЕЛПЗ, студенти и академичен състав) = 932 700.
Това значи 6,29 служители на 1000 души от населението.

- Нови университети:
Библиотечни служители (ЕЛПЗ) общо: 3409
Население (ЕЛПЗ, студенти и академичен състав) = 711 800
Това значи 4,79 служители на 1000 души от населението.
- Колежи за висше образование
Библиотечни служители (ЕЛПЗ) общо: 960
Население (ЕЛПЗ, студенти и академичен състав) = 185 900
Това означава 5,16 служители на 1000 души население.

Статистиката на Council of Australian University Libraries включва общата бройка на библиотечните служители и броя на населението (CAUL online statistics). Сравняването на данните показва средна стойност от 6,7 служители на 1000 души население.

Данните, взети от ВІХ, LISU и CAUL, подсказват, че в академичните библиотеки броят на служителите на 1000 души население се движи между 5 и 7.

Други проекти сравняват броя на ползвателите с броя на служителите, за да оценят натоварването им. Статистиката на SCOUNL, Society of College, National and University Libraries, в Обединеното кралство измерва „студенти ЕЛПЗ на професионални библиотечни служители ЕЛПЗ“ (Creaser, 2006). Данните от 1994–1995 до 2004–2005 г. показват нарастване от 372 на 451 студенти на професионален библиотечен служител.

През 2003 г. изследване в полските академични библиотеки пресметна ползвателите на служител и откри, че в университетските библиотеки средната стойност е 339,33 ползватели на служител и 403,89 в библиотеките на техническите университети (Derfert-Wolf, Górski and Marcinek, 2005).

Едно изследване в САЩ изчисли данните от 1380 академични институции по отношение на библиотечните служители (Applegate, 2007). Съотношението между ЕЛПЗ студенти и библиотекари (професионални библиотекари) е:

- в библиотеки към обществени институции средната стойност е между 466 и 574 студенти на библиотекар,
- в библиотеки към частни институции средната стойност е между 223 и 423 студенти на библиотекар.

Библиотекарите в големи библиотеки обслужват по-малко студенти от тези в средните и малки библиотеки.

Applegate, R. (2007), Charting academic library staffing: Data from national surveys, *College & Research Libraries* 68, 1, pp. 59–68

- BIX. Der Bibliotheksindex, достъпен на: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>
- BIX. Der Bibliotheksindex (2006), *B.I.T online*, Sonderheft 2006
- CAUL online statistics, Council of Australian University Libraries, достъпна на: <http://www.anu.edu.au/caul/stats> (недостъпна на 18.11.2011)
- Ceynowa, K., and Coners, A. (2003), *Cost management for university libraries*, Saur, München
- Creaser, C. (2006), *SCONUL library statistics: trends 1994–95 to 2004–05*, LISU, Loughborough University
- Creaser, C., Maynard, S. and White, S. (2005), *LISU annual library statistics 2005, featuring trend analysis of UK public and academic libraries 1994–2004*, LISU, Loughborough University, достъпна на: <http://www.lboro.ac.uk/departments/dils/lisu/downloads/als05.pdf>
- Derfert-Wolf, I., Górski, M. and Marcinek, M. (2005), *Quality of academic libraries – funding bodies, librarians and users*, *World Library and information Congress, 71st IFLA General Conference and Council*, достъпен на: <http://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/080e-Derfert-Wolf.pdf>
- British Columbia library statistics (2004), Ministry of education, Victoria, British Columbia, достъпна на: http://www.bced.gov.bc.ca/pls/bcplstats_2004.pdf
- Vogel, B. and Cordes, S. (2005), *Bibliotheken und Universitäten und Fachhochschulen, Organisation und Ressourcenplanung*, HIS, Hannover, pp. 77–82

A.10. Пряк достъп от интернет страницата

Основни сведения

Днес повечето библиотеки дават достъп до своите услуги чрез интернет страница. Страницата на библиотеката може да бъде собственост само на библиотеката или да бъде в рамките на домейна на висшестоящата институция/общината.

Качеството на библиотечната страница може да има различни страни:

- съдържание,
- език,
- дизайн,
- навигация,
- достъпност.

Взети заедно, тези аспекти описват използваемостта на интернет страницата. Обикновено използваемостта се дефинира като „степеня, до която даден продукт може да бъде ползван ефективно, ефикасно и с удовлетворение от определени ползватели за постигане на определени цели в определен контекст на ползването“ (ISO 9241-11, 1998). Обширна информация как да се оценяват интернет страници може да бъде намерена на страницата на Якоб Нилсен, авторитет в дизайна на интернет страници (useit.com) и Урсула Шулц (Schulz, 2006).

Използваемостта на интернет страниците може да се оценява с различни методи:

1. Оценка без участие на ползвателите:

- Евристична оценка: малка група специалисти оценява сайта на основата на принципите на използваемостта. Нилсен предоставя списък с 10 „евристики“ (Nielsen, 1994).
- Когнитивен преглед: специалистите изграждат един „потребителски сценарий“ и изпълняват задачите на въображаем ползвател.

2. Оценка с участието на ползвателите:

- Изследване на мрежата: изследванията питат за удовлетворението на ползвателите от страницата, причините за търсенето, проблеми при търсенето и т.н.
- Фокусни групи: страницата се обсъжда с малка група ползватели, които споделят своя опит и проблеми.
- Групови проби: групи работят по определени задачи, ръководени от специалист.
- Мислене на глас: тест, при който ползвателят споделя мислите си, докато търси, а те се записват с диктофон.

- Наблюдение: ползвателите изпълняват комплект задачи и са наблюдавани с видеокамера или от наблюдател.
- Оценка на данни: оценка на данни като честота на ползване, най-използвани страници, начини на търсене и т.н.

Има голям избор на литература за използваемостта на библиотечните интернет страници и особено на тестове за използваемостта, които се съсредоточават върху трите проблема: ефективност, ефикасност и удовлетворение. В повечето случаи оценката на интернет страницата започва с рецензия на специалист, след това идва изпробването на използваемостта с помощта на ползватели на сайта. Летникова публикува библиография на тестовете на използваемостта на библиотечните интернет страници (Letnikova, 2003). Друга библиография може да бъде намерена на страницата на библиотеката на щатския университет на Северна Каролина (Library usability bibliography).

Най-важното, когато се изработва библиотечна интернет страница, е да се вземат под внимание специалните нужди, компетенции и поведение на населението, обслужвано от библиотеката. Онова, което ползвателите искат, когато влизат в сайта, е или да намерят определена информация (работното време на библиотеката, как да си извадят читателска карта), или да извършат определена дейност (да търсят в каталога или да презапишат материали). Библиотеката трябва да открие каква информация най-често е нужна и кои са най-използваните услуги и колекции с цел да осигури пряк и бърз достъп до тях. „Една от най-успешните дизайнерски стратегии (...) е поставянето на преки връзки (линкове) на интернет страницата до малко, но много търсени дейности“ (Nielsen and Loranger, 2006, p. 210).

Началната страница (хоумпейдж) е най-важната. „Началната страница на компанията е нейното лице пред света и началната точка, от която повечето ползватели тръгват“ (Nielsen, 2002). Обикновените посетители отделят само 35 секунди на разглеждане на началната страница, опитните ползватели – 25 (Nielsen and Loranger, 2006, p. 30) За това време те би трябвало да разберат интересува ли ги този сайт и как да стигнат до търсената информация. Ще прегледат заглавията, за да решат дали да намерят желаното, полагайки минимум усилия. „В крайна сметка, основната цел на началната страница е да отведе потребителя някъде другаде...“ (Nielsen and Loranger, 2006, p. 32).

Ако началната страница не отговаря на нуждите на ползвателите и тяхната терминология, те или ще я напуснат бързо, или ще прекарат много време в „кликване на погрешната връзка и окончателно изгубване в погрешна част от сайта“, или „да търсят в сайта термин, който въобще не се използва на него и съответно няма как да препраща някъде“ (Nielsen, 2006). Необходимостта информацията на началната страница да е кратка и сбита може да доведе

до недоразумения. „Краткостта на някои страници стоварва смислово бреме върху използваната лексика“ (Sprivey, 2000, p. 151). Купърсмит ни предлага преглед на библиотечната терминология и нейните проблеми в тестовете за използваемост (Cupersmith, 2006). През 2002/2001 г. в Калифорнийския щатски университет беше проведено изследване за познаването на използваните от библиотеките термини в процеса на обучението (Hutcherson, 2004).

Дизайнът и съдържанието на началната страница ще окажат решително влияние върху посещението на сайта. „Намалете броя на кликванията, които ползвателят трябва да направи. (...) Повечето ползватели влизат в библиотечния сайт, защото искат да потърсят нещо, и колкото по-къси са пътищата им, толкова по-доволни са те“ (Jasek, 2004). Затова бързината на достъпа до информацията беше избрана за индикатор на качеството на сайта. Това е индикатор, който е приложим за всяка библиотечна интернет страница, лесен е за използване и съдържа информативна страна, която позволява на библиотеката да предприеме веднага действия за подобряване на достъпа чрез интернет страницата.

Дефиниция на индикатора

Достъпността до най-често използваните ресурси и услуги чрез интернет страницата на библиотеката, измерена чрез броя кликания (натискания на клавиш), нужни, за да бъдат открити материалите, и разбираемостта на използваните термини.

Когато влизаш в сайта на библиотеката, началната страница е онази, която служи за визуален еталон. Тя може да се появи след пренасочване през входна страница.

Цели на индикатора

Да оцени дали началната страница води пряко и много бързо с подходяща терминология до най-често търсената информация и най-често ползваните услуги и с това да изпълнява ролята на ефективна указателна табела.

Индикаторът е приложим във всички библиотеки, които притежават интернет страница.

Ако се използва стандартен комплект въпроси, ще бъде възможно да се сравняват библиотеки със сходна мисия и ползватели.

Индикаторът не оценява дизайна или възможностите за търсене в сайта или неговото съдържание.

Метод

Методът, който се използва, е един вид когнитивен оглед. Малка група специалисти симулира поведението на ползвател, който търси определена информация през интернет страницата.

Първата крачка е да се определят услугите и информацията, които са най-важни за потребителите на библиотеката. Това включва и решението какви термини ще бъдат разбираеми за ползвателите на библиотеката, когато се описват услугите и информационните рубрики на началната страница. Решенията трябва да се вземат след тестове с ползватели.

Двата комплекта основни теми, показани по-долу, които се използват от академичните и обществените библиотеки, могат да бъдат разглеждани като прототипи за адаптиране в конкретната библиотека или група библиотеки. В зависимост от мисията на библиотеката и нейните потребители могат да бъдат добавени допълнителни позиции.

Списъкът е определен след търсенето в 50 интернет страници на обществени и академични библиотеки в Австралия, Германия, Обединеното кралство и Съединените щати. Инструментите за търсене в сайта, като функциите „търсене“, „често задавани въпроси“ (FAQ), карта на сайта или от А до Я, не бяха включени в списъка, тъй като въпросът е основните термини да бъдат намерени направо, а не чрез функциите „търсене“. Не се взима и под внимание промяната на сайта според личните нужди (например „Моята библиотека“).

За академични библиотеки списъкът може да съдържа следните теми:

15 главни термина	Възможни термини за намиране на услугата/информацията
Адрес на библиотеката	Адрес, местонахождение, посетете ни; възможен общ термин: за нас, контакти
Пътят до библиотеката	Пътят до библиотеката, как да стигнем до библиотеката, посетете ни; карта на местоположението; Възможни общи термини: контакти, посещение на библиотеката; посоки
Работно време	Работно време
Електронен каталог	Каталог/зи, ОРАС, търсене (с обяснения); възможни общи термини: Как да намеря..., намиране на информация
Заемна служба	Раздаване на книги, заемане, обслужване, как да взема книга; възможен общ термин: ползване
Читателска карта	Ползвателска карта, регистрация, членство, как да стана член; възможни общи термини: обслужване, заемане, назаем, услуга, ползване

Читателска сметка	Списък на заетите материали, презаписани, библиотечен списък; възможни общи термини: обслужване, заемане, заемна служба, ползване
МБЗ и доставка на документи	Междубиблиотечно заемане, доставка на документи, МБЗ, снабдяване с документи, заемане от други библиотеки; възможни общи термини: заемане, как да получим книга, как да получим статия
Справочна служба	Справки, е-справки, въпроси, попитай библиотекар, питайте ни; възможен общ термин: информационни услуги, помощ
Електронни списания (общ термин, не отделното списание)	Електронни списания, е-списания; възможни общи термини: електронна сбирка, електронни ресурси, цифрови ресурси, онлайн ресурси, списания, намери списание или статия
Бази данни (общ термин, не отделната база)	Бази данни; Възможни общи термини: е- колекция, електронни ресурси, дигитални ресурси, онлайн ресурси, намери статия
Достъп до предметни рубрики	Тематични области, предметен гид, предметни ресурси, библиотечни ресурси по факултети, прегледай по предмет
Обучение на ползвателите	Обучение, преподаване, обиколка на библиотеката, умения за търсене, обучение по информационни умения, консултации; възможен общ термин: помощ
Новини, събития	Новини, форум, събития

Комплектът за обществени библиотеки може да включва следните термини:

15 главни термина	Възможни термини за намиране на услугата/информацията
Адрес на библиотеката	Адрес, местонахождение, посетете ни; възможен общ термин: за нас, контакти
Пътят до библиотеката	Пътят до библиотеката, как да стигнем до библиотеката, посетете ни; карта на местоположението; възможни общи термини: контакти, посещение на библиотеката; посоки
Работно време	Работно време
Електронен каталог	Каталог/зи, ОРАС, търсене (с обяснения); възможни общи термини: как да намеря..., намиране на информация
Заемна служба	Раздаване на книги, заемане, обслужване, как да взема книга; възможен общ термин: ползване
Читателска карта	Ползвателска карта, регистрация, членство, как да стана член; възможни общи термини: обслужване, заемане, назаем, услуги, ползване
Читателска сметка	Списък на заетите материали, презаписани, библиотечен списък; Възможни общи термини: обслужване, заемане, заемна служба, ползване

Електронна колекция	Електронна колекция, дигитална колекция, електронни ресурси, бази данни, е-списания; възможни общи термини: дигитална библиотека, електронна библиотека
Връзки	Интернет ресурси, интернет връзки, уеб връзки, препоръчвани сайтове, справочни връзки
Справочна служба	Справки, е-справки, въпроси, попитай библиотекар, питайте ни; възможни общи термини: информационни услуги, помощ
Такси	Такси, цени; възможни общи термини: обслужване, заемане, назаем, услуги, ползване
Услуги за деца и юноши	Деца, тийнейджъри, деца и юноши, детски отдел, млади хора
Филиали	Филиални библиотеки, филиали, местни библиотеки
Краеведски услуги	Нашата община, за (името на общината), град (името), местни връзки, местна история, краеведски изследвания
Новини, събития	Новини, форум, събития

Следващата стъпка на специалистите е да проверят бързината, с която се откриват темите на интернет страницата, както и дали терминологията е подходяща за ползвателите. Оценките може да са следните:

Услуга/ресурси		Кликвания	Точки
	Тема на началната страница (например адрес, работно време, кутийка „търсене“ за каталога)	0	10
	Подходящ термин на началната страница	1	8
	Подходящ термин на началната страница	2	6
	Подходящ термин на началната страница	3	4
	Подходящ термин на началната страница	> 3	0
	Подходящ термин на началната страница	1	2
	Подходящ термин на началната страница	> 1	0

За оценката не е важно дали термините се появяват на интернет страницата систематично подредени или са в списък с „бързи връзки“.

Термините, назовани „възможни общи термини“ в двата списъка, които водят към търсената тема, се смятат за подходящи, но трябва да се броят нужните кликания.

След това се пресмята „Пряка връзка от интернет страницата“, като се дели общият брой точки на броя на темите в списъка.

Може да съществуват няколко начина да намериш търсения термин чрез интернет страницата. Например информация за справочната служба може да бъде намерена чрез по-широкия термин „помощ“ или „информационни услуги“. В такъв случай трябва да се броят най-прекия път.

Тълкуване и използване на резултатите

Високият резултат ще бъде сметнат за по-добър. За да се постигне по-висок резултат, може да бъдат предприети следните действия:

- на началната страница да се сложат връзки до най-ползваните услуги,
- да се смени библиотечният жаргон с лесен за разбиране език. Доказано е, че връзки, основаващи се на задачи като „намери книги“, „намери статии“ или „провери заетите материали“, се разбират по-лесно от „бази данни“, „е-списания“ или „библиотечен запис“ (Kupersmith, 2007). Ползвателите вероятно няма да кликнат на някоя връзка, ако не знаят какво означава терминът. Също така обаче трябва да се избягва и крайно „популярният“ език, защото може да ги подразни,
- избягвайте съкращенията, които ползвателите не познават (VandeCreek, 2005),
- използвайте последователен комплект термини, например не „периодични издания“ заедно с „е-списания“,
- преценете често задаваните въпроси и поставете тези термини на началната страница (например „Как да проверя читателския си картон“ или „Къде мога да намеря статии“). По-важно е да имаш връзка на началната страница, отколкото да препратиш ползвателя към FAQ.

Ако библиотеката установи, че трябва много кликания, за да бъдат намерени основните ѝ услуги или че те не са ясно обозначени, след оценката с индикатора може да се проведе анкета сред ползвателите или тест за използваемост, за да се разкрият повече подробности за достъпността на интернет страницата.

Трудно предсказуемо е по какви пътища ще протече търсенето на ползвателите. Може да има различия между начините на търсене и терминологията на новите ползватели и на тези, които вече са натрупали опит. Някои ползватели може да предпочитат достъпа да ресурсите да бъде по формат (книги, списания), други – търсене по предмет (медицина, езикознание). Терминологията и връзките на интернет страницата трябва да взимат под внимание няколко възможности за търсене и различията в нуждите и опита на различните групи ползватели. „Библиотечната интернет страница се нуждае от интерфейс, който може да приюти различните нужди, научни дисциплини и способностите на многото и различни ползватели в организацията, която обслужва“ (Raward, 2001). Добро решение би било на интернет страницата да се предложи избор на различните групи потребители. Например:

- посещаващи за пръв път в библиотеката,
- външни ползватели,

- деца и юноши,
- пенсионери,
- студенти първа година,
- завършващи,
- факултетен състав,
- инвалиди.

Проблемът да се предостави бърз достъп до основните услуги за всички групи ползватели е, че от една страна, интернет страницата трябва да предлага цялата актуална информация, а от друга, да не бъде претрупана и объркваща. Балансирането между тези противоречиви желания може да се окаже трудно. Ако, основавайки се на резултатите от този индикатор, библиотеката поиска да постави още термини на своята интернет страница, вече сложените трябва да бъдат прегледани и ако е възможно, прочистени. Проучванията показват, че общата информация за библиотеката често е твърде много, например нейната история, организация, мисия, разположени на челно място на началната страница; това е информация, която не е от значение за по-бързото търсене на ползвателите. Информацията на първата страница трябва да бъде сведена до най-необходимото.

Примери и допълнителна литература

Броят на кликванията, нужни, за да се намери информация от интернет страницата, е установен от проект на Училището за комуникации, информация и библиотечни изследвания, Рътгерс, Щатски университет на Ню Джърси (Jeng, 2005, p. 104). На студентите са възложени определени задачи и проучването измерва не само времето за тяхното изпълнение, но натисканията на клавишите, кликванията или движенията, нужни, за да бъдат изпълнени. Тъй като задачите включват намирането на статия в списание или енциклопедия, студентите се нуждаят средно между 2 до 4 минути и между 7 и 13 кликвания.

Едно изследване на използваемостта на библиотеките на Щатския университет на Луизиана, САЩ (Robins and Kelsey, 2002), проучва „минималния брой движения“, нужни за изпълнението на една задача. Изследването прави разлика между „правилни“ и „неправилни“ движения, където 65% са оценени като правилни. Интересен резултат е, че за повечето от възложените задачи участващите в проекта намират повече от един път, за да стигнат до исканата информация. „В някои случаи от интернет страницата на библиотеката е възможно да се навигира по различни пътища и въпреки това да се изпълни задачата с минимален брой движения“.

Едно проучване на използваемостта на е-библиотеката на Щатския университет на Айова, САЩ, с 14 участници и метод „Мисли на глас“, прави разлика между участниците, които вървят по „очаквани пътища“, и другите, които намират информацията по свой собствен начин (Report on the 2004 usability study, 2005). Успехът на участниците, следващи очаквани пътища, е 42%, а общият среден резултат на успешните търсения е 81%. Средният брой кликвания при участниците, следващи очаквани пътища, е 2,75–3, докато при участниците, вървящи по свой път, те са 5,5. Очевидно ползвателите, следващи свои пътища, са по-успешни, но се нуждаят от повече кликвания.

Тест за използваемостта в университета „Хъл“, Обединено кралство, степенува резултатите по броя опити да се намери определен източник на информация (Holland, 2005). Категориите са:

- първа степен – веднага намира източника на информация (доброволецът извършва няколко правилни кликвания, за да намери отговора),
- втора степен – намира връзката след две или три грешки,
- трета степен – намира информацията или ресурса, който му трябва след повече от три опита,
- четвърта степен – доброволецът не успява да намери информацията.

От участниците 49% намират информацията още при първия опит. Става ясно, че основната пречка е библиотечният жаргон.

Изследване на Уолонгонгския университет, Австралия, се опитва да установи най-често използваните услуги, за да ги сложи на видно място на интернет страницата (Norris and Freeman, 2005). Откриват, че най-често провежданите търсения се отнасят за:

- търсене в бази данни (повече търсене по термини, отколкото на статии),
- търсене в каталог (повече търсене по предмети, отколкото по термини),
- търсене в списания,
- читателски картон.

Изследване, което оценява 41 интернет страници на академични медицински библиотеки, публикува списък със „задължителни“ връзки за интернет страниците им (Brower, 2004):

- библиографски бази данни, подредени по наименование,
- е-книги,
- работно време,
- указания или наръчници,
- новини, събития,
- описание на услугите.

Проучване на интернет страниците на университетски библиотеки в пет ан-

глоговорещи страни (Австралия, Канада, Обединеното кралство и САЩ) открива, че указателните табели във всички страни са сходни, обаче има разлика в съдържанието (Still, 2001). „Те без съмнение са свързани с образователната среда, например преобладаването на писмените изпити в някои страни, взаимодействието между университетите и търговския сектор под формата на връзки до книжарници, както и финансовите и технически затруднения...“

Изследване на библиотеката на Университета на Калгари, Канада, чрез използване на метода „Мисли на глас“ и анкета с десет въпроса моли ползвателите за коментари върху използваемостта на сайта (Hayden et. al., 2004). Един от резултатите е, че ползвателите искат да се стига с едно кликване от началната страница до най-често използваните и най-важните ресурси, а в идеалния случай – от страница, прекроена според техните лични нужди.

Трудността с подходящата терминология е един от главните резултати на едно проучване на фокусна група от тексаския университет А & М, САЩ (Crowley et. al., 2002). Участниците се оплакват не само от техническите термини, но и от заблуждаващи всекидневни думи. „Когато видя връзката „Информация“ се вълнувам, защото мисля, че тя е това, което търся: статии за изследвания. Обаче аз не търся такава информация (работно време, телефонни номера и упътвания)“.

Описаният тук индикатор оценява прекия достъп до информация и услуги от интернет страницата на библиотеката. Друг важен въпрос за видимостта и ефективното използване на библиотечната интернет страница е достъпът до библиотечната интернет страница чрез сайта на висшестоящата ѝ организация:

- На колко кликания е библиотеката?
- Може ли библиотеката веднага да бъде разпозната на чуждата интернет страница? Тъй като библиотеката е една от най-използваните връзки, тя не трябва да се крие зад рубрики като „централни институции“, „услуги“ или „организации“ (Бао, 2000, р. 194; King, 1998, р. 462).

Литературата върху дизайна на библиотечни страници и проверката на използваемостта им е толкова обемна, че тук ще споменем само няколко изследвания, които са обърнали внимание на специални теми, свързани с индикатора, или онези, които могат да се разглеждат като типичен пример.

Bao, X. (2000), Academic Library home pages: link location and database provision, *Journal of Academic Librarianship* 26, 3, pp. 191–195

Brower, S. M. (2004), Academic health sciences library Website navigation: analysis of forty-one Websites and their navigation tools, *Journal of the Medical Library Association* 92,4, pp. 412–420, достъпен на: <http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=521512>

Crowley, G. et. al. (2002), User perceptions of the library's web pages: a focus group study at Texas A & M University, *Journal of Academic Librarianship* 28, 4, pp. 205–211

Hayden, A. et. al. (2004), University library website usability study report, University of Calgary Library website usability team, достъпна на: <http://hdl.handle.net/1880/43524> (недостъпна на 18.11.2011)

Holland, D. (2005), Practical experiences of using formal usability testing as a tool to support website redesign, *SCONUL Focus* 36 Winter, pp. 31–35

Hutcherson, N. B. (2004), Library jargon: student recognition of terms and concepts commonly used by librarians in the classroom, *College & Research Libraries* 65, 4, pp. 349–354

ISO 9241 (1998), Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) — Part 11: Guidance on usability, International Organization for Standardization, Geneva

Jasek, C. (2004), How to design library web sites to maximize usability, *Library Connect, pamphlet* 5, available at: http://www.elsevier.com/framework_librarians/LibraryConnect/lcpamphlet5.pdf

Jeng, J. (2005), Usability assessment of academic digital libraries: effectiveness, satisfaction, and learnability, *Libri* 55, pp. 96–121

King, D. L. (1998), Library home page design: a comparison of page layout for front ends to ARL library web sites, *College & Research Libraries* 59,5, pp. 457–464, available at: <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/crljournal/backissues/1998b/september98/king.pdf> (недостъпна на 18.11.2011)

Kupersmith, J. (2007), Library terms that users understand, available at: <http://www.jkup.net/terms.html>

Kupersmith, J. (2006), Library terms evaluated in usability tests and other studies, available at: <http://www.jkup.net/terms-studies.html>

Letnikova, G. (2003), Usability testing on academic library websites: a selective bibliography, *Internet Reference Services Quarterly* 8,4, pp. 53–68

Library usability bibliography, NCSU Libraries, North Carolina State University, available at: <http://www.lib.ncsu.edu/usability/library-usability.html> (недостъпна на 21.11.2011)

Nielsen, J. (1994), 10 usability heuristics, available at: http://www.useit.com/papers/heuristic/heuristic_list.html

Nielsen, J. (2002), Top 10 guidelines for homepage usability, *Alertbox*, May 12 2002, available at: http://www.useit.com/alertbox/outlier_performance.html

Nielsen, J. (2006), Outliers and luck in user performance, *Alertbox*, March 6 2006, available at: http://www.useit.com/alertbox/outlier_performance.html

Nielsen, J. and Loranger, H. (2006), Prioritizing web usability, Berkeley, Cal., New Riders
Norris, A. and M. Freeman (2005), Improving library website usability: a user focus, Paper presented at ALIA National Library & Information Technicians Conference, available at: <http://e-prints.alia.org.au/archive/00000062>

Raward, R. (2001), Academic library website design principles: development of a checklist, *Australian Academic & Research Libraries* 32,2, pp. 123-136, available at: <http://alia.org.au/publishing/aarl/32.2/full.text/raward.html>

Report on the 2004 usability study of the e-library at Iowa State University (2005), available at: <http://www.lib.iastate.edu/cfora/pdf/3000000.pdf>

Robins, D. and Kelsey, S. (2002), Analysis of web-based information architecture in a university library: navigating for known items, *Information Technology and Libraries* 21,4, pp. 159-170, available at: <http://www.ala.org/ala/lita/litapublications/ital/2104robins.htm> (недостъпна на 18.11.2011)

Schulz, U. (2006), Web usability, available at: <http://www.bui.fh-hamburg.de/pers/ursula.schulz/webusability/webusability.html>

Spivey, M. E. (2000), The vocabulary of library home pages: an influence on diverse and remote end-users, *Information Technology and Libraries* 19,3, pp. 151–156

Still, J. M. (2001), A content analysis of university library Web sites in English speaking countries, *Online Information Review* 25,3, pp. 160–165

Useit.com: Jacob Nielsen's website, available at: <http://www.useit.com/>

VandeCreek, L. M. (2005), Usability analysis of Northern Illinois University Libraries' website: a case study, *OCLC Systems & Services* 21,3, pp. 181–192

Б. Ползване

Б.1. Обхват

Основни сведения

Обикновено библиотеките се основават и финансират с намерението да обслужват определено население, например университетска общност или жителите на дадена община. Поради това въпросът до каква степен библиотечните услуги стигат до населението, което трябва да бъде обслужвано, е важен, за да се оцени дали библиотеката изпълнява своята мисия, като предлага услуги, които задоволяват нуждите и интересите на общността.

Когато се измерва обхватът или процентът от населението, до което стигат услугите, библиотеките обикновено се съсредоточават върху заемането: броят колко от членовете на общността са заели материал от библиотеката за определен период. Освен заемането, обаче, ползването на библиотеката може да включва множество други дейности:

- работа в библиотеката с материали на ползвателя,
- ползване на библиотечни материали на място, включително копиране,
- ползване на услугите междубиблиотечно заемане и доставка на документи,
- ползване на справочни услуги,
- участие в лекции по библиотечно-библиографски знания,
- присъствие на библиотечни прояви,
- ползване на електронните услуги и ресурси на библиотеката на място или дистанционно.

Затова оценката за обхвата на библиотеката би трябвало, ако е възможно, да включва и дейностите на ползвателите, свързани с библиотечните услуги и ресурси.

Дефиниция на индикатора

Процентът активни ползватели на библиотеката от населението, което трябва да бъде обслужвано.

Населението, което трябва да бъде обслужвано, е броят лица, за чието обслужване библиотеката е създадена. За обществените библиотеки обикновено това е населението на общината (или част от нея); за академичните – всички студенти и академичният състав на институцията.

Активният ползвател се определя като регистриран потребител, който в определен период е посетил библиотеката или се е възползвал от възмож-

ностите или от услугите ѝ. Това може да включва ползването на електронните ѝ услуги на място или от разстояние.

Цели на индикатора

Индикаторът оценява успеха на библиотеката да обхване своята общност.

Индикаторът е подходящ за всички библиотеки със сходна мисия, структура и потребители.

Възможно е сравнението между библиотеки със сходни мисии, структура и потребители.

Методи

1. На представителна извадка от населението, което трябва да бъде обслужвано с анкета, се задава въпросът дали през последната година е посещавала библиотеката или е ползвала под някаква форма библиотечните услуги. Анкетите могат да бъдат изпращани по обикновената или по електронната поща. Може да се проведе и онлайн проучване и анкетата да се публикува на страницата на библиотеката. Въпросите в него могат да гласят:
 - Посещавахте ли библиотеката през изминалата година?
 - Ползвахте ли интернет страницата на библиотеката през изминалата година?
 - Ползвахте ли от разстояние електронните услуги на библиотеката през изминалата година?

Обхватът на библиотеката се изчислява, като се намери процентът на броя на отговорилите поне веднъж „да“ от общия брой респонденти.

2. За да се оцени приблизително обхватът на библиотеката, може да се използва броят на активните заемачи материали.

Активните заемачи са регистрираните ползватели, които са заели поне един материал през годината. Тези данни могат да се получат от записите в заемната служба на библиотеката.

Обхватът на библиотеката се изчислява, като се намери процентът на броя на активно заемачите от броя на населението, което трябва да бъде обслужвано.

Тъй като членове на общността може да са посещавали библиотеката или да са използвали електронните библиотечни услуги, без да са заемали материали, обхватът, изчисляван по този метод, може да се окаже по-нисък от действителния, особено ако заемането не е основното занимание на ползвателите. Това може да се случи в медицински или технически библиотеки, където електронните сбирки се ползват повече, отколкото фондовете, пред-

назначени за заемане. В такъв случай трябва да се използват метод 1 или 3.

3. Ако библиотечните системи за автентификация преди ползването на електронните услуги позволяват да се установи кои ползватели от общността са ги използвали – тези данни могат да се сравнят с броя на активно заемачите.

След това обхватът на библиотеката се изчислява, като се намери какъв процент е броят на заелите поне един материал или ползвалите електронните библиотечни услуги през годината от общия брой население, което трябва да бъде обслужвано.

При измерването на обхвата някои библиотеки използват и броя на „регистрираните ползватели“ (хората, които са се регистрирали, за да използват библиотечните услуги). Тази бройка обаче може да е твърде висока, ако студентите се регистрират като ползватели още с постъпването си в университета или библиотеката не прочиства редовно читателската си картотека.

С цел да се получи по-подробна представа за обхвата, при всички три метода населението може да бъде разделено на групи. За университетските библиотеки това могат да бъдат:

- студенти,
- завършващи,
- академичен състав,
- студентите и академичният състав на даден факултет (например медицинския).

За обществените библиотеки биха могли да бъдат:

- деца (до и включително 14-годишни),
- възрастни,
- пенсионери.

Може да се измери и обхватът на специални целеви групи, например разделени по пол или етническа принадлежност.

Тълкуване и използване на резултатите

Големият обхват се смята за нещо по-хубаво. „Библиотека, която привлича само малка част от възможните потребители, не може да бъде смятана за ефективна в сравнение с друга, която е привлякла 100% от възможните ползватели“ (Revill, 1990, p. 303). Обаче степента на обхвата, който може да се постигне, ще зависи от мисията и потребителите на библиотеката. Докато библиотеките във висшите учебни заведения могат да обхванат почти цялото население, разбира се, ако наблизо няма друга библиотека, която може да предоставя сходни услуги, то обществените вероятно ще обхванат само част от общия брой население на общината. Този индикатор може да бъде повлиян от няколко фактора:

- други библиотеки наблизо, които предоставят услуги на потребителите на библиотеката,
- отдалечеността на възможните ползватели от библиотеката,
- образователното равнище на населението.

Ако обхватът в сравнение с този на библиотеки със сходна мисия и общност изглежда твърде малък, библиотеката би могла:

- да се опита да подобри услугите,
- да въведе нови привлекателни услуги (например зони за груповата работа, безжичен интернет, е-книги),
- да създаде специални услуги за определени целеви групи в населението.

Примери и допълнителна литература

Досега за изчисленията, когато се оценява обхватът, библиотеките използват активно заемачите или регистрираните ползватели. Не беше открит пример за библиотека, включваща всички видове ползване, както е описано в този индикатор.

Германският проект за оценка и сравняване ВІХ (ВІХ. Der Bibliotheksindex) през 2004 г. използва индикатора „Обхват“ за академичните библиотеки, изчислен на основата на активно заемачите от общността (ВІХ, 2004). Получени са следните резултати:

Процент на активно заемачите от населението	средно	максимум	минимум
Технически университети	87,9%	99,6%	68,4%
Университети (без филиали)	85,8%	98,1%	67,2%
Университети (с филиали; взети са под внимание само централните библиотеки)	69,3%	98,5%	49,5%

Обхватът при традиционната филиална система, изглежда, е по-нисък, защото през първите си години много студенти използват главно факултетските или институтските библиотеки, които може и да не са част от централната автоматизирана система за заемане.

В едно изследване на полските академични библиотеки се използва индикаторът „Регистрирани ползватели като % от възможните ползватели“ (Derfert-Wolf, Górski and Marcinek, 2005). Резултатите за 2003 са:

Регистрирани ползватели като процент от възможните ползватели	обичайно	средно
Университетски библиотеки	70,56%	75,76%
Библиотеки на технически университети	65,88%	70,17%
Всички академични библиотеки	69,93%	74,52%

Естествено, при обществените библиотеки обхватът е по-нисък. Финландската библиотечна статистика показва 44,77% активно заемачи от населението през 2005, а през 2006 – 43,33% (Finnish public library statistics).

Статистиката на обществените библиотеки в Британска Колумбия сравнява „местни заемачи“ с населението, което трябва да бъде обслужвано (British Columbia public library statistics, 2004). Местните заемачи са лица, живеещи в района на обслужване на библиотеката, с читателски карти, издадени през последните три години. През 2004 г. 55,48% от населението, което трябва да бъде обслужвано, са местни заемачи.

Съветът на австралийските щатски библиотеки публикува доклад със събрани от щатите и териториите данни, използвайки между другите и индикатора „Процент от населението с читателски карти“ (Australian public libraries comparative report, 2005). Този индикатор пресмята обхвата с броя на регистрираните ползватели. В този случай процентът ще бъде по-висок, отколкото ако се сравняваха активно заемачите с общия брой на населението. Резултатите за 2003/2004 г. показват максимум от 60% в Южна Австралия и минимум от 38% в Северните територии.

Australian public libraries comparative report 1998–2004 (2005), presented to CASL meeting Sydney, NSW, July 2005, достъпен на: <http://www.nsla.org.au/publications/statistics/2004/pdf/NSLA.Statistics-20040701-Australian.Public.Library.Comparative.Report.1998.2004.pdf>

BIX. Der Bibliotheksindex, достъпен на: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>

BIX. Der Bibliotheksindex (2004), Bertelsman Stiftung, Gütersloh

British Columbia public library statistics (2004), Ministry of Education, Victoria, British Columbia, достъпна на: http://www.bced.gov.bc.ca/pls/bcplstats_2004.pdf (недостъпна на 21.11.2011)

Derfert-Wolf, I., Górski, M. and Marcinek, M. (2005), Quality of academic libraries – funding bodies, librarians and users, *World Library and information Congress, 71st IFLA General Conference and Council*, достъпен на: <http://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/080e-Derfert-Wolf.pdf>

Finnish public library statistics database, Culture and Media Division of the Ministry of Education, достъпна на: <http://tilastot.kirjastot.fi/en-GB/>

Revill, D. (1990), Performance measures for academic libraries, in Kent E. (Ed.), *Encyclopedia of Library and Information science*, Vol. 45, Suppl. 10, Dekker, New York, Basel, pp. 294–333

Б.2. Удовлетвореност на ползвателя

Основни сведения

„В сферата на обслужването най-важното за създаване и предоставяне на ефективни услуги е това как ползвателите възприемат и оценяват предлаганото“ (Creaser, 2006, p. 1).

Повечето библиотеки се опитват да оценят мнението на ползвателите за услугите, които предоставят. Обикновено това се прави с помощта на анкети, които се раздават или пращат по електронната поща на случайна извадка от ползватели или чрез интернет проучване, качено на библиотечния сайт. Други методи са фокусните групи и интервютата с ползватели.

Анкетите могат да питат за различни равнища на възприемане на библиотечните услуги:

- полученото впечатление и удовлетворението от последното посещение на библиотеката или от ползването на услуга,
- дълготрайни впечатления и удовлетворение от библиотечните услуги,
- полученото впечатление и удовлетворението, сравнени с очакваното равнище на качеството.

Днес анкетирането на ползвателите е нещо обикновено в библиотеките. През 2004 г. допитване на Асоциацията на научните библиотеки до нейните членове показва, че само една библиотека не е анкетирила своите ползватели (Diamond, 2004, p. 9). В продължение на много време библиотеките сами съставят анкетите си в зависимост от своите задачи и потребители. Предимството на подобни индивидуални анкети е, че всяка библиотека може да обърне внимание на своите специални проблеми и специфични ползвателски групи. Напоследък библиотеките са склонни да използват стандартни анкети, създадени за група или тип библиотеки. Ползата от подобен подход е, че прави възможно сравнението на резултатите, особено ако анкетата се използва редовно през годините. Освен това стандартизираната анкета вдъхва повече увереност у библиотеката към процеса на проучване и добавя сигурност към данните, когато бъдат докладвани на финансиращите институции. Ако библиотеките участват в общ проект за проучване на ползвателите, ще стане възможно данните да бъдат оценени централно и така да се спести допълнителното наговарване на отделната библиотека.

Анкетирането на ползвателите ще помогне за приспособяване на библиотечните услуги според нуждите и интересите на населението. Проучванията показват областите на недоволство и така подпомагат разкриването на проблемите и недостатъците в обслужването.

Дефиниция на индикатора

Средната оценка, давана от ползвателите, по цифрова скала, простираща се от много незадоволителна до много задоволителна като израз на възприемането им за библиотечното обслужване в цялост и за отделните услуги, предлагани от библиотеката.

Цифровата скала може да има различен брой точки; използвани са скали с четири, пет, седем, девет или десет точки. За описанието на този индикатор е използвана скала с пет деления, като 1 представлява най-ниската стойност.

Цели на индикатора

Да оцени степента на удовлетвореност на ползвателите от библиотечното обслужване като цяло и от различните услуги, предлагани от библиотеката.

Индикаторът е подходящ за всички библиотеки.

Сравняването с други библиотеки по удовлетвореност като цяло и удовлетвореност от различните услуги поотделно ще бъде възможно, ако се използват еднакви анкети и се вземат под внимание различията в задачите на библиотеките и техните потребители.

Индикаторът може да бъде използван поотделно за различни целеви групи от населението, което библиотеката трябва да обслужва, например първокурсници, студенти от медицински факултет, външни ползватели или възрастни хора.

Методи

Библиотеката съставя въпросник, в който се изреждат отделните услуги и/или техни страни, които иска да оцени. Цифрова скала, обикновено с пет степени, е предоставена за оценка. Хубаво е да се остави място за допълнителни коментари.

Анкетата трябва да бъде изпробвана с малка извадка от ползвателите, за да се провери дали въпросите са ясни и разбираеми.

Ако библиотеката реши да използва стандартна анкета, при възможност в съвместен проект заедно с други библиотеки, тя трябва да се погрижи актуалните местни въпроси да бъдат добавени към проучването.

Във въпросника би трябвало да се включат и въпроси за статута на ползвателя, които ще позволят разграничаването на нуждите на различни групи потребители. Въпросите биха могли да бъдат следните:

- **Въпроси за статуса на ползвателя:**

В академичната библиотека въпросите могат да търсят информация за възрастта, статуса (студент, докторант, академичен състав, други), факултета.

В обществената библиотека въпросите може да са за възрастовата група, пола, етническият произход, занаятието.

• **Въпроси за честотата на ползването на библиотеката:**

Например честота на посещенията в библиотеката, предпочитан филиал или факултетска библиотека, честота на ползването на определени услуги (заемане, справочна служба, онлайн каталог и т.н.).

• **Въпроси за последното ползване на библиотечни услуги и удовлетворението:**

Какво правихте при последното си посещение в библиотеката и доколко бяхте удовлетворени? (Възможност за избор между дейности и оценка по петстепенната скала.)

Какво правихте, когато за последен път ползвахте библиотечни услуги от разстояние и доколко бяхте удовлетворени? (Възможност за избор между дейности и оценка по петстепенната скала.)

• **Въпроси за удовлетвореността от отделна библиотечна услуга и нейната важност за анкетирания** (удовлетворението и важността се оценяват поотделно по петстепенната скала):

Могат да бъдат изброени услугите:

- колекции (разделени на книги, е-книги, е-списания и на книжен носител, бази данни, аудио-визуални материали, детски книги и т.н.);
- удобства за учене и проучвания (разделени на места, работни станции, копиране и т.н.);
- работно време;
- библиотечна обстановка (разделяне на шум, климат, безопасност и т.н.);
- заемна служба;
- междубиблиотечно заемане;
- електронен каталог;
- сайт на библиотеката;
- справочна служба;
- обучение на ползвателите;
- достъп до интернет;
- служители (услужливост, компетентност).

Анкетата може да пита и за общата удовлетвореност от библиотечното обслужване, което отново трябва да се изрази с помощта на петстепенната скала.

Метод 1:

Случайна извадка ползватели е помолена да попълни въпросника. Въпросниците могат да бъдат раздавани при влизането в библиотеката или разпращани

по пощата или е-пощата на активните ползватели. Ако анкетата се раздава в библиотеката, трябва да бъдат избрани „нормални“ седмици и равномерно разпределение през различните часове на деня и седмицата, за да се включат различни видове ползватели.

Обикновено не се включват хора, които не използват библиотеката, защото те няма да имат нужния опит.

Метод 2:

На страницата на библиотеката в определено време са качва онлайн анкета, разпределена равномерно във времето през различните часове на деня и седмицата. С този метод може да бъдат включени и хора, неизползващи библиотеката, ако те изберат да отговорят на въпросите. Предимството е, че оценката на данните ще бъде много по-лесна.

И при двата метода удовлетворението на ползвателите се изчислява отделно за общото удовлетворение от библиотеката и поотделно за всяка услуга. Броят точки, изразяващ удовлетворението на отделния ползвател, се сумира и се дели на броя на анкетираните.

Пример:

В извадка от 371 ползватели, които оценяват удовлетворението си от колекцията електронни списания по петстепенна скала, 8 я смятат за много незадоволителна, 24 – за незадоволителна, 120 – за умерено задоволителна, 164 – за задоволителна, а 55 – за много задоволителна.

8	x	1	=	8
24	x	2	=	48
120	x	3	=	360
164	x	4	=	656
55	x	5	=	275

$$1347 : 371 = 3,63$$

Удовлетворението от колекцията електронни списания е 3,63 – между умерено задоволителна и задоволителна. Изявленията на анкетираните за честотата на ползване и важността на отделните услуги за тях могат да бъдат сравнени с този резултат, за да се вземе решение дали да не се вложат повече пари в съответната услуга.

Тълкуване и използване на резултатите

Разбира се, високите нива на удовлетвореност ще бъдат сметнати за нещо хубаво и може да бъдат използвани от библиотеката като ефикасен маркетингов инструмент. Резултатите, макар и по-лоши от очакваното, трябва да

бъдат направени достояние както на служителите, така и на ползвателите и висшестоящата организация.

Ниското удовлетворение от дадена услуга сочи за недостатъци в обслужването. Свободните коментари на ползвателите могат да предоставят повече информация за причините на тяхното недоволство. Библиотеката може да проучи по-задълбочено проблема чрез фокус групи или интервюта с ползватели на съответната услуга. Коментарите може да са повдигнали и въпроси, които не са били предвидени в анкетата.

За тълкуването на резултатите ще бъде от особена важност да не се забравя, че резултатите се основават на субективното мнение на случайна извадка ползватели. Възможно е:

- Личните обстоятелства по време на анкетирането да повлияят на отговорите. Например ползвател, който е трябвало да чака на опашка пред справочното гише, може да оцени цялата справочна служба като незадоволителна.
- Преживяното по-рано от ползвателите да повлияе на техните очаквания и оттам – на удовлетворението от библиотечното обслужване. Ако ползвателите нямат опит с висококачествени услуги, те може да бъдат удовлетворени и от по-ниското качество.
- Лоялността може да повлияе на отговорите. Библиотечните служители често получават високи оценки за дружелюбие и услужливост, защото ползвателите ги познават лично.

Индикаторът „Удовлетвореност на ползвателя“ трябва да се използва винаги заедно с други индикатори за качеството на услугите и статистики на ползването им, изразени с цифри.

Примери и допълнителна литература

С течение на времето много библиотеки разработват и използват свои собствени проучвания на удовлетвореността. Обаче тенденцията е към стандартни анкети и съвместни проекти заради възможността за оценка и сравнение на данните.

Съществуват няколко възможности за ползване на стандартни въпросници. За обществените библиотеки анкетите са нещо задължително, ако от висшестоящата организация им е предписана програма за оценка на качеството. Такъв е случаят с британските обществени библиотеки (Creaser, 2006, p. 1).

При академичните библиотеки проучването LibQUAL +, разработено от Асоциацията на научните библиотеки, среща всеобщо одобрение. Анкетата иска от ползвателите на библиотеката да оценят библиотечното обслужване по деветстепенна скала според:

- приемливия минимум обслужване,
- исканото равнище,
- усетената ефективност на обслужването.

Преглед на изследванията на LibQUAL+ и неговите приложения ще намерите в библиографията LibQUAL+™ и библиографията на изследванията LibQUAL+®.

В Обединеното кралство SCONUL, Дружеството на колежански, национални и университетски библиотеки, изработи стандартна анкета. Проучването пита не само за „преживяното при последното посещение“, но също така за удовлетворението от отделни услуги и колко важна е всяка от тях за ползвателя. Това подпомага управленските решения, които първо ще се заемат с важните услуги с ниска степен на одобрение.

В Австралия проучването *Rodski*, сега проучването *Insync*, се използва в много библиотеки. Както в анкетата на SCONUL, то измерва удовлетворението чрез съотношението между ефективността и важността на услугата за ползвателя (Saw and Clark, 2004).

Проучване, подобно на SCONUL и *Rodski*, в което също се пита за удовлетворението и важността, е използвано през 2001 г. в съвместното проучване на 15 германски университетски библиотеки (Follmer, Guschker and Mundt, 2002; Mundt, 2003).

През 2003 г. съвместен проект на 10 австрийски университетски библиотеки се съсредоточава върху удовлетворението на ползвателите от електронните услуги на библиотеките, като за целта използват онлайн анкети, публикувани на библиотечните сайтове (Bauer, 2004).

Bauer, B. (2004), Die elektronische Bibliothek auf dem Prüfstand ihrer Kunden: Konzeption und Methodik der gemeinsamen Online-Befragung 2003 an zehn österreichischen Universitäts- und Zentralbibliotheken, *Bibliotheksdienst* 38, 5, pp. 595–610

Creaser, C. (2006), User surveys in academic libraries, *New Review of Academic Librarianship* 12, 1, pp. 1–15

Diamond, T. (2004), Library user surveys, SPEC Kit 280, Association of Research Libraries, Washington D.C.

Follmer, R., Guschker, S. and Mundt, S. (2002), Gemeinsame Nutzerbefragung der nordrhein-westfälischen Universitätsbibliotheken – methodisches Vorgehen und Erfahrungen, *Bibliotheksdienst* 36, 1, pp. 20–33, достъпна на: http://bibliotheksdienst.zlb.de/2002/02_01_02.pdf

LibQUAL+TM, достъпно на: <http://www.libqual.org>

LibQUAL+TM bibliography (2004), достъпна на:
<http://www.libqual.org/documents/admin/LibQUALBibliography3.1.pdf>

LibQUAL+(R) study bibliography, достъпна на:
<http://www.coe.tamu.edu/~bthompson/servqbib>

Mundt, S. (2003), Benchmarking user satisfaction in academic Libraries – a case study, *Library and Information research* 27 (87), pp. 29–37, достъпно на:
http://www.lirg.org.uk/lir/pdf/article87_mundt.pdf

Saw, G. and Clark, N. (2004), Reading Rodski: user survey revisited, *IATUL Proceedings* 14, достъпни на:
http://www.iatul.org/doclibrary/public/Conf_Proceedings/2004/Grace20Saw20and20Nicole20Clark.pdf

SCONUL service templates, достъпни на:
http://www.sconul.ac.uk/groups/performance_improvement/surveys/templates.html

Б.3. Посещения на глава от населението

Основни сведения

Библиотеките традиционно предлагат за ползване своите колекции и услуги чрез посещение на библиотеката като физическо място. Тъй като посещенията на ползвателите могат да се разглеждат като показател за привлекателността на библиотеката, в повечето национални библиотечни статистики е включен техният брой.

С развитието на електронните колекции и услуги библиотеките започнаха да предлагат нов, виртуален „вход“ към своите услуги: библиотечната интернет страница. Ползвателите могат да „посетят“ библиотеката и да използват много от нейните услуги от разстояние, например от работното си място или от къщи. По аналогия с традиционните физически посещения, тези се наричат „виртуални посещения“.

Едновременно се използват и двете форми на посещения, често – от едни и същи ползватели. В някои библиотеки физическите посещения намаляват заради високия брой услуги и ресурси, достъпът до които е дистанционен. В други случаи физическите посещения остават постоянни и дори се увеличават. Това може да се дължи и на засилващата се тенденция за групова работа в библиотеките, тенденцията ползвателите да работят в библиотеката със свои собствени материали и на предимството да се ползват ресурси на електронни и книжни носители заедно с предлаганите от библиотеката мощ и обучителни услуги.

Библиотеката остава привлекателно място за срещи и проучвания. Заради това физическите посещения в нея продължават да са актуална мерна единица за привлекателността ѝ. За да се оцени обаче и привлекателността на електронните услуги на библиотеката, предлаганият тук индикатор се опитва да съчетае физическите и виртуалните посещения с цел да се покаже нарастващото ползване на библиотечните услуги чрез библиотечния сайт.

Дефиниция на индикатора

Общият брой посещения, независимо дали физически или виртуални, в библиотеката на лица от населението, което трябва да бъде обслужвано, за година, разделен на общия брой на населението.

Физическото посещение се определя като действие на лице за влизане в библиотечните помещения. Посещенията се броят независимо от тяхната

цел (заемане, работа в библиотеката, участие в проява или обиколка с гид).

Виртуалното посещение се определя като отдалечено искане на ползвателите за ползване на една от услугите, предоставяни от библиотеката чрез библиотечната интернет страница

Населението, което трябва да бъде обслужвано, е броят лица, за чието обслужване библиотеката е създадена. За обществените библиотеки обикновено това е населението на общината (или част от нея); за академичните – всички студенти и академичният състав на институцията.

Цели на индикатора

Индикаторът оценява успеха на библиотеката в привличането на ползвателите на място или с интернет услугите, както и дали традиционните или електронните услуги задоволяват населението.

Индикаторът е подходящ за всички библиотеки с определено население, което трябва да бъде обслужвано с традиционни и електронни услуги.

Сравнението между библиотеки със сходни мисии, структура и потребители е възможно, ако се вземат под внимание специалните условия (например нови сгради).

Индикаторът не отчита дейността на ползвателите по време на физическите или виртуалните посещения.

Методи

А) физически посещения: броят се посещенията на отделни лица в библиотечните помещения за една година. Обикновено това се прави чрез използване на турникет или друго подобно съоръжение за автоматично броене на хората, влизащи или излизащи от библиотеката. Броят се влизанията или излизанията – не и двете.

Ако броенето трябва да се върши ръчно, могат да се вземат извадки от „нормални“ дни и да се умножат по броя на дните, за да се получи приблизителен резултат за годината. Дните с нормална активност могат да бъдат установени чрез данните за заеманията.

Трябва да се отбележи използваният метод (турникет или ръчно броене).

Трябва да се установи броят на влизанията и излизанията на библиотечните служители и да се извади от общия брой посещения.

Посещенията на външни ползватели (ползватели, които не принадлежат към населението, което трябва да бъде обслужвано) трябва да бъдат включени в броя. Ако дейността на външните ползватели представлява висок про-

цент от ползването на библиотеката, може да се направи опит да се сметне приблизително количеството на външните ползватели и процентът на заетите материали на външните ползватели (вж. Б.9 „Процент на заетите материали от външни ползватели“).

Б) Виртуални посещения: броенето на виртуалните посещения не е толкова просто както на физическите. По силата на международния стандарт ISO 2789 за този индикатор важат следните правила:

- виртуално посещение е поредица искания за файлове с данни от един и същ посетител на сайта,
- посетителят на уебсайта е или уникална и идентифицирана интернет търсачка, или идентифициран IP адрес, който е посещавал страници от сайта на библиотеката,
- за виртуални посещения се определят само искания, идващи от места извън библиотечните помещения. Изключени са посещения на сайта от библиотечните помещения или минаване от една в друга негова страница; ако сървърът не отчита подобни посещения, това може да се окаже трудно,
- интервалът между две последователни искания не бива да бъде по-дълъг от 30 минути, за да бъдат броени като част от същото посещение; по-дълъг интервал слага начало на ново посещение,
- посещенията на сайта от уебпаяци или уебпълзачи и презареждането на страницата може да повишат броя на посещенията и трябва да бъдат изключени,
- ако искането доведе до отварянето на HTML страница, която се състои от няколко рамки, трябва да се брой HTML документът, в който е най-същественото съдържание от комплекта рамки,
- ако сайтът съществува на няколко езика, броенето трябва да бъде отделно за всеки език и частичните резултати трябва да бъдат сумирани.

В идеалния случай индикаторът би трябвало да отчита само посещения, извършени от местното население. Посещения извън него би трябвало да бъдат изключени. За тази цел могат да бъдат използвани IP адресите в една организация, но това ще изключи виртуалните посещения на лица от населението от домашни адреси.

Разделянето на виртуалните посещения, извършени от лица от населението, от другите виртуални посещения би било възможно, ако всеки посетител на уебсайта бъде помолен да се регистрира. Тъй като обаче повечето библиотекарски искат да предлагат информацията за своите услуги на всички заинтересувани лица, регистрацията се използва само за услуги с ограничен

достъп – като този до лицензирани бази данни. Заради това в повечето случаи посетителите извън обслужваното население ще бъдат включени в бройката виртуални посещения. Вероятно и при физическите посещения случаят е същият, и тъй като е сигурно, че най-голямата бройка физически и виртуални посетители са от съответното население, данните за физическите и виртуалните посещения ще могат да се сравняват и да бъдат сумирани за индикатора „Посещения на глава от населението“.

Друг проблем при броенето на виртуалните посещения е кеширането. Кеширането означава, че търсачката на ползвателя е съхранила страницата, която той е посетил, и при следващото посещение, ще извади страницата от „склада“, така че посещението няма да бъде записано от логфайловете на сървъра. „Броят на исканията не се равнява на броя уникални посетители и тази бройка може и да не отразява ползването заради кеширането“ (Bauer, 2000).

Библиотеките, броящи посещенията на сайтовете си, са използвали различни начини:

- всяко отваряне на страница с изключение на достъпа до други страници от друга страница на уебсайта,
- само влизанията в началната интернет страница и до най-ползваните страници,
- само влизанията в началната интернет страницата.

Началната страница служи като визуален елемент, който се показва, когато влизаш в библиотечния сайт. Тя може да се появи след пренасочване от входна страница.

От германския Проект за оценка и сравнение ВІХ (ВІХ. Der Bibliotheksindex) е разработен метод за съвместно използване от група библиотеки, който ще бъде в употреба от 2007 г. В бройката са включени само началната страница на библиотеката и началната страница на електронния каталог. С цел броене на всяка страница е качен проследяващ „пиксел“ с кратък текст. Броят на посочените (тагвани) пиксели е равен на броя на доставените страници. Предимството на този метод е, че е лесен за ползване; недостатъкът е, че не брои влизането в други страници.

Избраният метод и включените в броенето страници трябва да бъдат посочени в статистиката, особено ако данните се събират на национално равнище и резултатите се използват за оценяване и сравнение.

За изчисляването на „Посещения на библиотеката на глава от населението“ сборът от физическите и виртуалните посещения се разделя на общия брой лица от населението.

Тълкуване и използване на резултатите

Високият брой посещения на лице от населението показва привлекателността на библиотеката и че услугите отговарят на нуждите на населението, което трябва да бъде обслужвано.

Резултатът за броя на физическите посещения може да излезе твърде висок, ако от изчисленията не може да бъде изключен броят посещения на външни посетители. Също така резултатът може да бъде повлиян от ползватели, които често влизат и излизат от библиотеката, например ако кафенето е извън нейната сграда.

Ако физическите посещения са твърде малко или намаляват, библиотеката би могла:

- да въведе нови, привлекателни услуги (например зони за групова работа, безжичен интернет, кафене и зони за почивка),
- да се занимае с проблемите на ползването на библиотеката като физическо място с помощта на проучване на удовлетвореността,
- да предложи по-дълго работно време (вж. индикатор А.3 „Работно време в сравнение с търсенето“),
- да се опита да увеличи пространството, което предлага на ползвателите за четене и работа (вж. индикатор А.1 „Читателска площ на глава от населението“).

Ако виртуалните посещения на глава от населението изглеждат твърде малко в сравнение с други библиотеки, библиотеката би могла:

- да приспособи интернет и другите актуални страници към основните нужди на своето население (вж. индикатора „Пряк достъп от интернет страницата“),
- да премине към по-лесна за ползване и точна терминология,
- да предложи различни инструменти за ориентация като бутони за търсене, карта на сайта или регистър от А до Я.

Друг начин би бил предлагането на специални входове от интернет страницата за целеви групи. За академичните библиотеки това биха могли да бъдат:

- посетители за първи път,
- първокурсници,
- докторанти,
- факултетски състав,
- завършващи,
- инвалиди,
- външни посетители.

За обществените библиотеки това биха могли да бъдат:

- посетители за първи път,
- деца, юноши,
- възрастни,
- инвалиди.

Примери и допълнителна литература

Единственият пример за броене на физическите и виртуалните посещения и сравняване на резултата с броя лица от населението са финландските обществени библиотеки (Finnish public library statistics). Данните за последните четири години показват леко намаляване на физическите посещения, значително увеличение на виртуалните и нарастване на общия брой посещения.

Година	физически посещения на глава от населението	виртуални посещения на глава от населението	общо посещения на глава от населението
2003	12,72	6,76	19,48
2004	12,84	7,90	20,74
2005	11,98	9,04	21,02
2006	11,38	10,15	21,53

Засега обаче повечето библиотеки броят само физическите посещения в библиотеката.

Германският проект за оценка и сравнение BIX (BIX. Der Bibliotheksindex) използва за академичните библиотеки индикатора „Посещения на глава от населението“, чиято цел е преброяването на общия брой посещения, физически и виртуални, на глава от населението. Броенето на виртуалните посещения започва през 2007 г. Само за физическите посещения резултатите през 2005 (BIX, 2006) са:

Посещения на глава от населението	средно	максимум	минимум
Технически университети	32,0	51,4	7,0
Университети (без филиали)	63,8	166,1	5,7
Университети (с филиали; взети са под внимание само централните библиотеки)	36,4	70,9	13,8

Посещенията в традиционните библиотеки с филиални системи изглеждат по-малко, но през първата си година студентите ползват главно институтските библиотеки.

За 2005 г. статистиката на австралийските университетски библиотеки (CAUL online statistics) показва среден резултат от 22,18 посещения на глава от общото население (студенти и служители). През последните години броят на посещенията нараства.

Статистиката на академичните библиотеки в Обединеното кралство за 2004/2005 показва 57 посещения на глава от ЕЛПЗ лица от населението включително академичния състав и студентите (Creaser, 2006, р. 15). От 1994/1995 до 2001/2002 посещенията намаляват, но от 2002/2003 г. насетне остават непроменени.

През 2005 г. финландските научни библиотеки имат резултат 39,2 посещения на глава от населението, включително студенти и служители (Finnish research libraries statistics database).

Разбира се, в обществените библиотеки има по-малко посещения на глава от населението. За тях германският проект BIX използва индикатора „Посещения на глава от населението“, изчислен, като се раздели броят на всички физически посещения в библиотеката, включително участия в прояви, на броя на населението, което трябва да бъде обслужвано. През 2005 резултатите са следните (BIX, 2006):

Посещения на глава от населението	средно	максимум	минимум
Библиотеки в общини с население под 15 000	4,3	7,0	1,7
Библиотеки в общини с население от 15 000 до 30 000	3,5	6,3	0,6
Библиотеки в общини с население от 30 000 до 50 000	3,1	6,2	1,1
Библиотеки в общини с население от 50 000 до 100 000	2,7	5,0	0,9
Библиотеки в общини с население над 100 000	3,0	5,3	0,7

Изглежда в малките общини средният брой посещения е малко по-висок.

Статистиката на обществените библиотеки в Британска Колумбия сочи 30 531 306 посещения на 4 071 176 жители = 7,5 посещение на глава от населението през 2003 г. (British Columbia public library statistics, 2004).

Десетгодишната статистика на обществените библиотеки в Обединеното кралство показва известен спад в посещенията и след това увеличение от 2002/2003 до 2003/2004 (Creaser, Maynard and White, 2005).

- 1993/94 = 8,0 посещения на глава от населението,
- 2002/03 = 6,9 посещения на глава от населението,
- 2003/04 = 7,1 посещения на глава от населението.

Статистиката на американските обществени библиотеки за 2004 г. сочи

4,67 посещения на глава от населението (Public libraries in the United States, 2006).

Виртуалните посещения са нещо ново в библиотечната статистика. Само няколко национални или областни статистики са започнали да броят освен физическите и виртуалните посещения.

В германската библиотечна статистика за 2005 данните от 28 университетски библиотеки за двата вида посещения показват следните резултати (DBS, 2005):

- общо физически посещения 21 151 999,
- общо виртуални посещения 43 323 411,
- посещения общо 64 475 410 (физич. посещения = 32,81%)

Виртуалните посещения са двойно повече от физическите, но в 9 библиотеки броят на виртуалните посещения е по-нисък от този на физическите. Статистиката брой само достъпа до библиотечния сайт от помещения извън библиотеката, но не и прехвърлянето на друга страница в самия сайт.

През 2005 финландските университетски библиотеки преброиха общо 38 143 761 „сваляния“ от сайтовете на библиотеките, а през 2006 – общо 49 629 268 (Finnish research library statistics database).

Асоциацията на научните библиотеки е започнала да брой виртуалните посещения в допълнителната си статистика, но данните още не са публикувани, тъй като няма стандартен метод, който библиотеките да използват.

През следващите години измерването не само на физическите, но и на виртуалните посещения в библиотеката със сигурност ще се превърне във важен въпрос за статистиките. От една страна, за да покаже постепенния преход от традиционното към виртуално ползване на библиотеката, а от друга, че библиотеката продължава да бъде ценена като физическо място.

Bauer, K. (2000), Who goes where? Measuring library web site usage, *Online* January 2000, достъпна на: <http://www.infotoday.com/Online/OL2000/bauer1.html> (недостъпна на 21.11.2011)

BIX. Der Bibliotheksindex, достъпен на: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>

BIX. Der Bibliotheksindex (2006), *B.I.T online*, Sonderheft 2006

British Columbia public library statistics (2004), Ministry of Education, Victoria, British Columbia, достъпна на: http://www.bced.gov.bc.ca/pls/bcplstats_2004.pdf

CAUL online statistics, Council of Australian University Libraries, достъпна на: <http://www.anu.edu.au/caul/stats/> (недостъпна на 18.11.2011)

Creaser, C. (2006), SCONUL Library Statistics: trends 1994–95 to 2004–05, LISU, Loughborough University

Creaser, C., Maynard, S. and White, S. (2005), LISU annual library statistics 2005, featuring trend analysis of UK public and academic libraries 1994–2004, LISU, Loughborough University, достъпна на: <http://www.lboro.ac.uk/departments/dils/lisu/downloads/als05.pdf>

DBS. Deutsche Bibliotheksstatistik (2005), достъпна на: <http://www.hbz-nrw.de/angebote/dbs/auswertung/>

Finnish public library statistics database, Culture and Media Division of the Ministry of Education, достъпна на: <http://tilastot.kirjastot.fi/Default.aspx?&langId=en>

Finnish research library statistics database, Helsinki University Library, достъпна на: https://yhteistilasto.lib.helsinki.fi/language.do?action=change&choose_language=3

Public libraries in the United States: fiscal year 2004 (2006), National Center for Education Statistics, достъпна на: <http://nces.ed.gov/pubs2006/2006349.pdf>

Б.4. Заетост на местата

Основни сведения

Библиотеките са ценени високо като места за четене, учене и работа. В някои от тях физическите посещения намаляват, като причината е, че все по-голяма част от библиотечните услуги и ресурси се предлагат за ползване от разстояние. В други физическите посещения си остават на същото равнище или дори нарастват. Ползвателите оценяват високо възможността да ползват едновременно ресурси на електронен и книжен носител заедно с предлаганите от библиотеките помощ и обучителни услуги. Други аспекти също допринасят за новата привлекателност на библиотеката: нарастващата тенденция за групово работно място там и броят на хората, които работят със свои собствени материали. Така че от особена важност за удовлетворяването на ползвателите е наличието на достатъчно и добре оборудвани работни места.

Особено във висшите учебни заведения библиотеката е физическото място, където студентите се срещат, за да учат сами или на групи. В обществените библиотеки, където по принцип ползвателите имат нужда от места за четене и преглеждане за по-кратко време, броят на местата за населението, което трябва да бъде обслужвано, ще бъде значително по-малък, отколкото в академичните библиотеки, където ползвателят може да има нужда от място през целия ден.

Ако библиотеката иска да разбере дали броят на местата, които предлага, е достатъчен за посетителите, измерването на степента на тяхната заетост ще ѝ предостави ценна информация.

Дефиниция на индикатора

Средната заетост на местата в библиотеката в течение на една година.

Определението включва местата със и без оборудване, работни кабинети, в семинарни и лекционни зали, както и тези в аудио-визуалния и детския отдел на библиотеката.

Местата в зали, лекционни зали и аудитории, предназначени за публика при специални случаи, се изключват. Дефиницията изключва и неформалните места, например пода, където ползвателите могат да седят.

Цели на индикатора

Индикаторът оценява достатъчни ли са местата, предоставяни от библиотеката на ползвателите, и отгук – приоритета, който се дава на ролята на библиотеката като физическо място за четене, учене и работа.

Индикаторът е подходящ за всички библиотеки, които предлагат помещения за четене и работа. Ще бъде най-актуален за библиотеките във висшите учебни заведения.

Възможно е да се сравняват библиотеки със сходни мисии, структура и потребители.

Индикаторът не изчислява съотношението между предоставените места и броя на населението, което трябва да бъде обслужвано (вж. индикатор А2 „Места на глава от населението“).

Метод

В течение на годината на произволно избрани интервали, включително в натоварени и в по-ненатоварени периоди, например по време на семестър и извън него, се броят местата на разположение за ползвателите и заетите места. Като се сумират резултатите, може да се пресметне средната заетост през годината. Места, на които ползвателите са оставили работни материали, преносими компютри и т.н., се броят за заети дори ако лицето го няма в момента на преброяването.

Може да се окаже полезно да се измери степента на заетост на местата във върхови периоди, защото резултатите показват може ли да се справи библиотеката във време на голямо търсене.

Ако има различни видове зони за четене и работа, например зони за групово работно място или зона за работно място с лаптопи, заетостта на местата в тези зони може да бъде измерена отделно, за да се установи какви зони за работно място и четене предпочитат ползвателите.

Тълкуване и използване на резултатите

Нисък среден процент заетост показва, че има достатъчно места. Това е удобно за ползвателите, но също така може да е признак за намаляване на броя на посещенията и недостатъчно ползване на предлаганите възможности.

Висок процент заетост показва, че библиотеката се използва ефективно, но над едно определено равнище на заетост ползвателите могат да започнат да се чувстват неудобно. Няма стандарт, който да казва какъв процент заетост е подходящ за осигуряване на комфортно пространство и тишина за работа. Това може да зависи от пространството, отделено за работно място на един ползвател. В германския *Технически доклад за нови сгради на академични библиотеки* се посочва следното пространство като достатъчно за работно място (Bau- und Nutzungsplanung, 1998):

- обикновено работно място = 3 м²

- компютъризирано работно място = 3,50 м²
- мултимедийно работно място или работна кабина – 4 м².

И трите типа работни места ще се нуждаят от допълнително пространство 0,90 м² за достъп до тях.

За да се прецени дали броят и видът на оборудването на работните места отговарят на желанията на ползвателите, може да се проведе анкета за оценка на удовлетвореността им.

Примери и допълнителна литература

Едно проучване в библиотеката на Глазгоуския Каледонски университет в Обединеното кралство отчита, че най-високият процент заетост – 43, е изменен точно преди началото на изпитите (Crawford and MacNicol, 2001).

В Австралия библиотеката на университета La Trobe използва интересна категоризация на работните места при проведеното двуседмично проучване на заетостта на работните места в трите студентски градчета (King, Sheridan and Beranek, 2004). Също така изследването прави разлика между различните часове на деня и седмицата. Най-висок процент заетост има от понеделник до сряда главно между 11,30 и 14,30 ч. Компютъризираните работни места имат най-висок процент заетост, понякога повече от 100% (опашки от чакащи). Местата за групово работно място често се предпочитат пред единичните места за учене, които обикновено се ползват слабо. Средният процент заетост в едно от студентските градчета (Bendigo) е следният:

- единични работни места или кабинета – 25%,
- места за групово работно място – 24%,
- обикновени места – 12%,
- компютъризираните работни места (седащи) – 74%,
- компютъризираните работни места (правостоящи) – 46%.

Статистиката на SCONUL, Дружеството на колежанските, националните и университетски библиотеки в Обединеното кралство, пресмята средния процент заети места. През 2004/2005 тази стойност е 36% (SCONUL, 2006).

Тъй като процентът на заетост не може да покаже напълно дали ползвателите се чувстват удобно с броя на местата, много библиотеки оценяват мнението им с помощта на проучвания на удовлетвореността.

В съвместно проучване на удовлетвореността на ползвателите на университетските библиотеки в Северен Рейн и Вестфалия, Германия, само 56% от анкетираните са доволни от броя на работните места за потребители в библиотеките; 65% – от работната атмосфера, и 60% – от тишината в читалните зали (Follmer, Guschker und Mindt, 2002).

В проучването на удовлетвореността, проведено от библиотеката на Каледонския университет в Глазгоу, споменатото по-горе, само двама анкетираните споменават за нуждата от допълнителни работни места, а общото задоволство от работната обстановка е с оценка 3,5 по петстепенна скала, където 5 е най-високата оценка. Резултатът съответства на ниския процент заетост в тази библиотека.

Bau- und Nutzungsplanung von Wissenschaftlichen Bibliotheken (1998), *DIN-Fachbericht* 13, DIN – Deutsches Institut für Normung e. V., Berlin

Crawford, J.C. and MacNicol, C. (2001), Report on the general satisfaction survey conducted at Glasgow Caledonian University Library, February/March 2001, достъпен на: <http://www.learningservices.gcal.ac.uk/library/research/gss01.pdf#search=%22Glasgow%20Caledonian%20University%20Library%202001%22> (недостъпна на 21.11.2011)

Follmer, R., Guschker, S. and Mundt, S. (2002), Alles was man zum Lernen braucht..., Über-greifende Ergebnisse der Benutzerbefragung in den nordrhein-westfälischen Universitätsbibliotheken 2001, *ProLibris* 2002, 1, pp. 20–25

King H., Sheridan, L. and Beranek, L. (2004), Seating usage survey 2004, La Trobe University Library, достъпна на: www.lib.latrobe.edu.au/about/surveys/seatingsurvey2004.pdf

SCONUL annual library statistics 2004–2005 (2006), SCOUNL, Society of College, National & University Libraries, London

Б.5. Свалени единици съдържание на глава от населението

Основни сведения

Броят на електронните ресурси в обществените и академичните библиотеки непрекъснато расте. Съответно възниква въпросът до каква степен тази колекция е съобразена с нуждите на населението, което трябва да бъде обслужвано.

В международния стандарт ISO 2789 електронната колекция на библиотеката е подразделена на бази данни, електронни продължаващи издания и дигитализирани документи. Онова, което затруднява прилагането на показатели за ефективност, е хетерогенната природа на тези електронни ресурси. Например базите данни могат да съдържат само описателни записи като библиографски описания на книги и статии или могат да бъдат чисто пълнотекстови с големи количества дигитални документи или нетекстови материали. Те предоставят на ползвателя цялото съдържание, а не само метайнформация, която да го отведе до съдържанието. Друг вид електронни ресурси са смесица от описателни записи и пълнотекстови части.

Показателите за ползването на електронната колекция са дефинирани в ISO 2789, както следва:

- търсене: определено интелектуално питане,
- сесия: успешно искане от база данни,
- отказана сесия (отказ): неуспешно търсене в база данни заради надхвърляне на лимита за едновременни ползватели,
- продължителност на сесията: периодът между влизането и експлицитното или имплицитно напускане на базата данни,
- свалено съдържание: единица съдържание, успешно поискано от база данни, електронно продължаващо издание или дигитален документ,
- свалени записи: описателен запис, успешно поискан от база данни.

Свалянето на единици съдържание показва, че ползвателите са намерили материали, които изглеждат подходящи за техните интереси. Тази мерна единица може да се разглежда като аналог на заемането на печатни материали, докато сесиите могат да се разглеждат като аналог на търсенето по лавиците. Заради това свалянето на съдържание може да се разглежда като най-изразителния показател за съответствието на електронната колекция на нуждите на ползвателите.

Дефиниция на индикатора

Броят на единиците съдържание, свалени от електронните ресурси – бази данни, електронни продължаващи издания или дигитални документи, в библиотечната колекция на глава от населението, което трябва да бъде об-

служвано в продължение на определен период, обикновено година.

Единица съдържание се определя като компютърно обработена уникално разпознаваема текстова или аудио-визуална част от публикувано произведение, която може да бъде оригинална или извлечена от друг публикуван труд.

Свалянето се дефинира като успешното искане на единица съдържание от база данни, електронно продължаващо издание или дигитален документ.

Населението, което трябва да бъде обслужвано, е броят лица, за чието обслужване библиотеката е създадена. За обществените библиотеки обикновено това е населението на общината (или част от нея); за академичните – всички студенти и академичният състав на институцията.

Свалянето от безплатни интернет ресурси (интернет ресурси с неограничен достъп) не е включено, въпреки че те може да са каталогизирани от библиотеката в нейния електронен каталог или някоя база данни.

Цели на индикатора

Индикаторът оценява ползването на електронната колекция на библиотеката от населението, което трябва да бъде обслужвано, и заедно с това дали тя съответства на нуждите на общността. Броят на исканията за единици съдържание посочва важността, която придават ползвателите на електронната колекция.

Индикаторът е особено полезен за сравнения в продължение на известен период от време.

Сравнението между библиотеки, макар и със сходна структура и потребители, ще бъде трудно. Възможно е да се използва между библиотеки с еднакъв предмет на сбирките (например медицина), ако се предлагат сходни по брой и вид електронни ресурси.

Индикаторът е подходящ за всички библиотеки с електронни колекции и съответната общност, която се обслужва.

Метод

Броят се единиците съдържание, свалени от всички електронни ресурси през годината.

В случай, че дадена единица е налична в различни формати (HTML, PDF за текстови файлове и JPEG или WAV за нетекстови материали), се броят всички искания.

Обикновено търговците на електронни ресурси предоставят подробна статистика, разделяйки броя на влизанията в базите данни или попаденията от броя на преглежданите и свалени документи. Подобно разделение

би трябвало да се направи и за електронните ресурси, хоствани от самата библиотека.

Записва се общият брой преглеждания или сваляния от всеки електронен ресурс за определен период – обикновено съвпада с едногодишния период на абонамента. Събират се данните за всички електронни ресурси и полученото число се дели на броя на населението, което трябва да бъде обслужвано, преброено като лица (не еквивалент на лица в пълна заетост).

Свалянията от библиотечните служители и тези за целите на обучението на ползвателите също се броят.

Тай като населението, което се обслужва, свободно ползва данни от интернет, свободно достъпните в интернет електронни ресурси не бива да бъдат взимани под внимание. В противен случай картината за това колко важна е електронната колекция за основните ползватели ще се изкриви, понеже всеки може да има достъп до тях и без библиотеката.

Не бива да се забравя, че данните, записвани от библиотечните доставчици, не винаги са сравними, тъй като не всички от тях се придържат строго към препоръчаните стандарти като COUNTER (2005) или ICOLC (2006).

Тълкуване и използване на резултатите

Високият резултат се смята за по-добър, защото показва високата степен на приемане на електронната колекция на библиотеката от населението, което трябва да бъде обслужвано.

Ниският резултат сочи, че колекцията не съответства на нуждите на населението или че ползвателите не я познават. Библиотеката може да се опита да популяризира електронните ресурси, като привлича вниманието към тях в обучителните лекции за ползвателите.

Тъй като свалянията се броят за всеки електронен ресурс поотделно, библиотеката ще установи кои ресурси имат ниска оценка. Техният абонамент може да бъде прекъснат и вместо него да се платят лицензите на други ресурси. Преди подобно решение, обаче, библиотеката трябва да вземе под внимание интересите и на малките групи ползватели.

Индикаторът може да бъде повлиян от фактори извън контрола на библиотеката, например равнището на достъп до мрежата, таксите, плащани за достъп или сваляне.

Броят на свалените единици съдържание може да бъде повлиян и от качеството и ефективността на стратегиите за търсене на ползвателя.

Примери и допълнителна литература

Проектът EQUINOX (2000) използва индикатора „Брой на документите и записите, прегледани на сесия, във всяка електронна библиотечна колекция“. EQUINOX и международният стандарт 11620 за индикатори за ефективността на библиотеката не сравняват общия брой на свалянията с населението.

Досега не много библиотечни статистики са поели предизвикателството да броят свалянията в национален мащаб. Германската национална библиотечна статистика се опитва да брой свалянията от бази данни и електронни списания, но през 2006 само 9% от предоставящите данни библиотеки са успели да дадат цифри за базите данни и 13% за електронните списания (DBC, 2006).

Ще бъде по-лесно да се броят само свалянията от лицензирани ресурси, хоствани на външни сървъри. Датските научни библиотеки броят в своята статистика свалянията от електронни ресурси, хоствани на външни сървъри. През 2005 г. свалянията са 7 014 143. Сравнени с активно заемащите през същата година (общият брой население не се брой), това означава 64,48 сваляния на заемащ.

COUNTER (2000), Release 2 of the COUNTER code of practice for Journals and databases (published April 2005), достъпен на: http://www.projectcounter.org/r2/Appendix_A_Glossary.pdf

DBS. Deutsche Bibliotheksstatistik (2005), достъпна на: <http://www.hbz-nrw.de/angebote/dbs/auswertung>

EQUINOX. Library performance measurement and quality management system, 2000, достъпен на: <http://equinox.dcu.ie>

Folke- og Forskningsbiblioteksstatistik (2005), Biblioteksstyrelsen, København, достъпна на: <http://www.bs.dk/content.aspx?itemguid={D9A1DF3D-6DE9-42F1-B13E-D04CEF1941E0}> (недостъпна на 18.11.2011)

ICOLC, International Coalition of Library Consortia (2006), Revised guidelines for statistical measures of usage of web-based information resources, достъпни на: <http://www.library.yale.edu/consortia/webstats06.htm>

Б.6. Обращаемост на фонда

Основни сведения

Ако съхраняването на книги по лавиците не е самоцел, както би могло да бъде при библиотеките с архивни функции, степента на ползване на библиотечната колекция е съществен показател, по който да се определи доколко библиотеката задоволява нуждите на своите ползватели. Преди всичко обществените библиотеки превръщат този показател в неразделна част от процеса на оценка на своята политика на комплектуване. Всеки документ, който не е заеман през определен период от време, се разглежда като провал в предоставянето на материалите, които ползвателите искат (вж. индикатор Б.7 „Процент на неползвания фонд“). Целта е да се постигне колкото може по-голяма обращаемост.

Индикаторът се използва за колекциите, предназначени за заемане, и не включва ползването на документите на място. Той не взема под внимание и растящия брой електронни ресурси и особено е-книгите, макар някои доставчици да следват примера с печатните книги и да ограничават използването на електронните само до няколко презаписвания.

Дефиниция на индикатора

Общият брой заемания за определен период от време (обикновено една година) се дели на общия брой документи в колекцията, предназначена за заемане.

По смисъла на този индикатор заеманията са трансакциите на физически материали към ползвател. Тук се включват и поисканите от него презаписвания, заеманията за ползване на място (в рамките на библиотеката) и предоставените вместо оригиналните документи копия.

Не се включват автоматични презаписвания не по инициатива на ползвателя и материалите, получени по междубиблиотечно заемане.

Цели на индикатора

Индикаторът оценява процента на ползване на колекцията и по такъв начин изразява количествено усилията на библиотеката да приспособи колекцията за заемане към информационните нужди на своите ползватели. Той е подходящ за всички библиотеки, които заемат материали за дома и имат колекция за заемане.

Индикаторът може да се прилага поотделно за различни сбирки, предмет-

ни рубрики или филиални и факултетски библиотеки. Би било полезно академичните библиотеки, които трябва да съхраняват и опазват колекциите си по-дълго време, да измерват обращаемостта на придобитите през последните 2–3 години материали.

Ако се отчитат разликите в тематичната насоченост на колекциите, е възможно да се сравняват библиотеки със сходни мисии, структура и потребители.

Метод

Определя се броят на документите в колекцията за заемане и заетите материали през определен период от време, обикновено една година. Повечето автоматизирани библиотечни системи съдържат данните за местонахождението и заемния статус на документа. Това улеснява определянето по всяко време на точния брой на колекцията за заемане или на части от нея. Библиотечната система може да предостави информация и броя на заеманията през определен период от време, които могат да бъдат отнесени към колекцията като цяло или към част от нея.

Понякога е полезно индикаторът да се приложи не към цялата колекция, а към специални части от нея, например юношеската библиотека или сбирката за краткосрочно заемане⁵⁵. Може да се научи повече, като се прави разлика между различните тематични колекции, защото продължителността на живота на една книга в областта на хуманитарните науки се различава значително от тази на книга в областта на точните.

Тъй като ползвателите се интересуват най-много от онази част на колекцията за заемане, която е набавена наскоро, може да е от полза индикаторът да се ограничи само за материалите, включени в колекцията, предназначена за ползване през последните две години, на основата на датата на набавяне, отбелязана в автоматизираната библиотечна система.

Обращаемостта се изчислява, като се раздели броят на заеманията през годината на броя на документите в колекцията, предназначена за заемане.

Тълкуване и използване на резултатите

По-високият резултат се разглежда като добър. Съществуват, обаче, множество фактори, които оказват влияние върху този индикатор:

- съответствието на колекцията с най-модерните изследователски теми и интереси,

⁵⁵ Материали, които се търсят много и се заемат за един ден или няколко часа. – Б. пр.

- политиката на библиотеката в областта на прочистването на фонда,
- достъпността на колекцията от гледна точка на работното време или физическите условия,
- брой на многоекземплярно комплектуваните търсени материали,
- правилата за заемане (продължителност, брой на документите, които могат да бъдат заети наведнъж от един ползвател, брой на разрешените презаписвания),
- съотношението между ползваните на място и заетите материали.

Ако обръщаемостта на фонда излезе ниска, най-важното, което библиотеката трябва да направи, е да оцени нуждите и желанията на своите ползватели и да приспособи политиката си на комплектуване към тях. Проучването на удовлетвореността на ползвателите може да помогне библиотеката да открие онова, което им липсва в сбирката. Освен това тя може да проучи междубиблотечното заемане и исканията за доставка на документи, за да приспособи политиката си на комплектуване към нуждите на своите ползватели.

Приспособяването на политиката на развитие на колекцията към исканията на ползвателите може да успее само като дългосрочна стратегия. За целта е нужно редовно използване на индикатора и непрекъснати усилия за оставане в крак с новите тенденции и теми, както и с понякога бързите промени в интересите на ползвателите и темите на техните изследвания.

Примери и допълнителна литература

Много обществени библиотеки редовно използват този индикатор. Тексаските обществени библиотеки дори са изработили стандарт, правейки разлика между три степени на ефективност (базисна, засилена, отлична) за различни категории обществени библиотеки, основаваща се на размера на населението, което трябва да бъде обслужвано (Texas public library standards, 2005). При библиотеки, които обслужват повече от 200 000 души население, обръщаемост от 1,0 % се смята за базисна, 2,5 се оценява като засилена, а 3,5 се приема за отлична.

През 2006 г. финландската библиотечна статистика изчисли общата обръщаемост на фонда на 2,51% (Finnish public library statistics, 2006). В добавка отчита обръщаемостта на различни видове документи като книги и ноти (2,02 през 2006); не книжни материали (7,54), записи (4,50) и видеокасети (7,60).

Обществените библиотеки в Британска Колумбия използват леко променена разновидност на индикатора (British Columbia public libraries statistics, 2006). Те разделят броя на заеманията на общия брой томове в сбирката. През 2005 г. отчитат средна обръщаемост 4,29 %.

Германският проект BIX (BIX. Der Bibliotheksindex) използва този индикатор за обществените библиотеки. Заеманията включват презаписванията; фондът на затворен достъп не се включва. Резултатите за 2005 г. са следните:

Обща обръщаемост	средно	максимум	минимум
Общини под 15 000 жители	4,3	7,4	2,1
Общини от 15 000 до 30 000 жители	4,8	7,8	1,2
Общини от 30 000 до 50 000 жители	4,8	9,2	1,8
Общини от 50 000 до 100 000 жители	4,5	6,5	2,2
Общини над 100 000 жители	5,0	7,1	2,6

Академичните библиотеки, които използват този индикатор, го ограничават само до набавени скоро материали. Проектът за оценка и сравнение на холандските университетски библиотеки измерва „заети през изминалата година материали по отношение на набавени през последните пет години“ (Laeven and Smit, 2003, p. 297). Резултатите за 2004 г. на 13 библиотеки се движат между 1,02 и 4,89 %, средно 1,92 % (UKB, 2004).

BIX. Der Bibliotheksindex, достъпен на: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>

BIX. Der Bibliotheksindex (2006), *B.I.T online*, Sonderheft 2006

British Columbia library statistics (2006), British Columbia Ministry of education, Victoria, British Columbia, достъпна на: http://www.bced.gov.bc.ca/pls/bcplstats_2005.pdf

Finnish public library statistics database, Culture and Media Division of the Ministry of Education, достъпна на: <http://tilastot.kirjastot.fi/en-GB/>

Laeven, H. and Smit, A. (2003), A project to benchmark university libraries in the Netherlands, *Library Management*, 24, 6/7, pp. 291–304

Texas Public Library Standards [draft document] (2005), Joint TSLAC/TLA Task Force on Public Library Standards and Accreditation, достъпни на: [-http://www.tsl.state.tx.us/cgi-bin/ld/plstandards/plstandards.php](http://www.tsl.state.tx.us/cgi-bin/ld/plstandards/plstandards.php) (недостъпна на 18.11.2011)

UKB (2004), Benchmarking, Samenwerkingsverband van der Nederlandse universiteitsbibliotheken en de Koninklijke Bibliotheek, results only available to participants

Б.7. Процент на непозлвания фонд

Основни сведения

В контекста на развитието на фондовете и тяхното ползване въпросът за непозлването и причините за това винаги са били обсъждани. В Питсбъргското изследване (Kent, 1979) този въпрос е разгледан много подробно. То открива, че през седемгодишния период на изследването 48,37 % от колекцията никога не е заемана. Изследването допълва резултатите чрез разграничаване по годината на комплектуване, езика и предмета на непозлваните документи и честотата на заемане на всеки документ.

Десет години по-рано Фъслер и Саймън (1969) се опитват да определят вероятността една книга в колекцията да бъде ползвана, като изучават статистиките на заемането.

Много изследвания стигат до резултати, които потвърждават знаменитото 80/20 правило – 80 % от заеманията се дължат на относително малка част от колекцията, често не повече от 20 %. В тази част обикновено са новонабавените заглавия. „...Трябва да се признае, че колкото по-дълго не се използва книгата, толкова по-вероятно е тя въобще да не бъде използвана...“ (Lancaster, 1993, с. 56).

Анализът на заемането обикновено е основният метод, използван от библиотеките за оценка на техните колекции. Непозлването се разглежда като нарушение на първия от петте закона на Ранганатан за библиотечната наука, че „книгите са за ползване“ (Ranganathan, 1931). Всяка библиотека трябва да реши сама за себе си склонна ли е и до каква степен да приеме, че има документи в нейния фонд, които не се използват. За библиотеки с архивни функции (например по Закона за задължително депозиране на печатни и други произведения) непозлването за определен период от време е допустимо. Обаче при обществените библиотеки ползването е основният фактор за качеството на колекцията, а непозлването е критерий за взимането на решения за прочистване. „Непозлването е целувката на смъртта“ – това се получи като отговор в едно проучване на практиките на прочистване в обществените библиотеки (Dilevko and Gottlieb, 2003).

Дефиниция на индикатора

Процентът на документи в колекцията, предназначена за заемане, които не са ползвани през определен период, обикновено една година.

Ще се избере по-дълъг период, обикновено 2 или 3 години, ако библиотеката има колекция от много специализирани материали, които вероятно няма да бъдат използвани всяка година, но въпреки това остават важни за научните изследвания. По смисъла на този индикатор „ползването“ означа-

ва заемане. Включват се и заеманията на материали за ползване на място.

Преглеждането на документи до стелажите или други форми на вътрешнобиблиотечно използване (с изключение на заеманията) не се вземат под внимание. Изключва се също така заемането по МБЗ.

Изключват се документите от колекциите, които не подлежат на заемане.

Цели на индикатора

Индикаторът открива части от колекцията, които не се използват, и поради това е ценен инструмент за финото приспособяване на профила на колекцията към потребностите на ползвателите. Той ще помогне за вземането на решения за прочистване, както и за промяна на политиката на комплектуване и насочването на ресурсите по тематика.

Често този индикатор се използва съвместно с Б.6 „Обращаемост на фонда“. Обращаемостта на фонда сравнява броя на документите в колекцията с броя на заеманията, без да обръща внимание на факта, че някои документи се използват често, а други никога. Този индикатор се занимава с отделния документ и неговото ползване, тъй като в колекцията може да има „мъртви зони“, макар тя като цяло да е много ползвана.

Индикаторът е приложим във всички библиотеки с колекции, предназначени за заемане. Той ще бъде особено полезен за обществените библиотеки. За академичните библиотеки, които трябва да съхраняват и опазват колекции за по-продължителен период от време, ще бъде полезно да измерват ползването само на материали, комплектувани през последните 2 до 3 години.

Възможно е сравнението между библиотеки със сходни мисии, структура и потребители, но трябва да се вземат под внимание различията в тематиката на комплектуваните материали.

Методи

1. За случайна извадка книги от колекцията се записват всички заемания за определен период (обикновено една година). Документите, които не подлежат на заемане, не се включват в извадката. Ако индикаторът е предназначен за наблюдение на политиката на развитие на колекцията, извадката трябва да е свързана с колекция по определена тематика, тъй като тълкуването на резултатите зависи от тематиката. Между различните теми точката на амортизиране (момента, когато документите „остаряват“ и ще бъдат използвани по-малко) се колебае значително. Извадката трябва да се прави внимателно, тъй като в различни части на колекцията може да има гнезда от неизползвани документи.

2. С помощта на автоматизираната библиотечна система ще бъде възможно да се установи общият брой на материалите, подлежащи на заемане в колекцията, и броят на онези, които са били заети поне веднъж през определения период. Останалото са непозвани материали, така нареченото „нулево заемане“.

В контекста на този индикатор не е важно дали един документ е ползван веднъж или няколко пъти. Важното е, че изобщо са го ползвали. За да се повдигне стандартът, обаче, библиотеката може да реши да причисли използваните един или два пъти материали към „нулевото заемане“. Това естествено ще доведе до много по-висок процент на неизползван фонд.

Нулевото заемане се изчислява като процент на непозваните документи от броя на всички материали в колекцията за заемане.

Тълкуване и използване на резултатите

Ниският процент непозвани материали ще бъде сметнат за добър резултат. От целите на библиотеката зависи какъв процент ще бъде сметнат за допустим.

Индикаторът може да се повлияе от голямо ползване на място, което намалява заемането. Също така ще бъде повлиян от условията за съхранение: вероятно документите в затворените хранилища ще бъдат използвани по-малко от онези на свободен достъп. Документите, разположени в малки колекции, които са лесно обозрими, имат по-голям шанс да бъдат ползвани, отколкото „изгубените“ в големи колекции. Ползването може да бъде повлияно и от сложната стелажна индексация и дори от височината, на която са разположени документите. Едно изследване в щатския университет в Югоизточен Мисури откри, че „книги, разположени на дъното на стелаж, се заемат най-малко, следвани от онези, които са на най-горната лавица“ (Banks, 2002, p. 115).

Има два основни начина за справяне с голям процент непозвани книги:

- ако заемането е основен критерий за развитие на колекцията, всеки непозван документ може да бъде изваден от фонда, за да се увеличи обращаемостта. В различните библиотеки, в зависимост от целите им, периодът на непозване може да варира;
- политиката за развитие на колекцията трябва да бъде прегледана и ревизирана, за да се приспособи към нуждите на ползвателите. Когато се прилага към различни тематични разделения на фонда, индикаторът може да повлияе върху разпределението на ресурсите, така че теми с малък процент непозвани материали да получат повече средства, отколкото останалите.

Непозваните документи трябва да бъдат допълнително проучени, като се

установят факти като език, дата на публикуване, вид и предмет на документа, за да се установи причината за непозването.

Някои библиотеки практикуват раздаването на „списък с провалите“ на библиотекарите, отговарящи за комплектуването, за да получат представа какво не е задоволило нуждите на ползвателите.

Примери и допълнителна литература

Често резултатите от анализа на обращаемостта се оказват разочароващи за библиотекарите, които са внимавали много при изграждането на колекцията. Тук са представени само няколко примера:

Институция	година	колекция	брой проучени	% непозвани заглавия
4 библиотеки участници в проекта EQLIPSE (EQLIPSE, 1995–97)	1995/96	монографии, купени преди година		3, 29, 30, 39
Southeast Missouri State University (Banks, 2002)	2002	политически науки	531	43
Duke University Libraries (Littman and Connaway, 2004)	2002	заглавия на хартиен носител и като е-книга	7880	на хартия: 64 е-книги: 60
Rowan University's Campbell Library (Brush, 2006)	2004/05	инженерство	227	77

Благодарение на непрекъснатото прочистване на колекцията, резултатите в обществените библиотеки ще покажат много по-малък процент непозван фонд. През 1984/1985 г. един проект в обществената библиотека на Хънтингтън Бийч показа, че само 4,4 % от 290 000 тома не се ползват поне веднъж на три години (Hayden, 1978).

Слабост на този индикатор е, че не взима под внимание ползването на място. Ползването на място може да е много високо и дори по-високо от заемането. Университетската библиотека в Мюнстер, Германия, откри съотношение 0,6 към 1 между ползването на място и заемането (te Boekhorst, 1997, p. 209).

В момента повечето библиотеки вече са свикнали да наблюдават ползването и непозването на колекциите си. Електронните ресурси и особено е-книгите ще направят този мониторинг едновременно по-лесен и по-сложен, защото за електронния документ може да се отбележи всяка форма на ползване, но статистиките за ползването трябва да се събират от различни източници.

Един интересен проект на библиотеките на университета „Дюк“, Дъръм, Северна Каролина, сравнява ползването на 7880 заглавия, достъпни на книжен носител и като е-книга (Littman and Connaway, 2004). За е-книгите показателят за ползване е „достъп“, включително кратко преглеждане и заемане, когато е-книгата е дадена за ползване за определен период време. Е-книгите показват 11 % по-високо ползване от печатните книги, но и в двата формата неползвани остават 3597 заглавия. Неползването за е-книгите е 60 %, а за печатните – 64 %.

Banks, J. (2003), Weeding book collections in the age of Internet, *Collection Building* 21, 3, pp. 113–119

Dilevko, J. and Gottlieb, L. (2003), Weed to achieve: a fundamental part of the public library mission? *Library Collections, Acquisitions & Technical Services* 27, 1, pp. 73–96

EQLIPSE. Evaluation and quality in library performance: system for Europe (1995–1997), достъпна на: <http://www.cerlim.ac.uk/projects/eclipse/>

Fussler, H. and Simon, J. (1969), Patterns in the use of books in large research libraries, Chicago University Press, Chicago

Hayden, R. (1987), If it circulates, keep it, *Library Journal* 112, 10, pp.80–82

Kent, A. (1979), Use of library materials: the University of Pittsburgh study, *Books in Library and Information Science* 26, New York, Dekker

Lancaster, F. W. (1993), If you want to evaluate your library..., 2nd ed., University of Illinois, Graduate School for Library and Information Science, Champaign, Ill

Littman, J. and Connaway, L. S. (2004), A circulation analysis of print books and e-books in an academic library, *Libraries Resources & Technical Services* 48, 4, pp. 256–262

Ranganathan, Shiyali Ramamrita (1931), The five laws of library science, Madras Library Association, Madras, *Madras Library Association Publication Series 2*, достъпна на: <http://dlist.sir.arizona.edu/1220/>

te Boekhorst, p. (1997), Zum Verhältnis der Präsenznutzung und Ausleihe, eine Stichprobe der ULB Münster, *Bibliotheksdiens* 31, 2, pp. 208–210, достъпна на: http://bibliotheksdienst.zlb.de/1997/1997_02_Benutzung01.pdf

Б.8. Заети материали на глава от населението (читаемост)

Основни сведения

Въпреки нарастването на електронните колекции на библиотеките, колекцията, предназначена за заемане, е все още една от най-ползваните библиотечни услуги. Заемането на книги за четене и учене у дома или на място в библиотеката е на едно от първите места в приоритетите на ползвателите. В съвместно проучване на удовлетвореността на ползвателите от университетските библиотеки в Северен Рейн и Вестфалия, Германия, девет от десет анкетираните казват, че посещават библиотеката, за да заемат книги (Follmer, Guschker and Mindt, 2002). Макар в някои библиотеки броят на заеманията да намалява, защото ресурсите, особено списанията, се предлагат в електронна форма, това не е всеобща тенденция дори в академичните библиотеки. „Общо броят на заеманията на студент ЕЛПЗ се е увеличил с 11,5 % през разглеждания десетгодишен период“ (Creaser, 2006).

Заради това броят на заеманията на глава от населението, което библиотеката трябва да обслужва, все още е важен индикатор за оценката на библиотечното обслужване.

Дефиниция на индикатора

Общият брой заемания за година на глава от населението, което трябва да бъде обслужвано, разделен на броя лицата в населението.

Населението, което трябва да бъде обслужвано, е броят лица, за чието обслужване библиотеката е създадена. За обществените библиотеки обикновено това е населението на общината (или част от нея); за академичните – всички студенти и академичният състав на институцията.

По смисъла на индикатора заемането е трансакция на физически екземпляр към един ползвател. То включва и поискани от ползвателя презаписвания и заемания за ползване на място, както и доставени вместо оригиналните документи копия.

Не се включват автоматичните презаписвания от системата без искане от ползвателя и материалите, получени по междубиблиотечно заемане.

Цели на индикатора

Индикаторът оценява ползването на библиотечната колекция с материали на традиционен носител от населението, което трябва да бъде обслужвано, както и дали тя е подходяща за него.

Индикаторът е подходящ за всички библиотеки с определена общност за обслужване и с колекция, предназначена за заемане.

Възможно е сравнението между библиотеки със сходна мисия, структура и потребители.

Метод

Броят на заеманията от населението, което трябва да бъде обслужвано, в продължение на една година, се дели на броя на лицата в населението. Данните за заеманията могат да се вземат от автоматизираната система за заемане.

Населението, което трябва да бъде обслужвано, се брои като лица, а не като ЕЛПЗ (еквивалент на лица в пълна заетост). По този начин нередовните студенти или служители на академичната институция ще бъдат броени като отделни лица.

Тълкуване и използване на резултатите

Високият резултат се смята за добър.

Индикаторът може да бъде повлиян от разрешената от библиотеката продължителност на заемането и от общия брой на заеманите наведнъж материали. Съкращаването на срока на заемането вероятно ще се увеличи броя на заеманията и презаписванията по желание на ползвателя.

Ако наблизо има други библиотеки, които предоставят услуги на библиотечните потребители, това също може да повлияе на резултата.

Ниският резултат сочи несъответствието между интересите на населението и библиотечната колекция. За да намери повече информация за ползването на материалите, библиотеката може да опита индикаторите Б.6 „Обращаемост на фонда“ и или Б.7 „Процент на неизползвания фонд“. Проучванията за удовлетвореността на ползвателите може да помогнат да се установи какво според тях липсва в колекцията. Също така библиотеката може да проучи междубиблиотечното заемане или исканията за доставка на документи, за да приспособи своята политика на комплектуване към нуждите на ползвателите.

Този индикатор няма да е много подходящ за библиотеки, където заемането не е основна дейност на ползвателите. Такъв може да е случаят при медицински и технически библиотеки, където електронните колекции се използват повече от традиционните. В такъв случай индикаторът трябва да бъде използван заедно с индикатор Б.5 „Свалени единици съдържание на глава от населението“.

Примери и допълнителна литература

За обществените библиотеки германският проект за оценка и сравнение ВІХ (ВІХ. Der Bibliotheksindex) използва индикатора „Заети материали на глава от населението“, който се изчислява, като броят на всички заети материали, включително презаписванията, се разделя на броя на населението, което трябва да бъде обслужвано. Резултатите през 2005 г. (ВІХ, 2006) са:

Заети на глава от населението	средно	максимум	минимум
Библиотеки в общини с население под 15 000	9,8	14,9	4,8
Библиотеки в общини с население от 15 000 до 30 000	8,7	20,0	0,9
Библиотеки в общини с население от 30 000 до 50 000	7,6	16,0	1,6
Библиотеки в общини с население от 50 000 до 100 000	6,9	12,5	2,5
Библиотеки в общини с население над 100 000	6,8	13,4	1,4

Броят на зетите материали в малките общини изглежда по-висок в сравнение с броя на посещенията на глава от населението (вж. таблицата в индикатор Б.3 „Посещения на глава от населението“).

В обществените библиотеки в Британска Колумбия, Канада, през 2003 средната стойност на „заети материали на глава от населението“ е 12,33 (British Columbia public library statistics, 2004).

Съветът на австралийските щатски библиотеки публикува доклад със събрани данни за щатите или териториите, използвайки между другото „Заети материали на глава от населението“ (Australian public libraries comparative report, 2005). Резултатите през 2003/2004 показват максимум 11,2 за Южна Австралия и минимум от 4,8 за Северната територия.

През 2004 г. американските обществени библиотеки имат резултат 7,1 заети на глава от населението, включително презаписаните (Public libraries in the United States, 2006).

В академичните библиотеки резултатите на този индикатор ще бъдат много по-високи, тъй като студентите и изследователите разчитат в работата си на библиотечната колекция. Статистиката за академичните библиотеки в Обединеното кралство през 2004/2005 показва средно 56 заети материали на студент ЕЛПЗ (Creaser, 2006, p. 17).

През 2004 г. статистиката на австралийските университетски библиотеки (CAUL online statistics) показва среден резултат 19,64 заети материали на студент и 24,11 заети на глава от населението (студенти и служители).

През 2005 г. библиотеките в Асоциацията на научните библиотеки имат среден резултат от 16,82 първично заети материали на студент ЕЛПЗ (еквивалент на лица в пълна заетост) и 29,01 заети с презаписаните (ARL statistics interactive edition).

През 2005 г. финландските университетски библиотеки имат резултат 63,6 заети на глава от целевата група (Finnish research library statistics database).

Когато се сравнят резултатите от този индикатор, важно е да се представи индивидуалното определение на зетите материали (възможно е включване на презаписаните или зетите по междубиблиотечно заемане) и определението на „население“ или „на глава“.

ARL statistics interactive edition, достъпна на: <http://fisher.lib.virginia.edu/arl/index.html>

Australian public libraries comparative report 1998 – 2004 (2005), presented to CASL meeting Sydney, NSW, July 2005, достъпен на: <http://www.nsla.org.au/publications/statistics/2004/pdf/NSLA.Statistics-20040701-Australian.Public.Library.Comparative.Report.1998.2004.pdf>

BIX. Der Bibliotheksindex, достъпен на: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>

BIX. Der Bibliotheksindex (2006), *B.I.T online*, Sonderheft 2006

British Columbia public library statistics (2004), Ministry of Education, Victoria, British Columbia, достъпна на: http://www.bced.gov.bc.ca/pls/bcplstats_2004.pdf

CAUL online statistics, Council of Australian University Libraries, достъпна на: <http://www.anu.edu.au/caul/stats/> (недостъпна на 18.11.2011)

Creaser, C. (2006), SCOUNL library statistics 1994–95 to 2004–05, LISU, Loughborough University

Finnish research library statistics database, Helsinki University Library, достъпна на: https://yhsteistolasto.lib.helsinki.fi/language.do?action=change&choose_language=3

Follmer, R., Guschker, S. and Mundt, S. (2002), Alles was man zum Lernen braucht..., Über-greifende Ergebnisse der Benutzerbefragung in den nordrhein-westfälischen Universitätsbibliotheken 2001, *ProLibris* 2002, 1, pp. 20–25

Public libraries in the United States: fiscal year 2004 (2006), National Center for Education Statistics, достъпна на: <http://nces.ed.gov/pubs2006/2006349.pdf>

Б.9. Процент на зетите материали от външни ползватели

Основни сведения

Много библиотеки разширяват ползването на своите колекции и услуги извън кръга на основните си потребители – за така наречените „външни“ или „несвързани“ ползватели. За една университетска библиотека това биха могли да бъдат жителите на общината или студенти от други университети. За обществените библиотеки това биха били лица извън границите на тяхната община.

Обслужването на външни ползватели е безплатно или с определени такси; практиката в различните страни и сред различните видове библиотеки се различава значително. В много случаи библиотеките предлагат само част от своите услуги на външните ползватели. В повечето случаи ползването на материали на място и заемането са включени сред тях, но може да бъдат ограничени до основния фонд, изключвайки например студентските библиотеки⁵⁶ или ограничавайки броя на зетите материали. Заради лицензионните договори ползването на електронни колекции като правило се разрешава само на място. На външните ползватели може да се предостави временно право за влизане (логване) в тях.

Външните ползватели могат да стигнат висок процент от библиотечните ползватели и да създадат значителна по обем работа за служителите, а оттам и разходи. Често обслужването на населението въобще не е разписано в бюджета на академичните библиотеки. Заради това външните ползватели не винаги са добре дошли, тъй като предоставяните им услуги могат да попречат на основните задачи на библиотеката. Една от най-цитираните статии за външните ползватели е озаглавена „Варвари пред портите“ (Courtney, 2001).

Макар в много библиотеки външните ползватели да са важен фактор, литературата, посветена на тази тема, не е много и малко национални статистики броят външните ползватели. Може би библиотеките не смятат за разумно да насочват вниманието към този въпрос, тъй като финансиращите организации може да ги сметнат за възможен източник на приходи. „Мнението за несвързания ползвател не присъства често в библиотечната литература; доводите за и против отварянето на академичните библиотеки за ползване от обществеността се изказват от библиотекари, които са се озовали притиснати между професионалния си инстинкт да осигуряват достъп на всички и реалностите на бюджета, пространството и нуждите на техните собствени потребители“ (Courtney, 2001, p. 473).

От друга страна, големият брой външни ползватели е доказателство за

⁵⁶ В някои университети библиотеките са разделени за студенти и завършващи, където работи и академичният състав. – Б. пр.

привлекателността на библиотечното обслужване и важноста на библиотеката за района. Често академичните библиотеки гледат на обслужването на външни ползватели като на „средство за поддържане на добри отношения с техните общини“ (Courtney, 2003, p. 3).

От мисията на дадена библиотека и от приоритета, който дава на своята образователна и културна роля извън своята институция или община, зависи дали описаният тук индикатор да се използва като показател за качеството ѝ.

Дефиниция на индикатора

Процентът заети материали на външни ползватели от общия брой на заетите материали през цялата година.

Външен ползвател на библиотеката е лице, което не принадлежи към населението, което библиотеката трябва да обслужва.

Населението, което трябва да бъде обслужвано, е броят лица, за чието обслужване библиотеката е създадена. За обществените библиотеки обикновено това е населението на общината (или част от нея); за академичните – всички студенти и академичният състав на институцията.

По смисъла на индикатора заемането е трансакция на физически материал към един ползвател. Те включват и поискани от ползвателя презаписвания и заеманията за ползване на място, както и доставени вместо оригиналните документи копия.

Не се включват автоматичните презаписвания от системата без искане от ползвателя и материалите, получени по междубиблиотечно заемане.

Цели на индикатора

Индикаторът оценява до каква степен се използва услугата заемане на библиотеката от ползватели извън населението, което тя трябва да обслужва, и чрез това – привлекателността ѝ за външните потребители. Тъй като в повечето библиотеки заемането е основна форма на дейност, то е взето в качеството на типична услуга, която се предоставя на външните ползватели.

Индикаторът може да се използва и за определяне на натоварването, свързано с обслужването на външни ползватели.

Индикаторът е подходящ за всички библиотеки с определена общност за обслужване, които предоставят на външни ползватели правото да заемат материали. Той ще бъде особено интересен за библиотеки с политика на коопериране в даден регион.

Сравняването между библиотеките е възможно, ако се вземат предвид мисията и политиката на библиотеката по отношение на външните ползватели.

Метод

Броят се общият брой на заеманията и броят на заеманията на външни потребители в продължение на една година. Данните би трябвало да ги има в автоматизираната заемна служба на библиотеката. След това се пресмята процентът на заеманията, предоставени на външни ползватели.

Тълкуване и използване на резултатите

Дали високият резултат ще бъде сметнат за добър, зависи от мисията и целите на библиотеката и концепцията на висшестоящата ѝ организация или на общината за ролята на библиотеката в региона.

По-висок резултат може да бъде постигнат с реклама на библиотечното обслужване извън общината или институцията и чрез предоставяне на привилегии на външните ползватели.

Резултатите от индикатора могат да бъдат използвани за реклама на важноста и ролята на библиотеката. Могат също така да бъдат използвани за искане на подкрепа за обслужването на външни ползватели от институциите или общините, към които тези ползватели принадлежат.

Примери и допълнителна литература

Индикаторът се използва в норвежкия комплект индикатори за ефективност (Forslag til indikatorer, 2007, p. 17). Той включва заемането и междубиблиотечното заемане на външни ползватели.

Германската национална библиотечна статистика брои активните външни ползватели (лица, които са заели най-малко един материал през съответната година). През 2006 г. статистиката за академичните библиотеки показва общо 2 633 128 активни ползватели, а от тях 782 386 външни = 29,7% (DBS, 2006).

Процентът на заемания на външни ползватели от общия процент заемания няма нужда да бъде същият като процентното съотношение между външни ползватели и общия брой ползватели. Използването на библиотечното обслужване от външните ползватели може да е диспропорционално по-високо или по-ниско, отколкото общия брой ползватели може да внуши. Проучвания, например, показват, че справочните служби в университетските библиотеки се ползват по-често от външните ползватели, отколкото от населението, което библиотеката трябва да обслужва (Verhoeven, Cooksey and Hand, 1996). В Германия данните на Мюнстерската университетска и регионална библиотека, събирани в течение на годините, показват, че външните ползватели заемат по-малко материали, отколкото членовете на университета.

Проучване на академичните библиотеки в САЩ пита за привилегиите, дадени на външни ползватели, и за различните привилегии, дадени на различни групи (Courtney, 2003). От отговорилите библиотеки 88,9% позволяват на външните ползватели неограничен достъп в сградата, но между различните групи ползватели привилегиите за заемане се различават значително. Групите с по-големи привилегии при заемане са бивши студенти, преподаватели и студенти от различни институции, с които библиотеката е в консорциум, както и хора от общината и региона. Библиотеките на публично финансирани институции са по-склонни да предоставят право на неограничено заемане на външните ползватели, отколкото библиотеки, финансирани от частни организации.

Courtney, N. (2001), Barbarians at the gates: a half-century of unaffiliated users in academic libraries, *the Journal of Academic Librarianship* 27, 6, pp. 473–480

Courtney, N. (2003), Unaffiliated users' access to academic libraries: a survey, *The Journal of Academic Librarianship* 29, 1, pp. 3–7

DBS. Deutsche Bibliotheksstatistik (2006), Hochschulbibliothekszentrum, Köln, достъпна на: <http://www.hbz-nrw.de/angebote/dbs>

Forslag til indikatorer for fag-og folkebibliotek (2007), ABM-utvikling, Oslo, достъпни на: <http://www.abm-utvikling.no/bibliotek/statistikk-for-bibliotek/indikatorer-for-fag-og-folkebibliotek>

Verhoeven, S., Cooksey, E. and Hand, C. (1996), The disproportionate use of reference desk service by external users at an urban university library, *RQ* 35, 3, pp. 392–397

Б.10. Участия в обучителни лекции на глава от населението

Основни сведения

Повечето библиотеки винаги са предлагали лекции за ползването на предоставяните от тях услуги под формата на обиколка на библиотеката с гид или като общи встъпителни лекции за библиотечното обслужване или за някоя определена услуга.

Днес информационните ресурси и начините за търсене на информация драматично са се променили. Основният проблем при проучването вече е „претоварването с информация“, университетските преподаватели се оплакват от „манталитета Google“ на студентите, които не отиват по-нататък от едно бързо търсене в Мрежата. Днес трудността е как да намериш и подбереш нужната информация.

Обществени и академични библиотеки се заеха с новата задача да предоставят информационна грамотност. В университетите библиотеките често съвместно с факултетите предлагат в учебната програма курсове, които могат да бъдат присъствени или чрез онлайн модули. Има изобилие от литература за библиотеките и обучението по информационна грамотност. Един международен преглед е представен от Лау (Lau, 2007).

Разработката и предлагането на учебни курсове изисква значителни усилия и вложения на ресурси. Затова библиотеките би трябвало да са способни да покажат поне основни данни за вложенията и резултатите от тяхното обучение. Като се съди обаче по националните статистики, библиотеките едва отскоро започват да събират данни за броя, продължителността и разходите за курсове, както и за броя на участниците в тях. Ако е възможно, те също така трябва да се опитат да оценят резултата и въздействието на обучението върху ползвателите чрез проучвания на удовлетвореността или интервюта, както и чрез проверка на уменията и компетенциите на участниците преди и след обучението.

Описаният тук индикатор се съсредоточава върху одобрението на библиотечните курсове от населението. Той е избран заради практичността си и затова, че е удобен за оценка и сравнение.

Дефиниция на индикатора

Броят на участниците във формални курсове от населението, което трябва да бъде обслужвано, в течение на една година, разделен на общия брой лица от това население.

Обучението се определя като програма с лекционен план, която цели да научи участниците как да ползват библиотеката и други информационни услуги. Дефиницията включва обиколки с гид на библиотеката. Изключени са

онлайн обучителните модули, предлагани като базирани в интернет услуги, и обучението на отделни лица на информационното гише. Продължителността на лекциите няма значение.

Населението, което трябва да бъде обслужвано, е броят лица, за чието обслужване библиотеката е създадена. За обществените библиотеки обикновено това е населението на общината (или част от нея); за академичните – всички студенти и академичният състав на институцията.

Цели на индикатора

Индикаторът оценява успеха на библиотеката в привличането на населението за участие в обучителни лекции.

Индикаторът е подходящ за всички библиотеки с определена общност за обслужване, които предоставят курсове на ползвателите. Той ще представлява повече интерес за академичните, отколкото за обществените библиотеки.

Сравняването между библиотеките със сходна мисия, структура и потребители е възможно.

Индикаторът не измерва качеството или въздействието на курсовете.

Метод

Броят се участниците във всеки курс, включително обиколките на библиотеката с гид. Ако лекциите не са предназначени за населението, което библиотеката трябва да обслужва, а за външни групи ползватели, участниците в тези лекции трябва да бъдат изключени. Общата бройка се сумира в края на всяка година.

Броят на участниците се дели на броя на населението, което трябва да бъде обслужвано.

Като разновидност могат да се сметнат участниците в лекции за електронните услуги и информационните технологии.

С цел да се получи по-подробна представа за участието в лекциите на населението, което трябва да бъде обслужвано, то може да се раздели на групи. За университетските библиотеки това могат да бъдат:

- студенти,
- завършващи,
- академичен състав,
- студентите и академичният състав на даден факултет (например медицински).

За обществените библиотеки биха могли да бъдат:

- деца (до и включително 14-годишни),
- възрастни,
- пенсионери.

Тълкуване и използване на резултатите

Високият резултат се смята за добър.

Индикаторът ще се повлияе от броя на лекциите, които се предлагат, както и от качеството на обучението. Затова библиотеките трябва да отбелязват и броя на лекциите. Качеството им трябва да бъде наблюдавано чрез проучвания на удовлетвореността и/или тестове, които оценяват резултата от обучението.

Също така индикаторът ще зависи от мисията и потребителите на библиотеката. В академичните библиотеки преподаването на информационна грамотност е повече или по-малко прието като задължение на библиотеката от висшестоящата институция, а студентите са по-склонни да признаят нуждата от обучение в тази област, отколкото ползвателите на обществените библиотеки.

В случай, че участието в курсовете е слабо, библиотеката би могла:

- да рекламира курсовете за ползватели на своя сайт или чрез други медии,
- да приспособи курсовете към нуждите на различни целеви групи от населението,
- да се опита да подобри качеството на курсовете,
- в сътрудничество с факултетите да предложи включването на лекции по информационна грамотност в учебните програми.

Примери и библиография

За 2005 г. статистиката на австралийските университетски библиотеки (CAUL online statistics) показва 0,34 участници в лекции на глава от институтското население (студенти, академичен и неакадемичен състав) и 0,49 участници на студент. Лекциите са средно 0,0244 на глава от населението и 0,0349 на студент.

За 2005 г. статистиката на шведските научни библиотеки показва общо 115 546 участници в лекции и 325 800 души население (студенти и академичен състав), което прави 0,35 участници на член от населението (Forskningsbiblioteken, 2005). Резултатите са подобни като тези на CAUL.

Холандските университетски библиотеки са преброили 47 443 участници в лекции на 226 669 души население, което означава 0,21 участници на глава (UKB, 2004).

През 2005 г. финландските университетски библиотеки са имали общо 1 777 756 студенти и 47 371 участници в лекции, което прави = 0,027 участници на студент (Finnish research libraries statistics database).

Канадската асоциация на научните библиотеки сравнява участниците в групови презентации с броя на студентите, смятани като ЕЛПЗ (еквивалент на лица в пълна заетост). През 2003/2004 участниците в групови презентации

в университетските библиотеки от 14 % до 99 % от студентите, като средното участие е 50 % (Hoffman, 2005).

Германският проект за оценка и сравнение (BIX. Der Bibliotheksindex) за академичните библиотеки използва индикатора „Брой часове за обучение на ползватели на 1000 души от населението“. Продължителността на всяка лекция се записва и накрая се сумират. Резултатът за 2005 г. (BIX, 2006) е:

Брой часове за обучение на ползвателите	средно	максимум	минимум
Технически университети	23,5	84,1	2,9
Университети (без филиална система)	32,0	159,8	5,1
Университети (с филиална система; взима се под внимание само централната библиотека)	17,6	64,0	4,5

За обществените библиотеки не бяха открити примери. Вероятната причина е, че много библиотеки включват броя на лекциите в общия брой „библиотечни събития“ (вж. индикатор Б.12 „Присъствие на библиотечни прояви на глава от населението“).

BIX. Der Bibliotheksindex, достъпен на: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>.

BIX. Der Bibliotheksindex (2006), *B.I.T online*, Sonderheft 2006.

CAUL online statistics, Council of Australian University Libraries, достъпна на: <http://www.anu.edu.au/caul/stats/>.

Finnish research library statistics database, Helsinki University Library, достъпна на: https://yhteistolasto.lib.helsinki.fi/language.do?action=change&choose_language=3

Forskningsbiblioteken 2005 (2005), KB/Bibsam och SCB, Sveriges officiella statistik, достъпна на: http://www.scb.se/statistik/publikationer/KU0102_2005A01_BR_KUFT0601.pdf.

Hoffman, E. (2005), CARL statistics 2003–2004, trends and observations, Canadian Association of Research libraries, достъпна на: <http://www.carl-abrc.ca/projects/statistics/statistics-e.html>.

Lau, J. et al. (2007), Information literacy, an international state-of-the-art-report, second draft, достъпен на: <http://www.infolitglobal.info/>

UKB (2004), Benchmarking, Samenwerkingsverband van de Nederlandse universiteitsbibliotheken en de Koninklijke Bibliotheek, резултатите са достъпни само за участниците.

Б.11. Справки на глава от населението

Основни сведения

Предлагането на помощ в търсенето на информация и в ползването на библиотеката винаги е било важна библиотечна услуга както в обществените, така и в академичните библиотеки. Това важи още повече във времето на електронната информация и интернет.

Традиционно справочните услуги се предлагат на място, като ползвателите идват на справочното гише с конкретни въпроси за ползването. Днес те се допълват от справки по е-пощата или онлайн справки (чат) и кооперирани онлайн справки⁵⁷.

В някои страни броят на справките за година сякаш намалява. Статистиката на Асоциацията на научните библиотеки показва 48 % намаление на справките от 1991 до 2005 г. (Kyriillidou and Young, 2006, р. 9). Причината може да е, че ползвателите разчитат повече на интернет, особено за фактографски и тематични въпроси. Обаче като цяло броят на справките продължава да е висок и сега натоварването може да е дори по-голямо от преди, тъй като днес ползвателите, изправени пред множество информационни източници, се нуждаят от повече диференцирана помощ.

Статистиката на справките още не е обичайно явление в националните библиотечни статистики. Обаче броят на библиотеките, които я водят, нараства и вероятно повече данни могат да се намерят в статистиките на отделните библиотеки. „Статистиката на справките продължава да е слабо развита област в библиотечните статистики... Единственият признат индикатор, установен досега, е броят на справките на глава от населението за година“ (Høivik, 2003, р. 30–31).

Дефиниция на индикатора

Общият брой на справките в течение на една година за лица от населението, което трябва да бъде обслужвано, разделен на общия брой лица от това население.

Зададените въпроси могат да се отнасят за факти, документи или съвети към ползвателя за източници по темата.

Дефиницията изключва упътвания или административни въпроси, например за откриване на служител или помещение, работно време, за работа с оборудване като принтери или работни станции, различните видове самообслужване или откриването на материали от фонда, които вече са били библиографски установени.

Населението, което трябва да бъде обслужвано, е броят лица, за чието об-

⁵⁷ Няколко служители съвместно оказват помощ. – Б. пр.

служване библиотеката е създадена. За обществените библиотеки обикновено това е населението на общината (или част от нея); за академичните – всички студенти и академичният състав на институцията.

Цели на индикатора

Индикаторът оценява използването на библиотечната справочна служба от населението, което трябва да бъде обслужвано, и съответно важноста на тази услуга за него. Може да бъде използван и за изчисляване на натоварването за справочната служба на глава от населението. Индикаторът не измерва качеството на справочната служба.

Индикаторът е подходящ за всички библиотеки с определена общност за обслужване и които имат справочна служба.

Сравняването между библиотеки е възможно, ако имат сходна мисия, структура и потребители.

Метод

В продължение на определен период се броят всички задавани въпроси от обслужваното население, независимо дали са на място на справочното гише, по електронната поща или онлайн (чат).

Лицата от населението, което трябва да бъде обслужвано, се броят като лица, а не като ЕЛПЗ (еквивалент на лица в пълна заетост). По този начин нередовните студенти или служители на академичната институция ще бъдат броени като отделни лица.

Броят на поисканите справки се дели на броя на населението, което трябва да бъде обслужвано.

Тъй като единичните преброявания може да доведат до недоразумения, трябва да се провежда броене на произволно избрани интервали през годината, включително натоварени и ненаатоварени периоди, например по време на семестъра и извън него. При сумиране на резултатите може да се пресметне средният брой справки на глава през годината.

С цел да се получи по-детайлна представа за обхвата, при всички три метода населението може да бъде разделено на групи. За университетските библиотеки това могат да бъдат:

- студенти,
- завършващи,
- академичен състав,
- студентите и академичният състав на даден факултет (например медицинския).

За обществените библиотеки биха могли да бъдат:

- деца (до и включително 14-годишни),
- възрастни,
- пенсионери.

Ако зададените по електронен път въпроси се смятат отделно, резултатите могат да се използват за пресмятане на справките в електронен формат, за да се види до каква степен ползвателите преминават на електронни медии за задаване на въпроси.

Тълкуване и използване на резултатите

Високият резултат се смята за добър.

Индикаторът ще се влияе от качеството на справочните услуги. Бързи и точни отговори, дружелюбни и услужливи служители ще подтикват ползвателите често да използват услугата. Опашки, незадоволителни отговори или недружелюбна атмосфера ще намали броя на въпросите.

Също така индикаторът ще бъде повлиян от структурата и съдържанието на библиотечния сайт. Ако той предлага ефективно упътване и обяснения за библиотечните услуги, ще има по-малко нужда от въпроси, отнасящи се до ползването им.

Индикаторът ще бъде повлиян и от социално-икономически фактори, например равнището на информационна грамотност на населението.

Ако резултатът изглежда твърде нисък, библиотеката трябва да оцени удовлетвореността на ползвателите от справочната служба. Трябва да се вземат мерки срещу опашките, като се увеличи броят на служителите във върховите часове.

Качеството на справките може да се оцени, като се използва индикаторът B.11 „Точност на справките“.

Примери и библиография

Десетгодишната статистика на британските обществени библиотеки показва леко намаление на „Справки на глава от населението“ (Creaser, Maynard and White, 2005):

- 1993/1994 = 1,05 справки на глава от населението,
- 2003/2004 = 0,98 справки на глава от населението.

През 2003 г. справките в обществените библиотеки в Британска Колумбия, Канада са средно по 1,04 (British Columbia public library statistics, 2004). Това съответства и на британските данни.

Статистиката на австралийските обществени библиотеки за 2003/2004

сочи 525 „справки на 1000 души“ = 0,52 справки на глава от населението. Обаче също така показва, че тези данни не са посочвани по еднотипен начин в отделните щати и територии и че може да има значителни разлики в годишните данни на отделните области, които ги предоставят.

През 2000 г. в норвежките обществени библиотеки справките са 0,8 на глава от населението (Høivik, 2003, p. 31).

В академичните библиотеки резултатите от индикатора ще бъдат много по-високи, тъй като студентите и изследователите, които работят в библиотеката, ще имат различни въпроси относно ползването.

Статистиката на академичните библиотеки във Великобритания за 2004/2005 показва средно 7,1 „справки на студент ЕЛПЗ“ (Creaser, 2006, p. 20). Упътванията също са включени. Статистиката за последната година показва леко намаление на въпросите.

Статистиката на австралийските университетски библиотеки за 2005 (CAUL online statistics) показва средно 3,52 справки на човек от населението, което трябва да бъде обслужвано, и 5,09 на студент. Простите упътвания са изключени.

Важно е, когато се сравняват резултатите от този индикатор, да се обяви какви справки са включени в общия брой.

Australian public libraries comparative report 2003 – 2004 (2006), Public library services, State library of Queensland, достъпен на:
<http://www.nsla.org.au/publications/statistics/2004/pdf/NSLA.Statistics-20040701-Australian.Public.Library.Comparative.Report.1998.2004.pdf>.

British Columbia public library statistics (2004), Ministry of Education, Victoria, British Columbia, достъпен на: http://www.bced.gov.bc.ca/pls/bcplstats_2004.pdf.

CAUL online statistics, Council of Australian University Libraries, достъпна на:
<http://www.anu.edu.au/caul/stats/>

Creaser, C. (2006), SCONUL Library Statistics: trends 1994–95 to 2004–05, LISU, Loughborough University.

Creaser, C., Maynard, S. and White, S. (2005), LISU annual library statistics 2005, featuring trend analysis of UK public and academic libraries 1994–2004, LISU, Loughborough University, достъпна на: <http://www.lboro.ac.uk/departments/dils/lisu/downloads/als05.pdf>

Høivik, T. (2003), Why do you ask? Reference statistics for library planning, *Performance Measurement and Metrics* 4, 1, pp. 28–37.

Kyrillidou, M. and Young, M. (2006), ARL statistics 2004–05, Association of Research Libraries, достъпна на: <http://www.arl.org/bm~doc/arlstat05.pdf>.

Б.12. Присъствие на библиотечни прояви на глава от населението

Основни сведения

Освен обичайните си услуги, библиотеките предлагат на потенциалните си ползватели и на обществеността различни „събития“. Подобни прояви може да имат културна или литературна насоченост, например популяризиране на културното наследство чрез изложби, авторски четения и литературни обсъждания, или образователна насоченост, например организиране на читателски групи или групи за четене на глас. В повечето случаи подобни прояви се предлагат безплатно на всички заинтересувани.

В обществените библиотеки проявите са по-разнообразни и популярни. В академичните библиотеки те често се ограничават с изложби, лекции и семинари.

Организирането на тези прояви изисква значителни усилия и ресурси, особено на човешки ресурси. Не винаги финансиращите организации са убедени в ползата от подобни библиотечни прояви. Затова библиотеките трябва да могат да покажат поне основни данни за вложеното и за резултата от подобни прояви. Като се съди по националните библиотечни статистики, обаче, изглежда, че библиотеките едва отскоро са започнали да събират данни за броя на събитията и броя на присъствалите.

Разбира се, за финансиращата организация би било много по-интересно да види, ако библиотеката би могла да ги представи, данни за въздействието на проявите върху участниците, например по-добро разбиране на местното културно наследство или повече познания по литература. Библиотеките биха могли да се опитат да оценят ефекта и въздействието на своите прояви чрез проучвания на удовлетвореността или интервюта с присъстващите.

Тези методи обаче отнемат време и резултатите ще родят само „анекдотични доказателства“ за въздействието на проявата. Затова описаният тук индикатор използва броя на присъстващите на библиотечните събития като показател за оценка на привлекателността им за населението. Той е избран заради своята практичност и затова, че е подходящ за сравняване.

Дефиниция на индикатора

Броят на присъствалите на библиотечните прояви от населението, което трябва да бъде обслужвано в продължение на една година, разделен на общия брой лица от това население.

По смисъла на този индикатор библиотечните прояви включват прояви с литературно, културно и образователно съдържание, например авторски гостувания, читателски групи, литературни обсъждания, семинари и др.

Събития, организирани в сградата на библиотеката от външна организация, или курсовете за ползвателите не се включват. Индикаторът изключва и изложбите, защото те често са свободно достъпни в библиотечните помещения и броенето на влизашите посетители на входа не е възможно.

Населението, което трябва да бъде обслужвано, е броят лица, за чието обслужване библиотеката е създадена. За обществените библиотеки обикновено това е населението на общината (или част от нея); за академичните – всички студенти и академичният състав на институцията.

Цели на индикатора

Индикаторът оценява доколко библиотеката успява да привлече обслужваната общност за участие в библиотечните прояви. Той може да бъде използван и за изтъкването на културната роля на библиотеката в общината или институцията.

Индикаторът е подходящ за всички библиотеки с определена общност за обслужване, които организират прояви. Той е особено интересен за обществените библиотеки.

Сравняването между библиотеки е възможно, ако имат сходна мисия, структура и потребители.

Метод

Броят се присъстващите на всяка проява. В края на годината се сумират.

Общият брой участници се дели на броя на населението, което трябва да бъде обслужвано.

Ако събитията са насочени към определена целева група в това население, например децата, тогава трябва да се броят само те (ако е възможно) и да се разделят на регистрираните читатели в тази група.

Вероятно присъстващите, които не принадлежат към населението, което трябва да бъде обслужвано, ще бъдат включени в бройката, защото е невъзможно да бъдат преброени отделно.

Тълкуване и използване на резултата

По принцип високият резултат се смята за добър. Той показва, че проявите, организирани от библиотеката, се радват на интереса на населението.

Индикаторът ще бъде повлиян от броя събития и от тяхната привлекателност за по-широка публика. Специализирани прояви с възможно голямо влияние върху присъстващите може да привлекат по-малко посещения, от-

колкото такива с популярен характер. Индикаторът ще бъде повлиян и от социалните и демографски особености на населението, като например образователно равнище, отдалеченост на библиотеката, както и от часовете на откриване на проявите.

В добавка резултатите от този индикатор може да се контролират с помощта на въпросници за удовлетвореността на посетителите.

В случай, че присъствието на проявите е слабо, библиотеката би могла да опита да:

- усили рекламата на събитията чрез медиите,
- оцени удовлетворението на посетителите с помощта на въпросници или интервюта при излизането им,
- организира прояви, съобразени с интересите на определени целеви групи от населението.

Също така библиотеките могат да анкетират посетителите за техните предпочитания чрез онлайн допитване. Биха могли да попитат какви събития биха искали да посетят в библиотеката, например срещи с писатели, посветени на историята, семинари с автори, или събития за децата.

С оглед да се получи по-задълбочена информация за привлекателността на специалните прояви, присъстващите на всяка от тях може да се броят отделно.

Примери и библиография

Статистиката на обществените библиотеки в Британска Колумбия, Канада, брой присъстващите на проявите и ги дели на населението в обслужвания район (Ministry of education, British Columbia). Средните показатели са:

- 2003 = 0,19 посещения на лице

За обществените библиотеки в Онтарио, Канада, средните показатели в същата статистика (Ministry of culture, Ontario) са:

- 2003 = 0,21 присъствия на лице,
- 2004 = 0,22 присъствия на лице.

Примери за този индикатор не бяха открити в статистиките на академичните библиотеки. Но няколко национални статистики броят изложбите и/или други прояви в академичните библиотеки. Германската и финландската статистика броят изложбите и другите събития (DBS. Deutsche Bibliotheksstatistik; Finnish research library statistics database).

DBS. Deutsche Bibliotheksstatistik (2005), достъпна на:
<http://www.hbz-nrw.de/angebote/dbs/auswertung>

Finnish research library statistics database, Helsinki University Library, достъпна на:
https://yhteisilasto.lib.helsinki.fi/language.do?action=change&choose_language=3

Ministry of culture, Ontario (2004), Ontario public library statistics, достъпна на:
<http://www.culture.gov.on.ca/english/culdiv/library/statistics2004/2004stats.htm>

British Columbia public library statistics (2004), Ministry of Education, British Columbia, достъпна на: http://www.bced.gov.bc.ca/pls/bcplstats_2004.pdf

В. Ефикасност

В.1. Разходи на ползвател

Основни сведения

Днес библиотеките са изправени пред всеобщото искане за прозрачност по отношение на разходите и качеството. Финансиращите институции и широката общественост искат да знаят как се харчат средствата и какви ползи са постигнати. Освен това библиотеките изпитват все по-големи трудности да организират своята работа и да предлагат услугите си в рамките на отделените им бюджети и ресурси. Заради това при оценката на библиотеките мерките за ефективност на разходите придобиват все по-голяма важност.

При измерването на ефикасността на разходите на библиотеката те могат да бъдат съпоставени с нейния продукт, например заемания или посещения. Също така могат да бъдат сравнени с броя на регистрираните активни ползватели, за да се пресметнат общо разходите на ползвател.

Когато пресмятаме разходите на ползвател, разходите общо за дейността се делят на броя активни ползватели от населението, което библиотеката трябва да обслужва. Това са ползватели, които поне веднъж през отчетната година са използвали библиотеката. Активните ползватели са предпочетени пред общия брой регистрирани такива. Статистиката на „регистрираните ползватели“ може да бъде заблуждаваща, когато ползвателите се презаписват автоматично или библиотеката не прочиства редовно базата данни със записаните ползватели. Друго предимство на сравнението с активните ползватели е фактът, че библиотеката може съществено да влияе на броя им чрез привлекателни и ефективни услуги.

Дефиниция на индикатора

Общите разходи за дейността или повтарящите се разходи на библиотеката през отчетната година, разделени на броя на активните ползватели сред населението, което трябва да бъде обслужвано.

Общите разходи за дейността включват:

- комплектуване (включително подвързване, лицензи и пей-пър-вию (ППВ)),
- служители (вкл. работещите по проекти и студентите помощници),
- работа и поддръжка на компютрите и мрежата, програмни лицензи и телекомуникации,
- ремонт и подмяна на оборудване,

- други дейности като библиографски записи, размножаване, пощенски разходи, популяризиране на услуги, застраховки, транспорт, консултации и т.н.

Режийните разходи (отопление, ток, вода, отпадни води, почистване, охрана) и счетоводната амортизация на активи (сгради, ИТ и друго оборудване) не се включват.

Капиталовите разходи (средства за строителни площадки, нови сгради и разширения, обзавеждане и оборудване за нови и разширени сгради, нови компютърни системи) също са изключени.

Населението, което трябва да бъде обслужвано, е броят лица, за чието обслужване библиотеката е създадена. За обществените библиотеки обикновено това е населението на общината (или част от нея); за академичните – всички студенти и академичният състав на институцията.

Активният ползвател е регистрираният ползвател, който е използвал библиотечните помещения или услуги през годината. Това може да включва използването на електронните библиотечни услуги на място или от разстояние. За библиотеки, където заемането е основната дейност, броят на активно заемачите (ползватели, които са заели поне един материал през годината) би могъл да бъде използван за приблизително изчисление на броя на активните ползватели.

Цели на индикатора

Индикаторът оценява библиотечните разходи на активен ползвател сред населението, което трябва да бъде обслужвано, и с това – ефикасността на библиотечното обслужване.

Индикаторът е подходящ за всички библиотеки с определено население, което трябва да бъде обслужвано.

Сравнението между библиотеки със сходни мисии, структура и потребители е възможно, ако разходите за дейността се изчисляват по един и същ начин.

Метод

1. Чрез анкета на произволно избрана извадка от населението, което трябва да бъде обслужвано, се задава въпросът дали са посещавали библиотеката, дали са заемали книга, или са използвали под някаква форма библиотечните услуги. Анкетите могат да бъдат изпращани по електронната поща, а онлайн проучването може да бъде качено на сайта на библиотеката.

Въпросите биха могли да бъдат следните:

- Посещавахте ли библиотеката през изминалата година?
- През изминалата година заехте ли книга или друг материал?
- През изминалата година ползвахте ли интернет страницата на библиотеката?
- През изминалата година ползвахте ли отдалечено електронните услуги на библиотеката?

Изчислете какъв процент от респондентите са отговорили с „да“ поне на един от тези въпроси. Същото е и процентното съотношение между активните ползватели и общия брой на населението, което трябва да бъде обслужвано, на базата на което можете да изчислите броя на активните ползватели.

Разходите на ползвател се изчисляват, като общите разходи за дейността се разделят на броя на активните ползватели сред населението.

2. За приблизително изчисление на разходите на ползвател може да се използва броят на активно заемачите.

Активно заемачият е регистриран ползвател, който е заел поне един материал през изминалата година. Тези данни могат да се получат от записите в библиотечната система за заемане.

Разходите на ползвател се изчисляват, като се раздели общият разход за дейността на броя на активно ползващите сред населението, което трябва да бъде обслужвано. Тъй като лица от населението може да са посещавали библиотеката или използвали електронните ѝ услуги, без да са заемали материали, изчисленият „разход на ползвател“ може да излезе по-висок, отколкото е в действителност.

3. Ако библиотечните системи за автентификация преди ползването на електронните услуги позволяват да се установи кои ползватели от общността са ги използвали – тези данни могат да се сравнят с броя на активно заемачите.

След това „разходите на ползвател“ се изчисляват, като се дели общият разход за дейността на броя лица от населението, което трябва да бъде обслужвано, които са заели поне един материал и/или са използвали електронните библиотечни услуги през изминалата година.

Вероятно повечето библиотеки ще предпочетат метод 2, тъй като той е най-лесен, но използването на броя на „активно заемачите“ може да доведе до по-завишени разходи на ползвател, отколкото са в действителност, ако заемането не е основната дейност за ползвателите. Такъв може да е случаят в библиотеките по медицина и точни науки, където по-активно се използват електронните ресурси, отколкото колекцията, предназначена за заемане. В тези случаи би трябвало да се използват методи 1 и 3.

Тълкуване и използване на резултатите

Обикновено ниският разход на ползвател се приема като доказателство за високата ефективност на разходите на библиотеката. Обаче един по-висок резултат може да е оправдан от специалните задачи на библиотеката и специалните нужди на нейните потребители. В библиотеките на академичните институции, които трябва да предлагат специализирани и трудоемки услуги на своите ползватели, разходите на ползвател ще бъдат по-високи, отколкото в обществените библиотеки. Заради това този индикатор не трябва да се използва сам, а съвместно с индикаторите за качество на обслужването.

Индикаторът ще бъде полезен за оценката на ефикасността на разходите на библиотеката в различни периоди или в сравнение с други библиотеки от сходен вид. Той може да бъде използван за оправдаване на библиотечните разходи и бюджетни искания.

Индикаторът може да бъде повлиян от няколко неща:

- други библиотеки наблизо, които предоставят услуги на библиотечните потребители,
- специални библиотечни услуги като редки или специализирани колекции, електронно публикуване или специални обучителни модули,
- специалните нужди на населението, което трябва да бъде обслужвано,
- висок процент активни външни ползватели (непринадлежащи към населението), което може да повиши разходите,
- таксите за ползване на библиотеката.

Ако в сравнение с другите библиотеки разходите на ползвател изглеждат твърде високи, библиотеката може да се опита да ги намали, като например рационализира процесите, намали по-малко използваните услуги или на определени работни места замени професионалните служители с непрофесионалисти.

Тъй като това не винаги е възможно без понижение на качеството на обслужването, би било по-резултатно да се привлекат повече активни ползватели с цел да се намалят разходите на ползвател. Това може да се постигне чрез:

- въвеждане на нови привлекателни услуги,
- рекламиране на услугите чрез сайта на библиотеката или други медии,
- приспособяване на услугите към нуждите на определени целеви групи сред населението.

Примери и допълнителна литература

Малко библиотечни статистики сравняват разходите с активните ползватели. Както е описан тук, индикаторът е въведен от германския проект, използващ

Балансираната карта за оценка на резултатите в академични библиотеки (Ceunowa and Coners, 2002, pp. 73–76).

Германският проект за оценка и сравнение BIX (BIX. Der Bibliotheksindex) използва за академичните библиотеки индикатора „Библиотечни разходи на ползвател“, пресметнат чрез деление на общите разходи за дейността, както е описано по-горе, на броя на активно заемащите сред населението (BIX, 2006). За 2005 г. резултатите са следните:

Библиотечни разходи на ползвател	средно	максимум	минимум
Технически университети	179,38 €	279,64 €	95,27 €
Университети (без филиална система)	526,01 €	1224,34 €	217,98 €
Университети (с филиална система; взима се под внимание само централната библиотека)	426,78 €	798,13 €	206,55 €

В техническите университети разходите на ползвател са по-ниски, вероятно защото предлагат по-малко специализирани услуги.

Финландската статистика на научните библиотеки позволява сравнението на общите разходи за дейността с активно заемащите (Finnish research libraries statistics database). Само за университетските библиотеки общо разходите за дейността = 96 671 900 €, разделени на 207 400 активно заемащи, което прави 466,02 € на активно заемащ.

Други статистически данни сравняват разходите на библиотеката с броя на населението, което се обслужва.

Статистиката на академичните библиотеки в Обединеното кралство сравнява разходите на библиотеките със студентите. За 2004/2005 г. статистиката показва среден разход от 307 £ на студент ЕЛПЗ (Creaser, 2006, p. 23). От 1994/1995 г. разходите на студент са се увеличили с 24,3 %.

Статистиката на SCONUL, Дружеството на колежанските, националните и университетски библиотеки в Обединеното кралство, дели общите разходи на ползвател ЕЛПЗ, което значи потенциални ползватели (студенти и академичен състав). През 2004/2005 г. средната стойност е 243 £ (SCONUL, 2006).

За 2005 г. статистиките на австралийските университетски библиотеки (CAUL online statistics) показват среден разход 399 AUD на член от населението, което е около 233 €. Капиталовите разходи не са включени.

В обществените библиотеки разходите на член от населението са по-ниски. В Обединеното кралство 10-годишната статистика на обществените библиотеки показва постоянното нарастване на разходите на глава от населението. Разходите включват и капиталовите (Creaser, Maynard and White, 2005):

- 1993/1994 = 12,85 £

- 2003/2004 = 17,64 £.

Статистиката на американските библиотеки за 2004 г. показва 32,21 \$ разходи за дейност на глава от населението на обслужвания административен район (Public libraries in the United States, 2006).

През 2005 г. статистиката на финландските обществени библиотеки показва разходи за дейност от 47,69 € на жител и 48,71 € през 2006 г. (Finnish public library statistics).

Примерите показват, че за да се сравняват резултатите, е крайно важно да се знае дали с разходите се сравняват активни ползватели, регистрирани ползватели или лица от населението, както и какви пера са включени в изчисляването им.

BIX. Der Bibliotheksindex, достъпен на: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>

BIX. Der Bibliotheksindex (2006), *B.I.T online*, Sonderheft 2006

CAUL online statistics, Council of Australian University Libraries, достъпна на: <http://www.anu.edu.au/caul/stats> (недостъпна на 18.11.2011)

Ceynowa, K. and Coners, A. (2002), Balanced Scorecard für wissenschaftliche Bibliotheken, *Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie*, Sonderheft 82, Klostermann, Frankfurt a. M.

Creaser, C. (2006), *SCONUL Library Statistics: trends 1994–95 to 2004–05*, LISU, Loughborough University

Creaser, C., Maynard, S. and White, S. (2005), *LISU annual library statistics 2005, featuring trend analysis of UK public and academic libraries 1994–2004*, LISU, Loughborough University, достъпна на: <http://www.lboro.ac.uk/departments/dils/lisu/downloads/als05.pdf>

Finnish public library statistics database, Culture and Media Division of the Ministry of Education, достъпна на: <http://tilastot.kirjastot.fi/en-GB/>

Finnish research library statistics database, Helsinki University Library, достъпна на: https://yhsteistolasto.lib.helsinki.fi/language.do?action=change&choose_language=3

Public libraries in the United States: fiscal year 2004 (2006), National Center for Education Statistics, достъпна на: <http://nces.ed.gov/pubs2006/2006349.pdf>

SCONUL annual library statistics 2004–2005 (2006), SCONUL, Society of College, National & University Libraries, London

B.2. Разходи на посещение

Основни сведения

Днес библиотеките са изправени пред всеобщото искане за прозрачност по отношение на разходите и качеството. Финансиращите институции и широката общественост искат да знаят как се харчат средствата и каква полза има от това. Освен това библиотеките изпитват все по-големи трудности да организират своята работа и да предлагат услугите си в рамките на отделените им бюджети и ресурси. Заради това при оценката на библиотеките мерките за ефективност на разходите придобиват все по-голяма важност.

За измерването на рентабилността разходът на библиотеката може да бъде съотнесен към резултата от нейната дейност.

Докато индикатор B.1 сравнява разходите с ползвателите, този ги съпоставя с посещенията.

Библиотеките традиционно предлагат ползването на своите колекции и услуги чрез посещението в тях като физическо място. С развитието на електронните колекции и услуги те започват да предлагат виртуален „вход“ за своите услуги: интернет страницата на библиотеката. Потребителят може да „посети“ библиотеката и да ползва много от услугите ѝ от разстояние, например от работното си място или от къщи. По аналогия с традиционните посещения на място те се наричат „виртуални посещения“.

И двете форми на „посещения“ могат да бъдат разглеждани като показател за ползването на библиотечните услуги и оттам – като финансов двигател на библиотечните разходи. По време на физическото посещение ползвателите използват библиотечната сграда, оборудването, колекцията или заемната и справочната служба. По време на виртуалната визита те използват електронните сбирки и услуги на библиотеката. Заради това този индикатор изчислява общия брой физически + виртуални посещения с цел да оцени разходите за „влизането в библиотеката“ на един ползвател.

Дефиниция на индикатора

Общите или повтарящите се разходи за дейността на библиотеката през съответната година, разделени на броя физически + виртуални посещения.

По смисъла на този индикатор общите разходи за дейността включват:

- комплектуване (включително подвързване, лицензи и разходи за пейпър-вю),
- служители (включително служителите, работещи по проекти и студентите помощници и т.н.),

- работа и поддръжка на компютри и мрежи, лицензи за софтуер и телекомуникации,
- поправка и замяна на съществуващото оборудване,
- други разходи като библиографски записи, копиране, пощенски разходи, реклама на услуги, застраховка, транспорт, консултации и др.

Режийните разходи (отопление, ток, чиста и отпадна вода, почистване, охрана), както и счетоводната амортизация на активите (сгради, компютърно и друго оборудване) не се включват.

Капиталовите разходи (разходи за строителство, нови сгради и разширения, мебелиране и оборудване за нови и разширени сгради, нови компютърни системи) също не се включват.

Физическото посещение се определя като влизане на лицето в библиотечната сграда. Посещенията се броят независимо от тяхната цел (заемане, работа в библиотечните помещения или участие в прояви или обиколка с гид).

Виртуалното посещение се определя като дистанционно искане на ползвателите от библиотечния сайт, за да ползва услуги, предоставяни от библиотеката.

В този индикатор са включени физическите и виртуалните посещения, извършени от външни посетители (посетители, които не принадлежат към населението, което трябва да бъде обслужвано), тъй като би било трудно да бъдат разпознати.

Цели на индикатора

Индикаторът оценява библиотечните разходи на едно библиотечно посещение и с това – рентабилността на библиотечното обслужване.

Индикаторът е подходящ за всички библиотеки с традиционни и интернет услуги.

Възможно е да се сравняват библиотеки със сходна мисия, структура и потребители, ако се вземат под внимание специалните обстоятелства (например нова сграда) и ако разходите за дейността се изчисляват по един и същ начин.

Индикаторът не взема под внимание дейността на ползвателите по време на физическото или виртуалното им посещение.

Метод

Сумират се общите разходи за дейността през съответната година.

Пресмята се броят на физическите и виртуални посещения през същия период. За начина на броене вж. индикатор Б.3 „Посещения на глава от населението“.

За пресмятане на разходите на посещение общите разходи се разделят на броя физически + виртуални посещения.

Тълкуване и използване на резултатите

Ниските разходи на посещение ще бъдат приети като доказателство за рентабилността на библиотеката. Обаче по-високият резултат може да се дължи на специалните ѝ задачи и специалните нужди на нейните потребители. При библиотеките във висши учебни заведения, които трябва да предлагат специализирани и трудоемки услуги на своите ползватели, разходите на посещение ще бъдат по-високи, отколкото в обществените библиотеки. Заради това този индикатор не трябва да бъде използван сам, а заедно с индикатори за качеството на обслужването.

Индикаторът ще бъде полезен за оценката на рентабилността на дадена библиотека в различни периоди или в сравнение с библиотеки от същия вид. Той може да бъде използван за оправдаване на библиотечните разходи и за бюджетни искания.

Индикаторът може да бъде повлиян от:

- други библиотеки наблизо, които предлагат услугите си на библиотечните потребители,
- специални библиотечни услуги като редки и специализирани колекции, електронно публикуване или специални обучителни модули,
- специални нужди на обслужваното население,
- висок процент външни ползватели (непринадлежащи към населението, което трябва да бъде обслужвано), който може да доведе до увеличаване на разходите.

Ако разходите на посещение изглеждат твърде високи в сравнение със сходни библиотеки и население, библиотеката може да се опита да ги намали, например като рационализира процесите, съкрати по-малко използваните услуги или замени професионалните библиотекари в определени услуги с непрофесионалисти.

Тъй като това няма да е винаги възможно без намаляване на качеството на обслужването, може да е по-ефективно да се привлекат повече посетители, например чрез:

- въвеждане на нови привлекателни услуги,
- предлагане на повече пространство или места за ползвателите (вж. индикаторите А.1 „Читателска площ на глава от населението“ и А.2 „Места на глава от населението“),
- предлагане на удължено работно време,

- рекламиране на услугите чрез библиотечната интернет страница или медиите,
- приспособяване на услугите към целеви групи в населението,
- подобряване на използваемостта на библиотечния сайт.

Проучванията за удовлетвореността на ползвателите може да помогнат за откриването на проблемите, които отблъскват населението от посещения в библиотеката.

Примери и допълнителна литература

Досега няма примери на практическо приложение на индикатора, както е описан тук. Библиотеките, които използват показатели за разходите, ги сравняват само с броя на физическите посещения.

За обществените библиотеки германският проект за оценка и сравнение BIX (BIX. Der Bibliotheksindex) използва индикатора „Библиотечни разходи на посещение“, сметнати чрез разходите за дейност + капиталовите и броя на физическите посещения (BIX, 2006). Резултатите за 2005 г. са:

Посещения на глава от населението	средно	максимум	минимум
Библиотеки в общини с население под 15 000	3,87 €	8,30 €	1,58 €
Библиотеки в общини с население от 15 000 до 30 000	4,90 €	35,34 €	2,45 €
Библиотеки в общини с население от 30 000 до 50 000	4,08 €	6,19 €	2,41 €
Библиотеки в общини с население от 50 000 до 100 000	5,06 €	7,86 €	3,07 €
Библиотеки в общини с население над 100 000	5,38 €	11,82 €	2,36 €

Разходите за посещение са по-големи в големите общини, което вероятно се дължи на по-специализираните услуги.

През 2005 г. статистиката на обществените библиотеки във Финландия сочи разходи за дейност от 3,89 € на посещение и 4,28 € през 2006 (Finnish Public Library Statistics).

През 2005 г. швейцарските обществени библиотеки имат разходи за дейност на стойност 110 746 930 CHF и 5 762 836 посещения, което е равно на 19,22 CHF или 13,09 € на посещение (Schweizerische Bibliotheksstatistik, 2005). По-високият резултат се обяснява с включените разходи за амортизация.

В академичните библиотеки разходите на посещение по правило са малко по-високи заради специализираните услуги, които предлагат, и специализираната дейност на ползвателите на библиотеките.

Статистиката на финландските научни библиотеки позволява сравняване-

то на общите разходи за дейност с физическите посещения (Finnish research library statistics database). През 2005 г. разходите на всички научни библиотеки са 135 039 700 €. Разделени на 16 284 641 посещения, прави по 8,29 € на посещение. Само за университетските библиотеки общите разходи за дейност = 96 671 900 €, разделени на 9 675 617 посещения, прави по 9,99 € на посещение.

За 2005 г. статистиката на австралийските университетски библиотеки (CAUL online statistics) показва среден разход за посещение 10,82 AUD, което прави около 6,20 €. В разходите са включени и капиталовите, а посещенията се отчитат с турникети.

През 2005 г. швейцарските университетски библиотеки имат общ разход за дейност 180 095 610 CHF и 5 088 574 посещения, което прави 35,39 CHF, или 24,10 € на посещение (Schweizerische Bibliotheksstatistik, 2005). В сметката са включени и разходите за амортизация.

Примерите показват, че при сравняването на резултатите е особено важно да се знае как са пресметнати разходите и какво е включено в тях.

BIX. Der Bibliotheksindex, достъпен на: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>

BIX. Der Bibliotheksindex (2006), *B.I.T online*, Sonderheft 2006

CAUL online statistics, Council of Australian University Libraries, достъпна на: <http://www.anu.edu.au/caul/stats/> (недостъпна на 18.11.2011)

Finnish public library statistics database, Culture and Media Division of the Ministry of Education, достъпна на: <http://tilastot.kirjastot.fi/en-GB/>

Finnish research library statistics database, Helsinki University Library, достъпна на: https://yhteistilasto.lib.helsinki.fi/language.do?action=change&choose_language=3

Schweizerische Bibliotheksstatistik (2005), Bundesamt für Statistik, достъпна на: http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/kultur_medien_zeitverwendung/kultur/blank/analysen_berichte/bibliotheken.html

В.3. Разходи на ползване

Основни сведения

Днес библиотеките са изправени пред всеобщото искане за прозрачност по отношение на разходите и качеството. Финансиращите институции и широката общественост искат да знаят как се харчат средствата и каква полза има от това. Освен това библиотеките изпитват все по-големи трудности да организират своята работа и да предлагат услугите си в рамките на отделените им бюджети и ресурси. Заради това при оценката на библиотеките мерките за ефективност на разходите придобиват все по-голяма важност.

При измерването на рентабилността разходът на библиотеката може да бъде съотнесен към резултата.

Докато индикаторите В.1 и В.2 сравняват разходите с ползвателите и посещенията, този индикатор съпоставя библиотечните разходи с всички форми на ползването на колекцията.

Традиционният показател за използването на колекцията е броят на заеманията. Но той пренебрегва броя на библиотечните материали, ползвани на място, и така намалява показателите за ползването на физическата колекция. Заради това ползването на място трябва да бъде преброено допълнително.

Тъй като библиотеките освен физическата си колекция предлагат и електронни ресурси, тяхното ползване също трябва да се вземе под внимание, когато сравняваме ползването на колекцията с библиотечните разходи. Електронното ползване може да се преброи като:

- сесии (искания за електронни материали),
- или сваляния (успешни искания за единица съдържание или библиографски запис).

Сесията в базата данни показва интереса на ползвателя към дадена тема, докато свалянето на единица съдържание или библиографски запис показва, че ползвателят е намерил неща, които му се струват подходящи. Съотношението между сваляния и сесии е донякъде подобно на заеманията и преглеждането. Затова свалянията са предпочетени като показател за електронното ползване на колекцията.

Описаният тук индикатор се опитва да преброи всички форми на ползване на колекцията и ги съотнася към библиотечните разходи.

Дефиниция на индикатора

Общите текущи разходи за дейността на библиотеката през съответната година, разделени на броя на заеманията + ползването на място + свалянията от електронната колекция.

По смисъла на този индикатор общите разходи за дейността включват:

- комплектуване (включително подвързване, лицензи и разходи за пейпър-вю),
- служители (включително служителите, работещи по проекти и студентите помощници и т.н.),
- работа и поддръжка на компютри и мрежи, лицензи за софтуер и телекомуникации,
- поправка и замяна на съществуващото оборудване,
- други разходи като библиографски записи, копиране, пощенски разходи, реклама на услуги, застраховка, транспорт, консултации и др.

Режийните разходи (отопление, ток, чиста и отпадна вода, почистване, охрана), както и счетоводната амортизация на активите (сгради, компютърно и друго оборудване) не се включват.

Капиталовите разходи (разходи за строителство, нови сгради и разширения, мебелиране и оборудване за нови и разширени сгради, нови компютърни системи) също не се включват.

По смисъла на този индикатор **заемането** е трансакцията на физически материал към един ползвател. Това включва презаписванията по желание на ползвателя, заетите за ползване на място (в библиотеката) материали и копията, предоставени вместо оригиналните документи. Автоматичните презаписвания на системата без искане от ползвателя и междубиблиотечното заемане не са включени.

По смисъла на този индикатор **ползването на място** означава, че ползвателят е взел за ползване в библиотеката документ от колекцията на свободен достъп. Това включва преглеждане на съдържанието на даден документ, който се намира на стелажите.

Свалянето е успешно искане на единица съдържание или библиографски запис от база данни, електронно продължаващо издание или дигитален документ. По смисъла на този индикатор единица съдържание означава публикуван документ или част от такъв, текстуален или аудио-визуален. Описателният или друг запис описва документа или единицата съдържание с елементи като заглавие, автор, предмет, дата на издаване и т.н.

Цели на индикатора

Индикаторът оценява библиотечните разходи за едно ползване и с това – рентабилността на библиотечното обслужване.

Индикаторът е подходящ за всички библиотеки с физическа и електронна колекция.

Възможно е сравнението между библиотеки със сходни мисии, структура и потребители, но трябва да се вземат под внимание различията в колекциите и дали разходите за дейност са пресметнати по един и същ начин.

Метод

Сумират се общите разходи за дейност на библиотеката през съответната година.

Броят се различните форми на ползване на колекцията през същия период.

Данните за **заеманията** може да вземете от автоматизираната система за заемане.

Ползването на място се измерва чрез извадки. Извадките трябва да бъдат вземани през една или повече обичайни седмици и сумирани за годината. По време на взимането на извадка ползвателите трябва да бъдат помолени да не връщат ползваните в библиотеката материали на лавиците. Преди подреждането им документите се преброяват. Ако е възможно, заетите за ползване на място материали (за вътрешнобиблиотечни нужди) трябва да бъдат извадени или изключени, тъй като те представляват също заемания.

Броят на **свалянията** трябва да бъде получен от други източници. За електронните документи, намиращи се на сървър на доставчика, статистиката би трябвало да бъде предоставена от него. За електронни документи, намиращи се на библиотечния сървър, трябва да се използва статистиката на сървъра.

Броят се само свалянията от електронната колекция на библиотеката. Това включва всички закупени документи или тези с платен от библиотеката лиценз. Свободните интернет ресурси се изключват дори ако библиотеката ги е включила в своя онлайн каталог.

За да се пресметнат разходите на ползване, общите разходи за дейност се делят на броя на заетите материали + ползването на място + свалянията.

Ако библиотеката не вижда възможност да събере данни за ползването на място и за свалянията и ако заемането е една от основните ѝ услуги, може да използва разходите за заемането като приблизителна оценка на разходите за ползване. На обществените библиотеки, които още не предлагат голяма електронна сбирка, това дава известна представа за собствената им рентабилност. Вероятно в академичните библиотеки ползването на място ще представлява висок про-

цент от общото ползване на физическата колекция и трябва да се добави към броя на заеманията. Пренебрегването на електронното ползване от библиотеки, които предлагат все по-нарастващи електронни колекции, като индикатор за рентабилност би било заблуждаващо, защото ползването на физическата колекция може да намалява и да бъде заменено от електронно ползване.

Тълкуване и използване на резултатите

Ниските разходи за ползване се смятат за доказателство за голямата рентабилност на библиотеката. Обаче един по-висок резултат може да бъде оправдан от специалните задачи на библиотеката или специалните нужди на нейните потребители. Заради това този индикатор не трябва да се използва сам, а заедно с индикатори за качеството на обслужването.

Индикаторът ще бъде полезен за оценка на рентабилността на библиотеката в различни периоди или в сравнение с други библиотеки от същия вид. Може да бъде използван за оправдаване на библиотечния бюджет и неговото изразходване.

Индикаторът може да бъде повлиян от няколко фактора:

- лекота на достъпа до физическата и електронната колекция,
- условията за четене и проучвания в библиотеката,
- други библиотеки наблизо, които предоставят услуги на потребителите на библиотеката,
- равнището на ползвателските умения,
- таксите за ползване на библиотеката.

Броят на свалянията също може да бъде повлиян от стратегиите за търсене на ползвателите.

Ако разходът на ползване изглежда твърде висок в сравнение с този в други библиотеки с подобна мисия и население, което трябва да бъде обслужвано, библиотеката може да се опита да намали разходите, например чрез рационализиране на процесите, закриване на по-малко използвани услуги или замяна на професионалните библиотекари с непрофесионалисти.

Това не винаги ще бъде възможно, без да се намали качеството на обслужването, затова би било по-ефективно да се увеличи ползването на колекцията, например чрез:

- рекламиране на сбирката чрез библиотечния сайт или други медии,
- приспособяване на политиката на комплектуване към нуждите на населението,
- отваряне на затворените хранилища за свободен достъп.

За да научи повече подробности за обръщаемостта, библиотеката би могла

да използва индикаторите Б.6 „Обращаемост на фонда“, Б.7 „Процент на непользвания фонд“ или Б.5 „Свалени единици съдържание на глава от населението“.

Проучванията на ползвателите могат да помогнат за разкриването на удовлетвореността от колекцията и възможностите за нейното ползване.

Примери и допълнителна литература

Засега няма примери за практическото приложение на този индикатор. Библиотеките, които използват показатели за разходите, ги сравняват само с броя на заеманията.

През 2006 германските обществени библиотеки имат 795 333 000 € разходи и 348 982 000 заемания, което прави около 2,28 € на заемане (DBS – Deutsche Bibliotheksstatistik).

За 2006 г. финландските обществени библиотеки пресметнаха 2,48 € на заемане – твърде близо до германския резултат (Finnish public library statistics).

Статистиката на швейцарските обществени библиотеки за 2005 г. отбелязва общи разходи за дейността 110 746 930 CHF и 17 426 571 заемания, което прави 6,35 CHF, или 4,32 € на заемане (Schweizerische Bibliotheksstatistik, 2005).

В академичните библиотеки поначало разходите за заемане са по-високи заради специализираните услуги и колекции, които предлагат.

През 2005 г. шведските университетски библиотеки имат разходи 1 265 863 000 SEK и 10 694 594 заемания, което прави по 118,36 SEK, или 13,02 € на заемане (Forskningsbiblioteken, 2005).

Статистиката на финландските научни библиотеки позволява сравняването на общите разходи за дейност със заеманията (Finnish research library statistics database). През 2005 г. разходите на всички научни библиотеки са 135 039 700 €. Разделени на 4 508 633 заемания, прави по 29,95 € на заемане. Само за университетските библиотеки общите разходи за дейност = 96 671 900 €, разделени на 2 619 610 заемания, прави 36,90 € на заемане. Резултатът е по-висок, защото са изключени презаписванията.

За 2005 г. статистиката на австралийските научни библиотеки (CAUL online statistics) показва среден разход за заемане 23,94 AUD, което е около 13,95 €. В разходите не са включени капиталовите; в заеманията са включени презаписванията, което намалява разхода.

Швейцарските университетски библиотеки имат през 2005 г. общи разходи за дейност 180 095 610 CHF и 3 439 162 заемания, което прави 52,37 CHF, или 35,66 € на заемане (Schweizerische Bibliothekenstatistik, 2005). В разходите е включена и амортизацията.

Тези примери показват, че за сравняването на резултатите е особено важно да се знае как са пресметнати заеманията и разходите и какви пера са включени в сметката.

CAUL online statistics, Council of Australian University Libraries, достъпна на: <http://www.anu.edu.au/caul/stats/> (недостъпна на 18.11.2011)

DBS. Deutsche Bibliotheksstatistik, Hochschulbibliothekszentrum des Landes Nordrhein-Westfalen, достъпна на: <http://www.hbz-nrw.de/angebote/dbs/>

Finnish public library statistics database, Culture and Media Division of the Ministry of Education, достъпна на: <http://tilastot.kirjastot.fi/en-GB/>

Finnish research library statistics database, Helsinki University Library, достъпна на: https://yhteistolasto.lib.helsinki.fi/language.do?action=change&choose_language=3

Forskningsbiblioteken 2005 (2005), KB/Bibsam och SCB, Sveriges officiella statistik, достъпна на: http://www.scb.se/statistik/publikationer/KU0102_2005A01_BR_KUFT0601.pdf

Schweizerische Bibliotheksstatistik (2005), Bundesamt für Statistik, достъпна на: http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/kultur_medien_zeitverwendung/kultur/blank/analysen_berichte/bibliotheken.html

В.4. Съотношение между разходите за комплектуване и разходите за персонал

Основни сведения

В повечето библиотеки разходите за персонала са най-голямото перо в бюджета. Те предлагат услуги, които в много случаи изискват опитни професионалисти. През последните няколко десетилетия библиотеките се опитаха да намалят разходите за персонал чрез споделяне на ресурсите, например в каталогизацията или изграждането на портали, и чрез рационализиране на процесите, например в обработката на книгите. От друга страна, обаче, новите задачи като електронните услуги и лекционната дейност увеличават разходите за персонала.

Тъй като една от основните задачи на библиотеката е да предлага печатни и електронни колекции, подходящи за населението, което обслужват, възниква проблемът дали разходите за персонала стават толкова високи, че намаляват ресурсите на библиотеката за изграждане на колекцията. Това може да стане в библиотеки, които имат гъвкав или годишен бюджет и които могат да прехвърлят ресурси между персонала и разходите за изграждане на колекцията.

Заради това съотношението между комплектуването и разходите за персонала може да се разглежда като индикатор за рентабилността на библиотеката и нейната способност да поддържа добър баланс между колекцията и останалите библиотечни услуги. Този проблем ще бъде интересен както за финансиращите организации, така и за ползвателите и цялата общественост.

Дефиниция на индикатора

Разходите за комплектуване, разделени на разходите за щатния персонал.

По смисъла на този индикатор разходите за комплектуване включват подвързване, лицензи и разходите за пей-пър-вю. Ако библиотеката се присъедини към консорциум или други съвместни договори, тогава в сметката ще бъде включен само нейният дял от общите разходи.

По смисъла на този индикатор разходите за служителите включват разходите за щатния персонал (служители, заемащи местата в щатното разписание). Служители, на които се плаща по някакви проекти (грантове), и помощниците студенти не се включват. Ако същинските разходи не могат да бъдат пресметнати, могат да се използват средни стойности. В много страни има на разположение списък със средните стойности за всяко равнище на щатното разписание, определени от съответните правителствени служби.

Цели на индикатора

Индикаторът оценява дали библиотеката е организираща дейността си толкова ефективно, че разходите за персонала не ѝ пречат да инвестира значима част от приходите си в колекцията.

Индикаторът е подходящ за всички библиотеки. Той е особено информативен за библиотеки, които имат гъвкав или годишен бюджет и които могат да прехвърлят ресурси между разходите за служителите и комплектуването.

Възможно е сравнението между библиотеки със сходни мисии, структура и потребители, но трябва да се вземат под внимание различията в политиката им на комплектуване и дали разходите за комплектуването и персонала се изчисляват по един и същ начин.

Метод

Пресмятат се общият разход за комплектуване и общият разход за персонала през съответната година. В разходите за персонала се включват само тези за щатните служители.

За да сметнете съотношението между разходите за комплектуване и тези за служителите, общият разход за комплектуване се разделя на този за персонала.

Тълкуване и използване на резултатите

Обикновено по-високият резултат се смята за по-добър. Той показва, че при ефикасна организация разходите за персонала се държат в разумни граници, което позволява на библиотеката да инвестира значима част от приходите си в колекцията. Обаче един нисък резултат може да бъде оправдан с трудоемките специални задачи на библиотеката. Заради това този индикатор не трябва да бъде използван сам, а заедно с тези за качеството на обслужването.

Индикаторът може да бъде повлиян от:

- политиката на комплектуване на библиотеката,
- трудоемките услуги,
- специалните нужди на населението, което трябва да бъде обслужвано,
- външни средства (например специални грантове) за включване в консорциуми,
- орязване на бюджета за изграждане на колекцията,
- повишаването на заплатите на служителите.

Ако разходите за персонала изглеждат твърде високи, библиотеката трябва да се опита да ги намали, особено в основни дейности като обработката на но-

сителите на информация и администрацията. Това може да се направи чрез:

- рационализация на процесите,
- автоматизиране на колкото може повече дейности,
- увеличаване на кооперираните услуги между библиотеките,
- заместване на професионалните библиотекари в някои услуги с непрофесионалисти.

Обаче не бива да се забравя, че подобни действия не бива да доведат до спад в качеството на обслужването.

Примери и допълнителна литература

За академичните библиотеки германският проект за оценка и сравнение ВІХ (ВІХ. Der Bibliotheksindex) използва индикатора „Съотношение между разходите за комплектуване и разходите за персонала“, както е описано по-горе. За 2005 г. резултатите (ВІХ, 2006) са:

Съотношение между разходите за комплектуване и разходите за персонала	средно	максимум	минимум
Технически университети	0,52	1,24	0,28
Университети (без филиална система)	0,77	2,13	0,39
Университети (с филиална система; под внимание си взимат само централните библиотеки)	0,55	0,83	0,31

Статистиката на британските академични библиотеки позволява сравнението между общите разходи за осигуряване на информация с общите разходи за персонал. Статистиката за 2004/2005 сочи 11 800 000 £ за осигуряване на информация и 21 200 000 £ разходи за служителите, което значи коефициент 0,56 на индикатора, е сравним с резултатите на ВІХ (Creaser, 2006, p. 123).

Статистиката на финландските научни библиотеки за 2005 г. показва за всички тях „материални разходи на библиотеките“ 28 877 200 € и „заплати за персонала и социални разходи“ на стойност 63 236 500 €, което прави коефициент 0,46 (Finnish research library statistics database). Само за университетските библиотеки „материалните разходи“ са 20 908 800 €, а „заплати за персонала и социални разходи“ са 41 901 800 €, което дава коефициент 0,50. Във финландските библиотеки коефициентът е малко по-нисък, защото социалните разходи са включени в разходите за персонала.

Статистиката на Асоциацията на научните библиотеки за 2004 г. показва разходи за библиотечни материали от 8 286 431 \$ и разходи за заплати общо 9 088 732 \$, което прави коефициент от 0,91 (Kyriillidou and Young, 2005). Десет години по-рано, през 1994 г., коефициентът е 0,75. От 1986 до 2004 г.

материалните разходи са се повишили с 206 %, а разходите за заплати само със 122 %.

В обществените библиотеки разходите за персонала достигат по-високи проценти, а разходите за комплектуване са по-ниски.

Статистиката на обществените библиотеки в САЩ сочи за 2004 г. общи разходи за дейност 8 643 028 000 \$, от които 65,8 % са разходите за персонала, а 13,2 % – разходите за колекциите (Public libraries in the United States, 2006). Коефициентът е 0,20.

За 2005 финландската статистика за обществените библиотеки показва „разходи за библиотечни материали“ 35 944 205 € и „разходи за персонала“ 142 604 435 €, което прави коефициент 0,25, сравним с този в американските библиотеки (Finnish public library statistics).

Структурата на разходите за обществените библиотеки се различава от тази на академичните.

Разпределението на разходите във финландските обществени библиотеки през 2005 г. е както следва (Finnish public library statistics):

- персонал = 57,39 %
- библиотечни материали = 14,47 %
- други = 28,14 %.

През 2003/2004 г. университетските библиотеки от Асоциацията на научните библиотеки имат следното разпределение на разходите (Kyriilliou and Young, 2005):

- персонал = 46 %
- библиотечни материали = 40 %
- други = 13,88 %.

Канадската асоциация на научните библиотеки CARL има през 2004/2005 г. следната структура на разходите (Holmes, 2006):

- персонал = 51,6 %
- библиотечни материали = 39,7
- други = 8,7 %.

Едно проучване на библиотечните разходи в 29 държави откри следния модел на разпределение на ресурсите във всички видове библиотеки (OCLC, 2001):

- персонал = 53 %
- колекция = 30 %
- други = 17 %.

Когато се сравняват резултатите на този индикатор, ще бъде особено важно да се сравняват само библиотеки от един вид със сходни потребители и да се посочи ясно какво е включено в изчисленията.

- BIX. Der Bibliotheksindex, достъпен на: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>
- BIX. Der Bibliotheksindex (2006), *B.I.T online*, Sonderheft 2006
- Creaser, C., Maynard, S. and White, S. (2005), LISU annual library statistics 2005, featuring trend analysis of UK public and academic libraries 1994–2004, LISU, Loughborough University, достъпна на: <http://www.lboro.ac.uk/departments/dils/lisu/downloads/als05.pdf>
- Finnish public library statistics database, Culture and Media Division of the Ministry of Education, достъпна на: <http://tilastot.kirjastot.fi/en-GB/>
- Finnish research library statistics database, Helsinki University Library, достъпна на: https://yhteistilasto.lib.helsinki.fi/language.do?action=change&choose_language=3
- Holmes, D. (2006), CARL statistics 2004–05, trends and observations, Canadian Association of Research Libraries, достъпна на: <http://www.carl-abrc.ca/projects/statistics/statistics-e.html>
- Kyrillidou, M. and Young, M. (2005), ARL statistics 2004–05, Association of Research Libraries, достъпна на: <http://www.arl.org/bm-doc/arlstat05.pdf>
- OCLC (2003), Worldwide education and library spending, in 2003 environmental scan: a report to the OCLC membership, достъпен на: <http://www.oclc.org/reports/escan/economic/educationlibraryspending.htm>
- Public libraries in the United States: fiscal year 2004 (2006), National Center for Education Statistics, достъпна на: <http://nces.ed.gov/pubs2006/2006349.pdf>

B.5. Разходи на обработен документ

Основни сведения

Библиотеките се нуждаят от данни за разходите по създаването на своите собствени продукти и услуги. Това, от една страна, е нужно за управлението на ресурсите, от друга – за отчитането, за бюджетни искания и за оправдаване на библиотечните разходи. Финансиращите власти често питат за разходите на едно заемане, доставка на документ или каталожен запис.

Ако се знаят разходите за единица отделен продукт, ще бъде възможно сравняването с други библиотеки. Освен това служителите ще имат по-добро разбиране за финансовите последици от различни практики и политики. Тези данни също така ще подпомогнат много решенията за изнасяне на работни процеси извън библиотеката (аутсорсинг).

Обработката на носителите на информация е взета като пример за разходите на единица, тъй като това е дейност, нужна във всички библиотеки, и поради това резултатите между тях могат да бъдат сравнявани.

Първото издание на международния стандарт ISO 11620 включва индикатора „разходи на каталогизирано заглавие“. Обаче днес в много библиотеки процесите на комплектуване и каталогизиране са обединени в структура за обработка на носителите на информация и се извършват заедно. Заради това по-подходящ за днешното положение ще бъде индикаторът „Разходи на обработен документ“, включващ комплектуването и каталогизирането.

Дефиниция на индикатора

Разходите за персонала, който извършва обработка на придобитите носители на информация (печатни и електронни документи), разделени на броя придобити материали.

Обработката на носителите на информация включва комплектуването и описателното каталогизиране.

За целите на този индикатор комплектуването се определя като съвкупността от всички процеси, след като документите са пристигнали в библиотеката и е взето решение да бъдат включени в колекцията (например списък с новонабавени материали, счетоводни процедури).

Класифицирането и/или предметизирането не са включени, тъй като правилата и процедурите в библиотеките са твърде различни, което прави сравнението невъзможно.

Носителите на информация, придобити чрез дарение, обмен или по депозит, също са включени.

Цели на индикатора

Индикаторът оценява разходите за персонала, който извършва библиотечните процедури по обработката на придобитите документи, и с това – ефикасността на работните процеси.

Индикаторът е подходящ за всички библиотеки.

Сравнението между библиотеките е възможно, ако се вземат под внимание видът и езикът на придобитите носители на информация, процентът на копирането и/или минималното каталогизиране и разликите в заплатите.

Ако обработката или част от нея е възложена на подизпълнител, индикаторът не може да се приложи.

Метод

Библиотеката трябва да избере период за извадката с нормална работна на-товареност.

За да се установи времето, прекарано в обработка на придобитите носители на информация, е нужен анализ на разходите за време. Тъй като служителите често изпълняват няколко задачи, докато се прави извадката, трябва да се засича времето, през което се занимават с обработка. Ако засичането не е възможно, частта от времето, прекарано в обработка на материалите, може да се определи приблизително.

Часовете, прекарани в обработка от всички служители по време на извадката, се сумират. След това се умножават с разходите за час работа (сумата за заплати, разделена на нормалното работно време на тези служители), за да се получат данни за персоналните разходи за обработка.

Записва се броят на обработените документи през периода на взимането на извадката.

Разходите на обработен документ се изчисляват, като се разделят персоналните разходи за обработка по време на извадката на броя на обработените през същия период документи.

Трябва ясно да се посочи каква част от обработката се включва в изчислението.

Тълкуване и използване на резултатите

Ниската стойност на „разходите за обработен документ“ ще бъде сметната за добър резултат.

Индикаторът ще бъде повлиян силно от вида и езика на обработваните документи. Обработката на нетърговски издания ще отнема повече време,

тъй като за тях може да няма данни от споделена каталогизация. Каталогизирането на чуждоезикови издания може да доведе до повече затруднения, отколкото каталогизацията на роден език.

Този индикатор ще бъде повлиян и от работните процеси за обработка на носителите на информация, дълбочината на библиографското описание, степента на автоматизация и квалификацията и познанията на служителите.

Ако в сравнение с другите библиотеки разходите за обработен документ изглеждат твърде високи, библиотеката би могла:

- да преразгледа работните процеси,
- да използва повече автоматизирани процеси,
- да се опита да увеличи процента на използваните библиографски записи от споделена каталогизация,
- да замени високоплатени професионални библиотекари с помощен персонал.

Примери и допълнителна литература

Индикаторът е адаптиран от метод, описан от Дериз и Джапикони (Deriez and Giarpicconi, 1994), който изчислява „разходи за каталогизирано заглавие“.

Едно от най-обхватните проучвания на времето и разходите е проведено между 1987 и 2001 г. от техническите служби на библиотеката на Щатския университет в Айова (Morris, 1992; Morris and Osmus, 1992; Morris et al., 2000). Изследването се съсредоточава върху различни аспекти на работното време и разходите за каталогизиране. Между 1991–1990 и 1997–1998 г. средният разход за каталогизиране на едно заглавие пада от 20,83 \$ на 16,25, а в края на 1999 разходът на заглавие е около 6,13 \$. Спадът на разходите се дължи на споделената каталогизация, автоматизацията на работните процеси и каталогизацията, поверена на помощния персонал⁵⁸.

Националната библиотека на Австралия изчислява разходите на придобит и/или обработен или дигитализиран материал. През последните три години разходите са се увеличили от 38,43 на 42,10 AUD.

Изследване на библиотеката на Къртинския технологичен университет и останалите три държавни университета в Западна Австралия (известни с колективното название WAGUL) сравнява възможното намаляване на разходите чрез рационализация на каталогизацията и свързаните с нея процеси с ико-

⁵⁸ Според ODLIS, интернет речник за библиотечни и информационни науки, това са служители, които нямат библиотечно образование, но са добили нужните познания, за да подпомагат ежедневната работа, макар да не са квалифицирани да взимат решения за библиотечната политика. 12.09.2011 <http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_A.aspx> – Б. пр.

номиите, очаквани от възлагането ѝ на подизпълнителя (Wade and Williamson, 2007). В Къртин разходът за каталогизирано заглавие преди рационализацията е 21,13 AUD. Очакването е чрез организационни мерки сумата да се намали на 10,11 AUD.

Когато се сравняват резултатите от този индикатор, ще бъде особено важно да се посочи кои дейности са били включени в „каталогизиране“ и „обработка“.

Dereiz, R. and Giappiconi, T. (1994), *Analysier et comparer les coûts de catalogue*, *Bulletin des Bibliothèques de France* 39, 6, pp. 28–33

Morris, D. E. (1992), *Staff time and costs for cataloguing*, *Library Resources & Technical services* 36,1, pp. 79–92

Morris, D. E. and Osmus, L. (1992), *Serials cataloguing time and costs: results of an ongoing study at Iowa State University*, *The Serials Librarian* 22, ½, pp. 235–248

Morris, D. E. et al. (2000), *Cataloguing staff costs revisited*, *Library Resources & Technical services* 44, 2, pp. 70–83, достъпна на:
<http://www.ala.org/ala/alcts/alctspubs/librestechsvc/LRTSarchive/44n2.pdf>
 (недостъпна на 18.11.2011)

National Library of Australia (2006), *46th Annual Report 2005/06*, достъпен на:
<http://www.nla.gov.au/policy/annrep06/index.html>

Wade, R. and Williamson, V. (2007), *Cataloguing costed and restructured at Curtin University of Technology*, достъпна на: http://www.unilinc.edu.au/services/consult_curtin.html

В.6. Разходи за сваляне на единица съдържание

Основни сведения

През последните две десетилетия електронните колекции на библиотеките непрекъснато нарастват. Най-напред замениха печатните си разновидности библиографските бази данни, последвани от списанията, които днес често излизат в два формата – печатен и електронен. В сравнение с печатните, е-книгите са все още твърде малка част, но броят им непрекъснато расте.

След като все по-голяма част от библиотечния бюджет се харчи за електронни ресурси, библиотеката трябва да оправдае разхода за всеки от тях. За целта трябва покаже, че разходите за ползване не надхвърлят границите, които самата библиотека е готова да приеме за разумни в контекста на задачата си да предоставя информация.

Свалянията показват, че ползвателите са намерили материали, които вероятно съответстват на техните интереси. Показателят може да се разглежда като аналогия на заемането на печатни материали, докато сесията може да се разглежда като аналогия на преглеждането на материали, разположени на стелажите. Заради това свалянията могат да бъдат разглеждани като най-изразителния критерий за съответствието на електронната колекция с нуждите на ползвателите.

Ако броят на свалянията се сравни с разходите за този ресурс, разходът за ползване ще покаже дали разходите за него са оправдани.

Дефиниция на индикатора

Разходът за всеки електронен ресурс – база данни, електронно продължаващо издание или е-книга, се разделя на броя сваляния от него през определен период от време, обикновено една година.

Разходите за електронния ресурс се състоят от абонамента или похарченото за лицензирането му. Еднократното закупуване на електронни ресурси не се включва, тъй като периодът на ползване и на разхода не съвпадат. Включени са редовните такси за поддръжка на сървърите, ако ресурсът не е хостван на библиотечния сървър. Разходите за поддръжката на компютрите и мрежата, както и за лицензиране на програмното осигуряване за предоставяне на електронните ресурси, хоствани на библиотечните сървъри, не са включени.

Споразуменията за пей-пър-вю не са включени, тъй като разходите за сваляния от подобна услуга са определени предварително.

Ако разходът за даден електронен ресурс не може да бъде точно определен, тъй като е закупен като част от покупка на едро или в пакет с печатна версия, описваният тук индикатор няма да е приложим за него.

Свалянето е успешното искане на единица съдържание или описателен запис от база данни, електронно продължаващо издание или дигитален документ. По смисъла на този индикатор единица съдържание означава публикуван текст или аудио-визуален документ. Описателен запис е библиографски или друг запис, който описва документ или единица съдържание чрез елементи като заглавие, автор, предмет, дата на издаване и т.н.

Свалянията на служителите и тези по време на библиотечни лекции се включват.

Цели на индикатора

Индикаторът оценява рентабилността на библиотечната електронна колекция на ниво на отделното заглавие, така че на определени интервали от време библиотеката да може да преценява дали е склонна да приема разходите за ползване, или ще се откаже от този ресурс.

Също така броят на свалянията е индикатор за важността, която ползвателите приписват на електронния ресурс.

Индикаторът е подходящ за всички библиотеки с електронна сбирка. Той ще бъде особено полезен за сравнения с течение на времето.

Сравнението между библиотеки е възможно, ако се вземат под внимание различията между потребителите.

Метод

В началото електронните колекции трябва да бъдат прегледани за онези ресурси, чиито такси за достъп се плащат на определени интервали.

Сумира се годишният разход за всеки електронен ресурс, който се плаща редовно, и се разделя на броя на свалянията от него през същия период. В случай, че материалът съществува в различни формати (за текстовите файлове – HTML, PDF; за нетекстовите материали – JPEG или WAV) се броят всички искания.

В автоматизираната библиотечна система ще бъде лесно да се установят разходите за отделния ресурс. Библиографските бази данни, както и пълнотекстовите обикновено се плащат за година. Когато абонаментът е само за електронната разновидност на отделни списания, структурата на разходите е проста. Нещата се усложняват, когато има допълнителна такса за електронния достъп, която трябва да се добави към абонамента на печатната разновидност. Често, когато библиотеката участва в консорциум или в друг вид уговорка с издател на списания, е трудно да се установи таксата за достъп до дадено списание. В такъв случай общата сума за достъп (включително кръстосания достъп) трябва да бъде разделена на броя на списанията в пакета

(включително списанията, до които има достъп благодарение на кръстосания достъп в консорциума). Тъй като е-книгите се продават на пакети, изглежда разумно индикаторът да се прилага към пакета като цяло.

Ако разходът за даден електронен ресурс не може да бъде точно определен, тъй като е бил закупен като част от покупка на едро или в пакет с печатна версия, описваният тук индикатор няма да е приложим за него.

Статистиката за ползването на колекцията може да е вреемемка, защото издателите и доставчиците на бази данни предоставят отделни статистики за свалянията от всеки продукт. За да бъдат използвани, те трябва да са съвместими с COUNTER.

Тъй като все повече библиотеки използват системи за управление на електронните ресурси, в които данните за разходите и ползването са интегрирани, процесът на събиране на данни ще бъде улеснен.

Тълкуване и използване на резултатите

По правило ниският разход за сваляне се смята за добро съотношение между цена и полза при електронния ресурс. Библиотеката сама трябва да реши какво смята за добро съотношение между цена и полза – по този въпрос няма общоприложими стандарти. При пълнотекстова база данни на средновековни ръкописи цена от 2,54 \$ за сваляне може да е приемлива, докато 1,95 \$ може да се сметне за висока цена за сваляне от широко ползвана библиографска база данни в областта на науката, технологията и медицината.

Индикаторът ще бъде повлиян от кеш-настройките на търсачката на ползвателя и използването на прокси сървъри. Истинският брой сваляния може да е по-голям, отколкото данните, показвани от статистиката на сървъра.

Ако разходът на сесия изглежда прекалено висок, библиотеката или може да рекламира използването на електронния ресурс, например в лекциите за обучение на ползвателите, или да се откаже от него. Особено при електронните списания абонаментът може да бъде заменен с доставка на документи, като библиотеката поеме разходите за доставката.

Преди да се откаже от база данни или списание с високи разходи на сесия, библиотеката трябва да прецени дали ресурсът не е от особена важност за малка група ползватели. Проучвания на потребителите или интервюта могат да определят важността на електронния ресурс извън рамките на чистата статистика за ползването му.

Индикаторът ще бъде полезен за подобряване на рентабилността на електронната колекция на библиотеката. Може да бъде използван за оправдаване на разходите на библиотеката и бюджетни искания.

Примери и допълнителна литература

Индикаторът е въведен в проекта EQUINOX под формата „Цена за документ или запис, разглеждан във всяка електронна библиотечна колекция“ (EQUINOX, 2000).

Не е изненадващо, че той не се използва в рамките на националните библиотечни статистики, защото е ограничен до отделни ресурси. Много библиотеки обаче го използват, за да докажат рентабилността на своите електронни ресурси. В контекста на прехода от печатни към електронни колекции от списания данните за разходите за ползване бяха анализирани и се стигна до извода, че „има огромен потенциал за библиотеките и библиотечните консорциуми да използват все по-сигурни данни за ползването и разходите, за да подпомагат развитието на колекциите и управленските решения“ (Franklin, 2004).

В библиотеката на университета „Дрексел“ във Филаделфия са събрани подробни статистически данни за ползването на печатни и електронни списания (Montgomery and King, 2002). За абонираните електронни списания средният разход за сваляне е 1,40 \$, като има значителни разлики между отделните абонаменти (3,20 \$), издателски пакети (2,25 \$), агрегатори на списания (1,35 \$) и бази данни с пълнотекстови списания (0,40 \$). Подобен резултат от 1,64 \$ за сваляне е посочен за Университета във Вирджиния (Franklin, 2004).

Филиалът на медицинската библиотека на Мюнстерския университет провежда подобно проучване (Obst, 2003). Разходите за сваляне от електронни списания излизат 3,47 € и са доказателство за големи разлики между различните издатели – 15,10 € (Academic Press) и 0,31 € (High Wire).

В Кънектикътския университет, както и в много други университетски библиотеки индикаторът се използва ежегодно като инструмент за вземане на решения за развитие на колекциите (Franklin, 2004). Скъпите бази данни се сравняват въз основа на тяхната рентабилност. През 2003 г. разходът за сваляне се движи между 0,37 \$ за WorldCat до 2,17 \$ за Web of Science с FirstSearch (0,47 \$) и JStor със своите 0,62 \$ между тях.

EQUINOX. Library performance measurement and quality management system (2000), достъпна на: <http://equinox.dcu.ie/index.html>

Franklin, B. (2004), Managing the electronic collection with cost per use data, *World Library and Information Congress: 70th IFLA General Conference and Council, 22–27 August 2004, Buenos Aires*, достъпна на: <http://www.ifla.org/IV/ifla70/papers/098e-Franklin.pdf>

Montgomery, C. H. and King, D. W. (2002), Comparing library and user related costs of print and electronic journal collections: a first step towards a comprehensive analysis, *D-Lib Magazine* 8, 10, достъпна на: <http://www.dlib.org/dlib/october02/montgomery/10montgomery.html>

Obst, O. (2003), Patterns and cost of printed and online journal usage, *Health Information and Libraries Journal* 20, pp. 22–32

В.7. Бързина на комплектуване

Основни сведения

Новите публикации независимо от своя формат са много интересни за ползвателите и особено за изследователите, които искат да са в крак с най-новото в своята област. Затова за тях е важно новоизлезлите документи да бъдат придобити колкото може по-бързо от библиотеката.

Бързината на комплектуване има два аспекта:

- бързата реакция на библиотеката при излизането на документа,
- бързината на търговеца при доставката.

Библиотеката може да повлияе върху бързината на поръчката на документа чрез бърза реакция при обявяването на публикацията, но е оставена на милостта на търговците за навременно доставяне на материала веднага след излизането му. Този индикатор е ограничен до втория аспект – бързината на доставката от търговците. Освен ценовите условия и точното изпълнение на поръчките, бързината на доставката е един от най-важните критерии във взаимоотношенията между библиотеките и техните доставчици. В проучване на общинските колежи през 1990 г., в което се задава въпросът за най-важния критерий при избор на търговец, бързината на доставката е на четвърто място след точността при изпълнение на поръчките, отстъпките и обслужването (Alessi, 1992).

Дефиниция на индикатора

Средният брой дни между датата, когато библиотеката поръчва документ, и датата на получаването му в библиотеката.

Поръчките преди излизането не се включват, тъй като времето, изтекло между поръчката и действителното публикуване на документа, не може да бъде разглеждано като недостатък на търговеца.

Дните се броят като работни, а не като календарни.

Цели на индикатора

Индикаторът оценява дали библиотеката е избрала търговци с ефикасни работни процеси и дали ползвателите могат да очакват бърз достъп до новите заглавия.

Индикаторът е подходящ за всички библиотеки. Той ще бъде особено полезен за измерване скоростта на придобиване на монографии, но може да се прилага за различните видове документи. Полезни резултати може да се очакват от сравнението на търговците на различните библиотеки.

Методи

1. Библиотеката избира период за извадка. За всеки документ, който през това време пристига в библиотеката, се записват датата на получаване и името на доставчика. Тези данни се взимат или от автоматизираната система, или от формулярите за поръчка, или от подобни документи. Трябва да се гарантира, че няма да има забавяне на пристигналите материали в пощенската служба на библиотеката, преди да стигнат до структурите за комплектуване или обработка.

Документите, получени чрез дарение, обмен или по депозит, не се включват. Документите, поръчани преди излизането им, би трябвало да бъдат изключени, но това може да се окаже трудно. Ако източникът за предварителната поръчка е обява или СІР библиография (каталогизация в публикацията), тези заглавия могат да бъдат изключени. Друг начин е, когато се поръчват още непубликуваните документи, да бъдат маркирани с код. Това ще бъде полезно за разграничаване на закъснелите поръчки, когато се прави рекламация. В много случаи ще се наложи още непубликуваните заглавия да бъдат установявани индивидуално с помощта на онлайн търговци или националните каталожни бази данни.

Заглавията се класират за всеки търговец според броя работни дни, които минават между поръчването и доставянето. Средната бързина на комплектуване е броят на дните в средата на класацията. С цел улесняването на сравнението между различни търговци или бързината на отделен доставчик в течение на времето, е нужно да се разделят домашните от чуждестранните поръчки. Необходимо е също да се разграничават специалните работни процеси като експресни поръчки за документи, вече поискани от ползвателите, или поръчки за антикварни заглавия, за чиято доставка трябва повече време.

2. Друг, по-прост метод използва рекламационните процедури на автоматизираната библиотечна система. Когато библиотеката поръчва заглавие, обикновено се уточнява периодът, след който ще бъде изпратена рекламация. Например подобни периоди са: 20 дни за експресните поръчки; 60 дни за местни поръчки; 90 дни за чуждестранни поръчки. За времето на извадката библиотеката определя за всички поръчки по-къс период за рекламация, например 15 дни. Рекламациите, които системата ще направи след този период, ще покажат процента поръчки, недоставени за тези 15 дни.

Тълкуване и използване на резултатите

Дейността на всеки търговец се изразява количествено според вида на придобития материал (местен/чуждестранен/антикварен) и процеса на комплектуване (експресна/обикновена доставка). Колкото е по-малък броят на дните между поръчката и доставката, толкова по-добре.

Ако бързината на комплектуване изглежда недостатъчна, библиотеката може да съкрати времето, като използва онлайн поръчки. Времето между поръчката и получаването на вече излязла книга може да бъде намалено с помощта на тематичен план, предоставен на търговеца, с който се спестява времето за поръчки.

Библиотеката може също така да реши да смени доставчика. Поръчки, чието изпълнение е траяло твърде продължително време, трябва да се обсъдят с доставчика, за да се установят причините за закъснението. Това ще помогне на доставчика да открие неефективните работни процеси по обработка на поръчката или изпращането на материалите.

Библиотеката също така може да ревизира процедурите за рекламация на закъснели материали. В случая с вече публикувани заглавия едно съкращаване на времето за рекламация може да ускори доставката.

Сравнението на основа на средната бързина на комплектуване подпомага избора между търговци, доставящи едни и същи материали, макар скоростта да не е единственият признак за качеството на доставчика.

Примери и допълнителна литература

През последните години бързината на комплектуване забележимо се е увеличила. Това се дължи на по-бързите процеси за поръчка, подобрените работни процеси между търговците и издателите.

В проекта EQLIPSE (EQLIPSE, 1995–1997), който тества събирането на данни за голям комплект индикатори за ефективност, бързината на комплектуване в три от участващите библиотеки се колебае между 24 и 97 дни.

В едно проучване на библиотеката на Копенхагенското бизнес училище се измерват „времената за доставка на нови материали“ (Report on the 1992 evaluation study, 1993, p. 89). През 1992 г. средното време за доставка на книги е 56 дни; за датски книги – 21, а за чуждестранни – 65.

Шведският проект за оценка и сравнение 2001–2004 (Edgren et al., 2005, pp. 34–35) използва съчетан индикатор за бързина на комплектуването и обработката, но измерва всеки от резултатите отделно. Бързината на комплектуване за академичните библиотеки през 2004 г. се движи между 7 и 23 дни,

а средната е 12,1 дена. За обществените библиотеки това време се колебае между 6 и 53 дни, средно – 28,8 дена.

През 2005 г. Апалачкият щатски университет провежда проучване, сравнявайки Amazon.com с други библиотечни доставчици (Orkiszewski, 2005). Макар основните критерии да са наличност и цени, бързината на доставката също се анализира. Тя се движи от две седмици за Amazon до средно три седмици за останалите търговци и четири седмици за основния доставчик на книги за библиотеката.

Преглед на литературата за оценка на търговците е направен от Варгас (Vargas, 2006).

Alessi, D. (1992), Vendor selection, vendor collection, or vendor defection, *Journal of Library Administration* 16, 3, pp. 117–130

Edgren, J. et al. (2005), Quality handbook, performance indicators for library activities, The Swedish Library Association's Special Interest Group for Quality Management and Statistics, достъпна на: http://www.biblioteksforeningen.org/sg/kvalitet/handbook_eng.html (недостъпна на 18.11.2011)

EQLIPSE. Evaluation and quality in library performance: system for Europe (1995–1997), достъпна на: <http://www.cerlim.ac.uk/projects/eclipse/>

Orkiszewski, P. (2005), A comparative study of Amazon.com as library book and media vendor, *Library Resources & Technical Services* 49, 3, pp. 204–209

Report on the 1992 evaluation study of the Copenhagen Business School Library (1993), Copenhagen Business School Library

Vargas, S. C. (2006), Library vendor assessment literature review, *BiblioTech, the online magazine of the Library Student Organization (LSO) of the University of Arizona, Tucson, USA* 4/1, достъпна на: http://www.sir.arizona.edu/lso/bibliotech/2006sep_vol4_no1/Vargas.html

В.8. Бързина на обработка на носителите на информация

Основни сведения

Дейностите, нужни за обработка (придобиване и каталогизиране) на нови носители на информация за колекцията, представляват една от основните услуги на библиотеката.

Обработката на носителите на информация включва няколко стъпки:

- регистрация: всички процеси, след като материалът е пристигнал в библиотеката и е взето решение да бъде включен в колекцията (книга за движение на фонда, част I; счетоводни процедури),
- каталогизиране (библиографско описание),
- класифициране и/или предметизиране,
- обложки или подвързване (ако е възможно),
- физическа обработка (печати, етикети, баркод, влагане на магнитна лента),
- подреждане на стелаж.

В проучване на френски университетски библиотеки през 1989–1991 г. каталогизирането (вкл. класифицирането и/или предметизирането) възлиза на 51 % от цялото време за обработка; придобиването и физическата обработка заемат по около 25 % (Deriez and Le Barbanchon, 1993).

Днес в много библиотеки процесите комплектуване и обработка се извършват заедно и са обединени в обща структура за обработка на носителите на информация.

Тъй като обработката на носителите на информация е рутинен процес във всички библиотеки, тя може лесно да се използва като пример за ефикасността на работните процеси в тях.

Дефиниция на индикатора

Средният брой дни между датата, когато документът пристига в библиотеката, и датата, когато е наличен за ползване – обикновено на стелаж или в сървър.

Дните се броят като работни, а не като календарни.

Процесите на обработка включват комплектуване, описателно каталогизиране, предметизиране, ако е възможно – подвързване, физическа обработка и подреждане на лавицата.

Цели на индикатора

Индикаторът оценява дали процесите на обработка са достатъчно ефикасно организирани и какъв приоритет дава библиотеката на бързината в обслужването.

Индикаторът е подходящ за всички библиотеки. Той ще бъде особено подходящ за измерване бързината на обработката на монографии, но може да се прилага и за други видове документи.

Сравнението между библиотеки е възможно, ако се вземат под внимание различията в автоматизацията, в описателното каталогизиране и предметизирането, в процента споделена каталогизация, в политиката на подвързване и т.н.

Метод

Библиотеката избира време за извадка, когато натоварването е нормално. На лист, който ги съпровожда при обработката, към всички пристигащи материали се отбелязват, ако е възможно, следните данни:

- пристигане,
- край на регистрацията,
- край на каталогизацията/добавяне на метаданни,
- край на класифицирането и/или предметизирането,
- край на подвързването,
- край на физическата обработка (печати, етикети, баркодове, влагане на магнитна лента),
- подреждане на лавицата или качване на сървър.

За материали, получени като дарение или чрез обмен, трябва да се вземе решение дали ще влязат в колекцията, преди да започне обработката.

При електронните документи краят на обработката ще съвпадне или с каталогизирането, когато е добавен URL – „адресът“ на документа във външен сървър, или с качването му на библиотечния сървър и добавяне на адреса му в каталога.

Всички служители, които обработват материалите, трябва да отбележат точната дата, когато са свършили с даден документ. Ако всички данни могат да се получат от автоматизираната система, няма да има нужда от горепосочения списък.

В библиотеки с онлайн каталогизация документът ще се озове по-рано в каталога, отколкото на стелаж. Но тъй като подреждането на лавицата е мерило за неговата наличност, датата на слагането му там отбелязва края на обработката.

За всеки материал сумирайте броя на дните между датата на пристигането и наличността за ползване. Подредете материалите според броя на изминалите дни. Средната скорост на обработка е броят на дните в средата на списъка.

Възможна е и по-подробна представа за скоростта на обработка, ако времената за обработка се представят като кумулативно разпределение, напр.:

Бързина на обработката на носителите на информация	%
< 1 ден	5
1–2 дена	10
2–5 дена	30
5–10 дена	30
10–20 дена	20
> 20 дена	5

Ако скоростта на обработка се оценява като кумулативно разпределение, може да се проследят процесите с твърде голяма продължителност, за да се намерят причините за забавянето, например изостанала работа или неефективни работни процеси.

Обичайните начини за обработка на документите, може да има специални работни процеси за специални видове документи, които би трябвало да се анализират отделно:

- експресна обработка на материали, вече поръчани от потребител,
- електронни носители на информация,
- депозит,
- специални колекции.

Може да се окаже интересно да се оцени бързината на обработка на колекциите с определена тематика.

Изпратените в книговезницата материали би трябвало да се оценяват отделно, тъй като подвързването навън може значително да удължи времето за обработка.

Тълкуване и използване на резултатите

Бързината на обработка ще бъде повлияна от вида на обработваните материали. Обработката на редки документи ще отнеме повече време, тъй като трябва да бъдат спазвани специални процедури.

Ако има разделение на работата с определен тип документи, документите на чужди езици или в специален формат трябва да изчакат, докато не се освободи служителят с добри познания по този език или формат.

Също така бързината ще бъде повлияна от моментите на голямо натоварване с пристигащи документи, например в края на годината или при отсъствие на служителите.

Когато се използва лист за ръчно отбелязване на времето за обработка, това също може да повлияе, тъй като служителите може да се опитат да намалят времето за тези материали.

В повечето библиотеки приоритет се дава на определена група документи, например поискани от ползвателите материали или такива, за които се очаква, че ще бъдат ползвани много. Дарените или пристигналите по обмен документи получават по-нисък приоритет. Друг проблем на приоритетите е, че „човешката природа може да се поддаде на изкушението да обработи първо по-лесните материали“ (Holley, 1984, p. 346).

Ако бързината на обработка е твърде ниска, може да бъдат взети следните мерки:

- да се рационализират работните процеси,
- бързо предаване на материалите от един отдел, участващ в обработката, на следващия,
- използване на колкото може повече автоматизирани процеси,
- използване на повече съвместна каталогизация,
- обединение на комплектуването и каталогизацията,
- увеличаване броя на служителите в моменти на голямо натоварване.

Мотивацията на служителите е важна за бързата работа, а изостаналите материали могат да действат демотивиращо. Наемането за кратко време на допълнителни хора за обработка на изостаналите материали е доказало своята ефикасност. След това библиотеката трябва да се опита да поддържа бързината на обработката.

Примери и допълнителна литература

През последните години бързината на обработката видимо се е увеличила благодарение на по-високата автоматизация на работните процеси и по-голямата наличност на библиографски данни от съвместната каталогизация.

В проекта EQLIPSE (EQLIPSE, 1995–1997), който тества събирането на данни за голям комплект индикатори за ефективност, бързината на обработка в три от участващите библиотеки се колебае между 17 и 28 дена.

Обществената библиотека в Мюнстер, Германия, измерва времето за обработка преди и след реорганизацията на работните процеси (Rosenberg, 2001). През 1999 г. преди реорганизацията средното време за обработка е 43 дена; през 2000 г., след реорганизацията – 26.

Проучване на полските академични библиотеки използва индикатора „Време за придобиване и обработка на документи в дни“ (Derfert-Wolf, Górski and Marcinek, 2005). През 2002 и 2003 г. средният резултат за всички академични библиотеки е 14 дена.

Проектът за оценка и сравнение на холандските университетски библиотеки (УКВ, 2003) сочи:

Книги в наличност за ползване	Дни
50 % в рамките на...	от 3 до 32
80 % в рамките на...	от 5 до 67
90 % в рамките на...	от 14 до 109

Шведският проект за оценка и сравнение (Edgren et al., 2005) използва съчетан индикатор за бързина на придобиване и обработка, но измерва всеки процес поотделно. Средната бързина на обработка през 2004 г. се движи между 1 до 28 дена.

Стандартите за обслужване в библиотеките „Хедингли & Сивик Куортър“ на Лийдския градски университет обещава, че „85 % от материалите, които изискват каталогизиране/обработка, ще бъдат изпратени за поддръждане на лавиците в течение на 8 седмици от тяхното разопаковане“ и „ще осигурим достъп до всички електронни ресурси 1 работна седмица след активиране на абонамента“ (Headingley & Civic Quarter Libraries, 2006).

В една оценка на библиотеката на Копенхагенското бизнес училище целта е максималното време за обработка за нови книги да бъде 2 седмици, а външното подвързване на книги и периодични издания да не отнема повече от месец (Report on the 1992 evaluation study, 1993, p. 89). Средното време за обработка се оказва 6 дена, а за подвързване – до 6 седмици.

През 2003 средното време за обработка в градската библиотека „Калъмбъс“ в Охайо е 17 дена (от получаване до разпределението във филиалните библиотеки) (Hatcher, 2006). През 2004 г., когато започват да установяват производствени стандарти и да проучват работните процеси, постигат време от 1,5 дена, а от 2005 – 48 часа. Събота, неделя и почивните дни не се включват в изчисленията.

През 2001 г. проучване в библиотеките на университета „Карнеги Мелън“ наблюдава „времето, нужно за каталогизиране на материали от получаването им в отдел „Комплектуване“ до момента, когато са готови за поддръждане на лавиците“ (Hurlbet and Dujmic, 2004). 75 % от всички материали и 72 % от монографиите са каталогизирани в течение на 7 седмици. Тъй като отделите „Комплектуване“ и „Каталогизация“ още са разделени, критичното време е между получаването и каталогизирането, тъй като каталогизаторите са склонни да оставят трудни за работа материали за по-късно и те изостават. Даренията се оказват с нисък приоритет при каталогизирането и заради това е нужно по-дълго време за обработката им.

Освен бързината на обработка библиотеките могат да проверят и ефикасността на работещите по обработката служители (вж. индикатор В.9 „Производителност на служителите при обработката на носителите на информация“).

Derfert-Wolf, I., Górski, M. and Marcinek, M. (2005), Quality of academic libraries – funding bodies, librarians and users, *World Library and information Congress, 71st IFLA General Conference and Council*, достъпен на: <http://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/080e-Derfert-Wolf.pdf>

Deriez, R. and Le Barbanchon, E. (1993), Le circuit du livre dans les bibliothèques universitaires: *Bulletin des Bibliothèques de France* 38, 2, pp. 50–55

Edgren, J. et al. (2005), Quality handbook, performance indicators for library activities, The Swedish Library Association's Special Interest Group for Quality Management and Statistics, достъпен на: http://www.biblioteksforeningen.org/sg/kvalitet/handbook_eng.html (недостъпна на 18.11.2011)

EQLIPSE. Evaluation and quality in library performance: system for Europe (1995–1997), достъпна на: <http://www.cerlim.ac.uk/projects/eclipse/>

Hatcher, M. (2006), On the shelf in 24 hours, *Library Journal* September 15, pp. 30–31

Headingley & Civic Quarter Libraries (2006), Service standards 2005–06, достъпни на: http://www.lmu.ac.uk/lis/lss/commitment/service_stds_cq-hy_2006-07.pdf (недостъпна на 18.11.2011)

Holley, R. P. (1984), Priority as a factor in technical processing, *Journal of Academic Librarianship*, 9, 6, pp. 345–348

Hurlbert, T. and Dujmic, L.L (2004), Factors affecting cataloguing time: an in-house survey, *Technical Services Quarterly*, 22, 2, pp. 1–14

Report on the 1992 evaluation study of the Copenhagen Business School Library (1993), Copenhagen Business School Library

Rosenberger, B. (2001), “Der Kunde kommt schneller an neue Medien!“, Ermittlung der Mediendurchlaufzeiten an der Stadtbücherei Münster, *BuB, Forum Bibliothek und Information*, 53, 8, pp. 471–474

UKB (2003), Benchmarking, Samenwerkingsverband van der Nederlandse universiteitsbibliotheken en de Koninklijke Bibliotheek, results only available to participants

В.9. Производителност на служителите при обработката на носителите на информация

Основни сведения

Когато се оценява ефикасността на библиотечната организация, оценката на производителността на служителите е важен въпрос. Обработката на носителите на информация е избрана за пример за производителността на служителите, тъй като тези работни процеси са типични във всички библиотеки и поради това резултатите могат да бъдат сравнявани.

Критериите за качеството при обработката на носителите на информация са скоростта и точността. Ефикасността на обработката на носителите на информация може да се измери чрез сравняване резултата на един служител ЕЛПЗ (еквивалент на лица в пълна заетост) за определено време с резултатите в други библиотеки. Резултатите ще бъдат особено интересни за финансиращите институции, тъй като въпросът колко служители са нужни за изпълнение на задачите на библиотеката винаги е бил спорен между библиотеките и властите.

Библиотеките никога не са изпитвали желание да оценяват ефективността на служителите си и още по-малко искат да споделят тези данни. Производителността на служителите обаче е ключов въпрос за рентабилността на библиотеките, след като разходите за персонала често са основната част от всички разходи. Когато се оценява производителността на персонала, е препоръчително да се включи представител на служителите и да се гарантира, че оценката няма предвид конкретното лице, а общата производителност на дадената служба.

Дефиниция на индикатора

Средният брой придобити носители на информация (печатни и електронни документи), обработени от един служител за определен период (обикновено една година).

Носителите на информация, получени като дарение, по обмен или депозит, са включени.

Персоналът се брои като ЕЛПЗ (еквивалент на лица в пълна заетост). Бройката на служителите на непълен работен ден се преобразува в еквивалент на заети на пълен работен ден.

Пример:

Ако от трима души, наети като библиотекари, един работи на четвърт работен ден, друг – на половин, и един – на пълен, тогава ЕЛПЗ за тези трима души ще бъде $0,25 + 0,5 + 1,00 = 1,75$ библиотекари (ЕЛПЗ).

По смисъла на този индикатор обработката включва комплектуване и каталогизиране. Класифицирането и/или предметизирането не се включват, тъй като правилата и работните процеси в библиотеките са твърде различни, за да направят сравнението възможно.

Броят на придобитите носители на информация се разделя на броя на служителите (ЕЛПЗ), участващи в тяхната обработка (комплектуване и описателна каталогизация, без ретроконверсията).

Цели на индикатора

Индикаторът показва общата производителност на служителите чрез примера с обработката на носителите на информация.

Индикаторът е полезен за сравнение на резултатите в продължение на няколко години. Сравнението с другите библиотеки е възможно, ако се вземат под внимание езиковите различия и видът на придобитите носители на информация и работните процеси при тяхната обработка.

Индикаторът не може да се приложи, когато цялата обработка или част от нея е възложена на външен изпълнител.

Метод

Броят се обработените носители на информация (всички формати) за определен период, обикновено една година. При електронните списания и вестници едногодишният абонамент се брои за един придобит документ.

Пребройте служителите в ЕЛПЗ, които са заети в комплектуването и описателното каталогизиране на придобитите носители на информация. Ретроконвертирането и класифицирането/предметизирането не са включени. В бройката влизат всички служители на постоянен и временен трудов договор. Тъй като служителите често участват в различни задачи едновременно, времето, което прекарват в комплектуване и каталогизация по време на извадката, трябва да бъде засичано. Ако това е невъзможно, това време може да се определи приблизително.

Броят на обработените носители на информация се разделя на служителите ЕЛПЗ, участващи в комплектуването и каталогизирането.

Тълкуване и използване на резултатите

Високият брой обработени носители на информация на служител ЕЛПЗ се смята за добър резултат.

Индикаторът ще бъде силно повлиян от вида и езика на придобитите но-

сители на информация. Обработката на нетърговски публикации вероятно ще отнеме повече време, защото може да няма данни от съвместната каталогизация. Каталогизирането на издания на чужди езици може да създава повече затруднения, отколкото каталогизирането на издания на роден език.

Също така индикаторът ще бъде повлиян от работните процеси при обработката на носителите на информация, степента на автоматизация и квалификацията и уменията на служителите.

Ако производителността на служителите изглежда прекалено ниска в сравнение с другите библиотеки, библиотеката би могла:

- да ревизира работните процеси,
- да използва повече автоматизирани процеси,
- да засили обучението на персонала,
- да се опита да увеличи процента на използваните библиографски записи от съвместната каталогизация.

Примери и библиография

Този индикатор е въведен в германския проект за контрол на академичните библиотеки (Ceynowa and Coners, 2002) и възприет от германския проект за оценка и сравнение за академични библиотеки BIX (BIX. Der Bibliotheksindex). През 2005 г. BIX показва следните резултати (BIX, 2006):

Производителност на служителите при обработка на носители на информация	средна	максимум	минимум
Технически университети	1996	4425	934
Университети (без филиална система)	2497	4913	1219
Университети (с филиална система; взима се под внимание само централната библиотека)	2972	5759	797

Индикаторът е използван в холандски проект за оценка и сравнение на университетските библиотеки, но е ограничен само до книги (Laeven and Smit, 2003). Резултатите за 2004 показват средно 1017 заглавия книги, обработени от служители ЕЛПЗ (UKB, 2004).

BIX. Der Bibliotheksindex, достъпен на: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>.

BIX. Der Bibliotheksindex (2006), *B.I.T online*, Sonderheft 2006.

Ceynowa, K. and Coners, A. (2002), *Balanced Scorecard für wissenschaftliche Bibliotheken, Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie, Sonderheft 82*, Klostermann, Frankfurt a. M.

Laeven, H. and Smit, A. (2003), *A project to benchmark university libraries in the Netherlands, Library Management*, 24, 6/7, pp. 291–304.

UKB (2004), *Benchmarking, Samenwerkingsverband van der Nederlandse universiteitsbibliotheken en de Koninklijke Bibliotheek*, резултатите са достъпни само за участниците.

В.10. Бързина на заемане

Основни сведения

Библиотеките съхраняват своите колекции или в зони за свободен достъп, където ползвателите могат да преглеждат и да си избират материали за четене или заемане, или в затворени хранилища, където ползвателите нямат достъп. За материалите в затворените хранилища ползвателите трябва да ползват каталога, за да намерят интересувания ги документ и да попълнят заемна бележка. Този вид на съхранение зависи от условията в сградата и от материалите в колекцията. В повечето случаи редките и ценни издания се съхраняват в затворени хранилища. По принцип свободният достъп е за предпочитане не само за ползвателите, но и за библиотеката, тъй като ползвателите могат да си изберат сами материали и библиотеката ще си спести натоварването да ги търси. Дори ако документите не са подредени систематично, а формално (по инвентарен номер), зоната за свободен достъп ще се нуждае от повече място, за да могат ползвателите да преглеждат материалите.

Но дори библиотеката да разполага с възможността да предлага големи части от своята колекция – за предпочитане най-използваните, на свободен достъп, в повечето случаи определени части трябва да се съхраняват в затворени хранилища заради липсата на място или заради вида на съхраняваните материали.

Заради това за много библиотеки бързият достъп до материали в затворените хранилища продължава да е важен въпрос. Бързината на доставката ще бъде още по-важна, ако колекциите се съхраняват във външни хранилища.

Дефиниция на индикатора

Средното време между момента, когато ползвател е поръчал материал от затворено хранилище, до момента, когато той е наличен на заемното гише. Времето се брои в часове и минути, като се взема под внимание само работното време на службите по обслужването и заемането.

Цели на индикатора

Индикаторът оценява дали службите по обслужването са ефикасно организирани.

Индикаторът е подходящ за всички библиотеки, които съхраняват поне част от сбирката си в затворени хранилища.

Сравнението между библиотеки е възможно, ако се вземат под внимание

местните особености като транспортни средства, конструкция на библиотечната сграда и особено наличието на външни хранилища.

Метод

Библиотеката избира време за извадка, когато натоварването е нормално. За случайната извадка на документи, съхранявани в затворени хранилища и поръчани от ползвател, отбележете часа и датата на поръчката и също така часа и датата, когато документът е вече в наличност на заемното гише на разположение на ползвателя. Поръчките за материали, съхранявани във външни хранилища, трябва да се оценяват отделно.

В повечето случаи тези данни могат да се вземат от автоматизираната система за заемане. Ако тя не може да достави данните, на лист се записват следните данни:

- дата и време, когато е получена поръчката (за какъвто и да е формат),
- дата и време, когато поръчаният материал е в наличност на заемното гише.

Отказаните поръчки заради неточно подреждане или поради други причини не се включват в сметките.

Времето, нужно за всяка доставка, се изчислява само по работните часове на обслужването и заемната служба в дните на извадката.

След това поръчките се подреждат по възходящ ред на времето за доставка. Средното време е времето за изпълнение на поръчката в средата на класацията.

Възможен е и по-подробен поглед към времето за заемане, ако времената за доставка са представени като кумулативно разпределение, напр.:

Време за доставка	%
0–30 мин.	20
30 мин. – 1 час	35
1–2 часа	30
> 2 часа	15

Ако бързината на заемане в кумулативно разпределение се оценява като твърде ниска, може да се проследят процесите с твърде голяма продължителност, за да се намерят причините за забавянето. В някои случаи това може да се дължи на погрешно цитиране, например когато поръчана статия не може да бъде намерена в посочения брой на списанието и библиотеката трябва да провери данните.

Тълкуване и използване на резултатите

Краткото време за заемане се смята за добър резултат.

Бързината на доставка ще бъде повлияна от броя поръчки във върхови часове и условията на съхранение. Ако поръчаният материал трябва да бъде донесен от отдалечено хранилище, времето за транспортиране ще бъде добавено към времето за обслужване.

Също така индикаторът се влияе от неточното поддръждане, от недостатъчния брой на служителите, особено в часове на върхово натоварване, и от уменията им, т.е. познаването на системата на поддръждане, разположението на специалните колекции и т.н.

Ако бързината на заемане е твърде малка, могат да се вземат следните мерки:

- преглед на работните процеси,
- използване на колкото може повече автоматизирани процеси,
- повече служители в часовете на върхово натоварване,
- по-разбираема схема за поддръждане по стелажите,
- редовна проверка на поддръждането на материалите (вж. индикатор В.13 „Точност в поддръждането на фонда“),
- бързо поддръждане на върнатите материали.

Примери и допълнителна литература

Този индикатор е описан отдавна (Dougherty, 1973; Orr and Schless, 1972). Сигурно много библиотеки измерват бързината на своето обслужване, но резултатите рядко се публикуват.

В проекта EQLIPSE (EQLIPSE, 1995–1997), който тества събирането на данни за голям комплект индикатори за ефективност, „средното време за доставка на документите от затворени хранилища“ е измерено от две участващи библиотеки. Резултатите се различават значително: от 64 минути до 3 дена.

В стратегиите си някои библиотеки са определили за цел бързината на обслужването. Националната библиотека на Австралия обещава, че „60 % от материалите, поръчани от хранилище на нейната територия, ще бъдат изпълнени след 25 минути, а за материали, съхранявани в по-отдалечени хранилища, изпълнението ще отнеме до 45 минути“ (National Library of Australia, 2004).

За периода 2003–2004 г. Националната библиотека на Нова Зеландия съобщава, че 90 % от поръчките на автор/заглавие от колекцията са „изпълнени 20 минути след поръчката или за обявеното време за изпълнение на поръчките за ползване на място и 48 часа за ползване навън“ (National Library of New Zealand, 2004, p. 50).

Много библиотеки посочват време, след което поръчаният материал трябва да е на разположение на ползвателя.

Виенската градска библиотека, Австрия, заявява, че поръчаните през работно време материали ще бъдат изпълнени след 45 минути, а поръчки извън работното време ще бъдат на разположение от 9,00 ч. сутринта на следващия ден“ (Wienbibliothek im Rathaus, FAQ).

Има няколко библиотеки, които обявяват срок за изпълнение на поръчки от отдалечено хранилище. Библиотеката на Бирмингамския университет използва индикатор за ефективност „Изпълнение от хранилище/външно: време за изпълнение“ с целта „90 % за един работен ден“ (Key performance indicators, 2006).

Dougherty, R. M. (1973), The evaluation of campus library document delivery service, *College and Research Libraries*, 34, pp. 29–32

EQLIPSE. Evaluation and quality in library performance: system for Europe (1995–1997), достъпна на: <http://www.cerlim.ac.uk/projects/eqlipse/>

Key performance indicators (2006), University of Birmingham Information Services, достъпни на: <http://www.isquality.bham.ac.uk/kpi.htm>

National Library of Australia (2004), Reader services policy, достъпна на: <http://www.nla.gov.au/policy/readerservices.html>

National Library of New Zealand (2004), Statement of intent 2003/04, достъпен на: <http://natlib.govt.nz/en/about/2pubsoi03.html>

Orr, R. H. and Schless, A. P. (1972), Document delivery capabilities of major biomedical libraries in 1968: results of a national survey employing standardized tests, *Bulletin of the Medical Library Association* 60, pp. 382–422, достъпно на: <http://www.pubmedcentral.nih.gov/picrender.fcgi?artid=197715&blobtype=pdf>

Wienbibliothek im Rathaus, FAQ, достъпен на: www.wienbibliothek.at

В.11. Бързина на междубиблиотечното заемане

Основни сведения

Междубиблиотечното заемане (МБЗ) и доставката на документи не са изгубили своето значение във времето на нарастване на електронните ресурси. Някои обзори показват, че през последните години МБЗ и доставката на документи са намалели (Goodier and Dean, 2004; Brine, 2006). Това може да се дължи на повишения брой безплатни електронни ресурси в интернет, както и на временно нарастващия брой абонаменти за електронни списания в библиотеките. От друга страна, намаляващите или стагниращите библиотечни бюджети са причина за отказ от списания. Библиотеките, които оценяват своите абонаменти въз основа на разходите за ползване, отчасти заменят абонаментите с покриване на разходите за МБЗ и доставката на документи за своите ползватели. Това може да доведе до ново повишаване на поръчките за материали, които библиотеката не притежава, чрез МБЗ и доставка на документи.

Винаги са събирани данни за количеството и качеството на МБЗ и доставката на документи. Данните за МБЗ често са служили за управление на колекцията:

- откриване на пропуски в колекцията,
- прекъсване на абонамента или абониране на списания,
- намиране на баланс между даване и получаване в междубиблиотечното коопериране.

Оценката на качеството на МБЗ и доставката на документи може да се съсредоточи върху различни проблеми. „Съществува всеобщо съгласие, че точността, бързината, разходите и удовлетворението на ползвателя са четирите главни критерия за оценка на МБЗ и доставката на документи“ (Stein, 2001, p. 11).

Трудността при измерването на ефективността на МБЗ и доставката на документи е в това, че само част от нея може да бъде повлияна от съответната библиотека. Ако поръчващата библиотека измерва точността на изпълнение (броя на успешно изпълнените поръчки) или „времето за изпълнение“ (времето между даването на поръчката и нейното изпълнение), в по-голямата част ще измерва ефективността на други институции – библиотеките, изпълняващи поръчките, и ако е нужно, транспортната система (пощенската служба или библиотечните куриерски служби).

Когато става дума за бързина на изпълнението, няколко проекта оценяват общото време за доставка за един документ по МБЗ или поръчка за доставка на документ, като се започне от поръчващата библиотека. Това включва (Line, 1991):

1. Обработка на поръчката от заемащата библиотека

2. Предаване на поръчката
3. Обработка от доставящата библиотека (търсене по лавиците, копиране и т.н.)
4. Изпращане на материала
5. Обработка на пристигналия материал в заемащата библиотека.

Днес поръчките на ползвателите могат да стигнат директно в доставящата библиотека. Местонахождението на търсения материал е установено или в онлайн каталози, или като линк, който води от записа в база данни към търсене в каталог. След това се оформя поръчка за МБЗ или за доставка на документ. Предаването на поръчката няма да бъде времеви фактор в онлайн МБЗ или доставката на документи. Най-важното за бързината на изпълнението ще бъде времето, използвано от доставящата библиотека. Затова този индикатор измерва скоростта и качеството на работните процеси в доставящата библиотека.

Дефиниция на индикатора

Средното време, нужно за изпълнение на поръчка по МБЗ или трансакция на документ в заемащата/доставяща библиотека. Времето се отчита в часове, като се взема под внимание само работното време на службата за междубиблиотечно заемане.

Трансакцията започва, когато библиотеката получи поръчка, и завършва, когато материалът е изпратен на искащата библиотека/ползвател или когато искащата библиотека/ползвател са уведомени, че доставката е невъзможна (материалът не подлежи на заемане: липсва, на подвързия и т.н.), ако системата не го направи сама. Краят на трансакцията **не** е времето, когато искащата страна получи материала.

Трансакцията включва материали, които подлежат на връщане, и такива, което не подлежат (копия), и всички методи на предаване (например пощенска доставка, факс, електронна доставка).

Индикаторът включва както МБЗ и доставка на документи чрез библиотека, така и самостоятелна – по инициатива на ползвателя, доставка от библиотеки на други библиотеки и доставка направо на отделния ползвател.

Доставката на документи от търговски фирми се изключва.

Цели на индикатора

Индикаторът оценява дали МБЗ и доставката на документи са добре организирани и какъв приоритет дава библиотеката на участието си в междубиблиотечното сътрудничество.

Индикаторът не измерва успеха или успешно изпълнените поръчки.

Индикаторът е подходящ за всички библиотеки, които участват в между-библиотечното заемане и доставката на документи.

Сравнението между доставящите библиотеки е възможно, ако се вземат под внимание различните методи на трансакция.

Метод

Библиотеката избира време за извадка, когато натоварването е нормално. Всички постъпващи поръчки се записват ръчно, като се отбелязва:

- дата и час на постъпване,
- дата и час, когато поръчаният материал е изпратен на поръчалата библиотека/ползвател,
- или: дата и час, когато библиотеката/ползвателят са уведомени, че поръчката не може да бъде изпълнена.

Ако библиотечната система може да записва цялата тази информация, няма да е нужно ръчно водене на списък.

Поръчки за материали, които библиотеката не притежава, би трябвало да се махнат от извадката.

Часовете, нужни за изпълнение на всяка поръчка, се смятат само в съответствие с работното време на службата за МБЗ във въпросните дни.

Часовете за изпълнение на поръчките по време на извадката се сумират и разделят на общия брой трансакции през това време.

По-подробна картина на бързината на изпълнение е възможна, ако времената за доставка са представени като кумулативно разпределение, например:

Време за изпълнение	%
0–2 часа	10
2–4 часа	12
4–6 часа	30
6–10 часа	25
10–15 часа	12
> 15 часа	11

Ако бързината на изпълнение в кумулативно разпределение се оценява като твърде ниска, може да се проследят процесите с твърде голяма продължителност, за да се намерят причините за забавянето. В много случаи това може да се дължи на погрешно цитиране, например когато поръчана статия не може да бъде намерена в посочения брой на списанието и библиотеката трябва да провери данните.

Специалните услуги за експресни поръчки трябва да се оценяват отделно.

Отказът за изпълнение на поръчката може да се дължи на това, че материалът е зает, погрешно подреден, използва се на място или не подлежи на заемане.

Тълкуване и оценка на резултатите

Бързината на изпълнение ще бъде повлияна от вида на поръчания материал. Най-бърза ще бъде доставката на статия от електронно списание, ако авторското право и договорът с издателя позволяват подобно изпълнение. Ограниченията, свързани с авторското право, значително забавят доставките от електронните списания в колекцията, защото изискват вместо изпращане на материала направо по интернет доставка на копие по факса или пощата.

Естествено, всички дейности като взимането на материалите от стелажите, копирането и изпращането по факса или с обикновена поща удължават трансакцията. Поръчките за копия от редки материали вероятно ще отнемат повече време заради специалните процедури, които трябва да бъдат спазени. Бързината ще бъде повлияна и от условията за съхранение. Ако поръчаният материал трябва да бъде взет от отдалечено хранилище, времето за транспорт ще бъде добавено към общото време за изпълнение.

Ако библиотеката иска да научи повече подробности за възможно забавяне на доставката, трансакцията може да бъде разделена на няколко процеса (Measuring the performance of document supply systems, 1987):

- времето между получаването на поръчката и нейното изпълнение,
- времето, прекарано в търсене в каталога (ако в поръчката не е посочена сигнатура),
- времето, нужно за откриването на материала,
- времето, нужно за опаковане на материала,
- времето между опаковането и изпращането.

Така може да бъде открита изостанала работа в някои от отделите.

Индикаторът ще бъде повлиян и от недостатъчното служители за услугата заемане, особено по време на върхови натоварвания, уменията на служителите, т.е. познаването на системата на подреджане, разположението на специалните колекции и т.н.

Бързината не трябва да е основният критерий за удовлетвореност на ползвателите от МБЗ и доставката на документи, или поне не за всички изследователи. Обикновено ползвателите в областта на естествените и инженерните науки искат материалите си много бързо, но ползвателите от естествените и социалните науки може да смятат сигурността на доставката и качеството на копията за по-важни. Заради това бързината на доставката също може да бъде разделена на части.

Разходите ще бъдат важен въпрос за всички ползватели и те може да са

доволни да чакат няколко дни, ако таксите, които трябва да плащат, са ниски. Морис Лайн предлага „навремеността“, т.е. разумната средна скорост на доставката, да бъде най-доброто доказателство за качество (Line, 1991, p. 7).

За да се установи дали бързината на доставката съвпада с желанията на ползвателите, въпросната библиотека може да проведе проучване на удовлетвореността на потребителите от МБЗ и доставката на документи.

Ако времето за изпълнение на поръчките е твърде дълго, може да бъдат взети следните мерки:

- обновяване на записите в онлайн каталога (сводния каталог), за да е сигурно, че информацията за липсващите и неподлежащи на заемане материали е включена,
- рационализиране на работните процеси,
- използване на колкото може повече автоматизирани процеси,
- обучение на персонала в поддръждане на материалите по стелажите и проблемите на съхранението.

Примери и допълнителна литература

Обзор на литературата за измерване на ефективността на МБЗ и доставката на документи от 1986 до 1989 е направен от Стейн (Stein, 2001).

Повечето библиотеки, оценяващи бързината на МБЗ и доставката на документи, измерват цялото време – от момента, когато ползвателят поръчва, до мига, когато му съобщават, че материалът е пристигнал или че не е на разположение. Само в няколко проекта времето за изпълнение е разделено на етапи, така че може да се установи бързината на доставящата библиотека.

Времето за изпълнение се измерва както в работни, така и в календарни дни.

През 2001 г. една студия за оценка и сравнение в Австралия, проведена в 97 библиотеки от всички видове, открива, че времето за изпълнение на поръчката е 11,5 календарни дни (National Resource Sharing Working Group, 2001). От тях 6,3 дни са средното време от датата на изпращането на поръчката от искащата библиотека до датата, когато материалът или отрицателният отговор са получени.

Едно изследване в скандинавските страни през 2001 г. открива, че времето за изпълнение е 10,4 календарни дни, от които 8,1 дена са средното време от датата на изпращане на поръчката от искащата библиотека до датата, когато материалът или отрицателният отговор са получени (Vattulainen, 2001). Времето за изпълнение е по-дълго за подлежащи на връщане материали (книги) = 13,0 дена, отколкото за неподлежащи на връщане (копия) = 9,8 дена.

Няколко проучвания на Асоциацията на научните библиотеки показват разликата след въвеждането на онлайн процесите в МБЗ (Jackson, 2003).

Времето за изпълнение на поръчки чрез библиотеките спада с около 50 % в сравнение с това при изследването през 1996 г.

Време за заемане	1996	2002
Време за заемане чрез посредник	16,9 дена (подлежащи на връщане) 14,9 дена (копия)	9,29 дена (подлежащи на връщане) 6,23 дена (копия)
Време за заемане направо от библиотеката	---	2,30–8,23 дена

В проучването на Асоциацията на научните библиотеки от 2001/2002 г. за „време за заемане“ се измерва времето между получаване на поръчката и изпращането на изпълнените материали (Assessing ILL/DD services, 2004). Това съответства на индикатора, описан по-горе.

Време за изпълнение	Календарни дни
Пряка поръчка от ползвател	0,1–1,5 дена
Поръчка чрез посредник	1,5 дена

Проучване, проведено през 1995 г. в 25 кооперирани библиотеки на финансираните от щата колежи и университети в Тенеси разглежда различните етапи на МБЗ. „Времето за заемане“ (от мига, когато заемащата библиотека получи поръчката, до изпращането на материала) е около един ден (Phillips et al., 1999).

Времето за доставка е измерено и за „Импала“, белгийската система за доставка на електронни документи за научните библиотеки (van Born, Corthouts and Philips, 2000). Времето за доставка е разделено на няколко сегмента: „Дейни за успех“ включва времето от момента, когато заемащата библиотека за пръв път види поръчката, до времето, когато поръчаният материал е готов за доставка. Резултатите показват нарастваща бързина на доставката.

Дейни за успех = < 2 дена	%
1994	41
1995	45
1996	56
1997	57
1998	63

Повечето изследвания не оценяват бързината на МБЗ и доставката на документите поотделно, а заедно с други показатели за качество като точност, разходи за трансакция или удовлетворение на ползвателя.

- Assessing ILL/DD services: new cost-effective alternatives, *ARL Bimonthly Report* 236, достъпен на: <http://www.arl.org/bm~doc/illstudy.pdf>
- Brine, J. (2006), The history of interlending and document supply in the UK, in Bradford, J. and Brine, J. (Eds.), *Interlending and document supply in Britain today*, Chandos Publishing, Oxford
- Goodier, R. and Dean, E. (2004), Changing patterns in interlibrary loan and document supply, *Interlending & Document Supply*, 32, 4, pp. 206–214
- Jackson, M. E. (2003), Assessing ILL/DD services study: initial observations, *ARL Bimonthly Report*, 230/231, достъпен на: <http://www.arl.org/bm~doc/ilidd.pdf>
- Line, M. B. (1991), Performance measurement with interlending and document supply systems, in Gallico, A. (Ed.), *Interlending and document supply, proceedings of the second international conference, held in London, November 1990*, British Library, London, pp. 5–13
- Measuring the performance of document supply systems (1987), Prepared by the IFLA International Office for UAP, UNESCO, Paris
- National Resource Sharing Working Group (2001), *Interlibrary loan and document delivery benchmarking study*, National Library of Australia, достъпна на: http://www.nla.gov.au/initiatives/nrswg/ilidd_rpt.pdf
- Philips, L. L. et. al. (1999), Interlibrary loan turnaround time: measuring the components parts, *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Information Supply*, 9, 2, pp. 97–121
- Stein, J. (2001), Measuring the performance of ILL and document supply: 1986 to 1998, *Performance Measurement and Metrics*, 2,1, pp. 11–72
- Van Born, J. Corthouts, J. and Philips, R. (2000), Performance measurement in the Belgian document ordering and delivery system Impala, *Scientometrics*, 47, 2, pp. 207–225
- Vattulainen, P. (2001), Nordic Study of performance measurement of interlibrary loan and document delivery services, Nordic University and Research Libraries, достъпно на: <http://www.nrl.fi/nvbf/nordicpm.htm>

В.12. Точност на справките

Основни сведения

„Справочната работа не е **най-важната** библиотечна дейност, но е близо до върха на класацията“ (Høivik, 2003, р. 2). Важността и отговорностите на справочните отдели са различни в отделните страни, а понякога и между видовете библиотеки. Библиотеките в англо-американските страни са по-предразположени да смятат справочното гише за ключова точка, отколкото тези в Европа, и докато обществените библиотеки смятат за свой дълг да доставят пряко информацията, за която ползвателят пита, академичните библиотеки са склонни да се задоволят с посочването на пътя как да стигне до нея.

Макар справочните услуги да се смятат за важни, статистиките за справочната дейност все още са редки. От десет национални библиотечни статистики (в Европа, Австралия и Асоциацията на научните библиотеки) едва половината се опитват да броят справочните трансакции. Само част от тях представят данните, въпреки че е позволено правенето на извадки.

Пример:

В германската статистика за академичните библиотеки през 2006 г. само 68 от учащите 224 библиотеки представят данни за справочни трансакции в тях (DBS. Deutschebibliotheksstatistik).

Ако броят на справочните трансакции често не се знае, това важи с още по-голяма сила за качеството на даваните отговори, макар качеството на справките да се обсъжда от десетилетия и да съществуват множество публикации най-общо за справочните услуги (Saxton and Richardson, 2002b) или за дигиталните справки (Smith, 2002; Wasik, 2005).

Качеството на справочните услуги има различни аспекти:

- точност (на предоставяната информация),
- удобство, полза или съответствие на информацията с гледната точка на ползвателя,
- удовлетворение на ползвателя (както от отговора, така и от справочната услуга).

Оценяваната от експерти точност винаги ще бъде по-ниска от ползата (оценявана от ползвателите) и потребителското удовлетворение. Ползвателите са склонни да бъдат удовлетворени, ако са научили или намерили нещо, което смятат за полезно, без да знаят, че са пропуснали по-важна информация или че тази, която са получили, е неточна. Удовлетворението на ползвателите за-

виси силно и от поведението на служителите (съчувствие, дружелюбие, очевиден компетентност).

Задаваните въпроси са по различни теми. Те могат да бъдат разделени по следния начин:

- фактографски: ползвателите питат за факти или дати, например:
 - етимологическия произход на име;
 - най-дългата река в страната;
 - в коя година се е случило дадено събитие,
- предметни (тематични): ползвателите търсят съвет за източници или четиво по даден предмет, например:
 - социологически метод;
 - политически въпрос;
 - автор,
- документални (библиотечни): ползвателите питат за специфични документи или тяхното ползване, например:
 - определена статия или книга;
 - съдържанието на определена база данни;
 - възможности за търсене в онлайн каталог.

Проучване на 500 онлайн въпроси в градската библиотека на Осло показва следното разделение (Høivik, 2003, p. 4):

- предметни = 71 %
- документални = 19 %
- фактографски = 11 %.

Изглежда фактографските въпроси са повече в обществените, отколкото в академичните библиотеки. „Обществените библиотеки предлагат повече преки, основаващи се на факти отговори, необременени да преподават технологията на търсенето като основен мотив“ (Meserve, 2006, p. 32). Едно изследване в германска университетска библиотека през 1999 г. разкрива само 5,8 % фактографски въпроси (Scholle, 2000). Ползвателите очевидно не са очаквали направо да получат фактите, а помощ в техниките на търсене. В бъдеще фактографските въпроси може да намалят дори още, тъй като ползвателите търсят фактите направо в интернет. Затова проверките на точността на справките не трябва да се съсредоточават върху фактографските въпроси.

Днес традиционната справочна работа лице в лице се допълва от е-поща или онлайн (чат) справки, както и от кооперираната справочна работа. Различните форми на виртуална справочна работа показват различни предимства и недостатъци (Roesch, 2006). Няколко библиотечни асоциации издават насоки за виртуалната справочна работа (ALA през 2004 и 2006 г.; IFLA, 2005 г.). Публикуваните индикатори за ефективност често се съсредоточават върху

уменията на служителите и удовлетворението на ползвателите (Booth, Dawes and Kigbo, 2004; UNISON, 2006).

При справочни трансакции в електронна форма е много по-лесно да се провери дали ползвателят е получил точен отговор, или е бил насочен към подходящ източник, за да намери информация. Въпросите и отговорите могат да бъдат съхранени и извадка от трансакциите може да бъде оценена, без наблюдател да смущава справочното интервю или да се провеждат отнемащи време анкети. Обаче при тях е по-трудно да се получи точна представа за нуждите на ползвателя, отколкото при общуването лице в лице.

Дефиниция на индикатора

Процентът точни отговори на зададените въпроси.

Въпросите могат да се отнасят до факти, документи или съвети за източници по предмета на ползвателя.

Определението изключва упътвания или административни въпроси, например за намиране на сгради или служители, за работното време, за работа с оборудването като читателски принтери и работни станции, използването на самообслужването или намирането на материали в хранилищата, чиито библиографски данни вече са установени.

Цели на индикатора

Индикаторът оценява качеството на справочната служба чрез точността и пълнотата на предоставената информация. Той не измерва:

- полезна ли е доставената информация за ползвателя,
- удовлетвореността на ползвателя от справочното интервю,
- бързината на справочната трансакция,
- качеството на поведението на служителите.

Индикаторът е подходящ за всички библиотеки, които предлагат справочно и информационно обслужване. Сравняването на резултатите между библиотеки със сходни потребители е възможно, ако е използван един и същ метод за събиране на данните.

Методи

Този наръчник препоръчва два метода за оценка на точността на справките. И в двата упътванията и административните запитвания са изключени. Типични въпроси са:

- Къде се намира най-близката копирна машина?

- Как мога да си извадя читателска карта?
- Докога работи библиотеката?
- Кой ще ме упъти как да работя със скенера?

Ако справочното интервю е посветено на няколко въпроса, всеки от тях трябва да бъде оценен отделно.

Метод 1: комплект въпроси с предварително определени отговори

Библиотечните специалисти избират комплект въпроси, които отразяват типичните въпроси в академичните или обществените библиотеки. Комплектът трябва да съдържа фактографски, тематични и документални въпроси в съотношение, което се стори подходящо на библиотеката. Ако библиотеките са събирали данни какви въпроси са задавани на тяхната справочна служба, ще им бъде по-лесно. Броят на въпросите зависи от съотношението на групите ползватели, които библиотеката трябва да обслужва, и оттук разновидността на въпросите, обикновено задавани на справочното гише.

Към комплекта трябва да бъдат добавени и точните отговори. Трябва да се установи дали библиотеката притежава или има достъп до ресурси, което ще позволи на служителите да отговорят точно.

Въпросите трябва да бъдат проверени предварително, за да бъдат избегнати двусмислици и да се вземе решение за различните опции за определянето на отговорите като правилни или неправилни.

Методът за тестване на комплекта е ненаатрапчиво наблюдение (Hermon and McClure, 1986a). Мними ползватели задават въпросите на служителите, при интервюта лице в лице или по телефона, е-пощата или онлайн. В повечето случаи за мними ползватели се използват студенти. Те трябва да бъдат обучени, за да се гарантира дискретността и еднаквостта на справочното интервю. Взаимодействието между служителите и мнимите ползватели трябва да бъде колкото може по-естествено, затова мнимите ползватели трябва да бъдат убедителни. Справочните интервюта трябва да включват дни и седмици както с голямо, така и с малко натоварване (ползватели).

След края на интервюто мнимите ползватели трябва грижливо да си отбележат процеса и резултата от справочната трансакция. Въпросите, отправяни в електронна форма, лесно ще бъдат документирани за оценка на справочното интервю.

За да се избегнат възможни възражения от страна на служителите, тестовете трябва да бъдат напълно анонимни. Мнимите ползватели не трябва да си записват името на служителя. Тества се справочната служба като цяло, а не отделните служители. По този въпрос би било полезно сътрудничеството с представители на персонала. Ако ръководството на библиотеката реши,

че проучването трябва да бъде обявено предварително, това трябва да бъде направено малко по-рано, но без да се посочи точната дата, така че да не се повлияе върху поведението на служителите.

След интервюта отговорите се оценяват от библиотечни експерти. Дали един отговор ще бъде оценен като правилен, зависи каква е целта на библиотечната политика в областта на справочната дейност. По принцип съществуват два начина за отговаряне на въпроси:

- фактите, библиографските записи и т.н., които ползвателят търси, му се казват направо,
- на ползвателя се казва какъв е най-добрият начин сам да намери отговорите.

В академичните библиотеки назоваването и/или посочването на източника, където потребителят може да намери информация, в повечето случаи ще се разглежда като правилен отговор.

Тъй като правилните отговори са предварително определени, оценката ще бъде лесна:

- точен отговор = изцяло точен, всички аспекти са взети предвид; ползвателят е насочен към точните източници,
- неточен отговор = напълно грешен; частично грешен; не всички аспекти са взети предвид; ползвателят е насочен към погрешните източници.

Отговорът „Не знам“ без насочване към други лица/източници трябва да бъде таксуван като погрешен. Ако ползвателят изобщо не получи отговор (библиотекарят е твърде зает, моли ползвателя да дойде по-късно) – този случай не трябва да се включва в извадката; въпросът да се зададе по-късно.

Процентът на верните справки е броят на верните от общия брой отговори.

Ако в комплекта са използвани по-сложни въпроси или библиотеката иска да знае повече подробности за неуспехите и успехите, може да се използва по-подробна оценка (Elzy et al., 1991).

- напълно верен; всички аспекти на въпроса са взети под внимание; ползвателите са насочени към източници, които предоставят точния отговор,
- отчасти верен; не всички аспекти са взети под внимание; ползвателят е насочен към ресурси, които предоставят само част от отговора,
- отчасти неверен; ползвателите са насочени към неподходящи източници,
- напълно погрешен; на въпросите не е отговорено, ползвателят не е насочен към други източници/лица.

С цел да се изчисли броят на верните отговори, отговорите 1 или 2 трябва да се броят като верни, а 3 и 4 като неверни.

Метод 1 е лесен за ползване и не отнема много време, но не взима под внимание двусмислени или отворените въпроси, които се задават на справочното гише, нито често продължителния процес, когато ползвател и библиотекар се обединяват за търсене на подходящи източници. Обаче ако изборът на въпроси е подходящ за ползвателите на библиотеката, резултатите ще са достатъчни, за да се вникне в точността на справките.

Метод 2: извадка от истински въпроси в електронна форма

Този метод използва случайна извадка от истински въпроси. Тук няма предварително определени точни отговори; затова въпросите в електронна форма са за предпочитане, защото отговорът и/или цялото справочно интервю могат да бъдат архивирани и оценени.

Екип от експерти оценява процесите и отговорите. В много от случаите ще са нужни допълнителни търсения в източниците, за да бъде намерен „точният“ отговор/и. Времето за оценка ще бъде по-дълго, отколкото при първия метод. Когато отговорите се оценяват като „верни“ или „неверни“, не бива да се забравя, че справката не винаги трябва да покрива всички аспекти на темата, а трябва да отговаря на специфичните нужди на ползвателя. Студентът, който пише доклад на тема „Медицина, основана на доказателства“, ще има нужда от няколко основни източници, от които да започне. За докторската си дисертация дипломантът ще има нужда от специализирани статии по същата тема. Ако протоколът за справочната трансакция показва, че ползвателят е насочен към нужен за него източник, това трябва да се брой като точен отговор.

Предимството на метода е, че въпросите са представителни за истинското положение и че могат да бъдат оценени голям брой справочни интервюта. Могат да бъдат включени и въпросите, задавани на служителите извън справочния отдел (например на предметизаторите). Обаче не бива да се забравя, че отговарянето на писмени въпроси изисква повече усилия от служителите. Опитът показва, че писмените отговори са по-точни, вероятно защото служителят усеща, че неговият отговор може да бъде проверен.

Проблемът на този метод е, че въпросите в електронен формат, зададени от вкъщи или от работното място, може да са по-сложни, отколкото задаваните на справочното гише, когато ползвателите работят в библиотеката. Въпросите може да са двусмислени и да са възможни няколко отговора. Ще има и „въпроси ескалатор“ (Christenson et al., 1989), изискващи няколко стъпки, за да се изяснят въпросите на ползвателите, тъй като те са склонни да започнат с по-широки теми, отколкото в действителност търсят. Заради това просто оценяване на отговорите с „верни“ и „неверни“ няма да бъде възможно; оценката трябва да е по-раздробена, както е показано по-горе в Метод 1.

Метод 2 ще представи по-добра възможност за вникване в причините за неуспеха или успеха на справочната служба, например стъпките, които служителите предприемат за изясняване на въпроса, дали ползвателят е насочен към друг служител или библиотека и какво е било поведението на служителите.

Тълкуване и използване на резултатите

Естествено, високият брой точни отговори се смята за добър резултат. Когато се тълкуват резултатите, обаче, не бива да се забравя, че решението дали един отговор да се брой за верен или неверен може да бъде субективно, особено ако са използвани фактографски въпроси.

Резултатите от справочното интервю могат да бъдат повлияни от:

- уменията на служителите (вкл. умения за общуване),
- уменията на ползвателя (познава ли библиотеката, опит в информационното търсене; особено умението да обясни какво иска да знае),
- часът на интервюто (особено в натоварените часове, когато има дълги опашки),
- разнообразието и достъпността на справочните източници,
- и разбира се, трудността на въпроса.

Малка точност на справките сочи за:

- незадоволителна колекция от справочници,
- недостатъчно оборудване на справочното гише,
- липса на умения у служителите,
- недостатъчно служители на справочното гише в часовете на върхови натоварвания,
- нисък приоритет на справочната служба в политиката на библиотеката.

Повече информация за причините за неуспеха може да се добие от разглеждане на стъпките в справочното интервю (например кои източници са проверени или дали ползвателят е помолен да обясни въпроса си).

Познанията за водене на справочно интервю може да доведат до по-голяма точност. През 1983 г. едно изследване в Мериленд открива, че завършването на справочната трансакция с „Това ли отговорът на вашия въпрос?“, увеличава точността на отговорите от 52 на 76 % (Gers and Seward, 1985).

Винаги трябва да помним, че този индикатор измерва само един аспект на справочната работа, а именно точността. Разумно би било да се сравнят резултатите с мнението на ползвателите за качеството на справочното обслужване с помощта на проучване на удовлетвореността. Обаче точността със сигурност е най-важният аспект от качеството на справочното обслужване, макар че добре проведеното справочно интервю и съчувствието на служителите също могат

да помогнат за постигане на точност. Неверните отговори могат да повлияят отрицателно върху резултатите от работата на ползвателите, тъй като те са склонни да вярват в способностите на служителите. Дори ако ползвателят е получил неверен и непълен отговор, той „е склонен да повярва, че щом справочната служба дава този отговор, това по някакъв начин гарантира точността, свършенството или всеобхватността“ (McClure et al., 2002, p. 41).

Примери и допълнителна литература

Обзор на изследванията за точността на справките до 1995 г. е направен от Лорийн Рой (Roy, 1995).

Използването на индикатора точност на справките с комплект **предварително определени въпроси и отговори и ненатрапчиво наблюдение** има дълга традиция. През 1986 един доклад на Хернън и Маклур (1986б) обявява смайващи резултати – служителите в справочния отдел отговарят точно само на 50 до 60 % от въпросите – прочутото „55-процентно правило“⁵⁹. Това, разбира се, предизвиква бурни спорове, особено след като проучването на ползвателите показва висока удовлетвореност от справочната служба, а 55-процентното правило е опровергано от изследвания, които използват други методи и установяват много по-висока степен на точност. Дори Томас Чайлдърс, един от двамата дипломанти, провел първите ненатрапчиви изследвания на справочната работа през 1967 (Crowley and Childers, 1971), двадесет години по-късно възразява срещу „прекаленото опростяване“, когато се оценява качеството на справочната служба (Childers, 1987). Въпреки това методът редовно се използва, тъй като се оказва прост и сигурен. През 1997/1998 г. изследване в 104 обществени и академични библиотеки в Канада, което използва въпроси, свързани с правителствени документи, показва само 29,3 % точни (пълни) отговори, като са включени още 42,4 % частично пълни отговори (Dilevko, 2000).

В Мерилендския университет е проведено пилотно проучване на справките по чата чрез ненатрапчиво наблюдение (White, Abels and Kaske, 2003). Комплект предварително подготвени въпроси, включително „въпроси ескалатор“, са тествани в обществена и академична библиотека. Отговорите са оценявани като верни, ако мнимите ползватели (опитни изследователи) успяват да намерят точния отговор в източниците, посочени от служителите. С тази дефиниция точността стига до 75 %.

⁵⁹ Става дума за изследването на Albert Mehrabian, в което той стига до два извода:

1. Във всяко общуване лице в лице има 3 елемента: думи, тон на гласа и език на тялото. Тези три елемента отговарят различно за посланието: думите отговарят за 7 %; тонът на гласа за 38 %, а езикът на тялото за 55 %. – Б. пр.

Други проекти използват **действителни въпроси** за оценка на точността. Саксън и Ричардсън питат: „Как е възможно наполовина точна справочна служба да бъде смятана за много полезна и да доставя голямо удовлетворение на ползвателите?“ (Richardson, 2002; Saxton and Richardson, 2002b). Те оценяват 3500 действителни въпроса в 12 обществени библиотеки с помощта на група експерти, които преценяват 90 % от отговорите като верни (точен източник или точна стратегия). Сравнявайки точността с други променливи на справочната трансакция, е установено, че единствената променлива, която предсказва точността, е трудността на въпроса.

Молбата към служителите от справочната служба да оценят точността на своите отговори довежда до висока точност, тъй като те естествено са убедени, че работят ефективно (Rothstein, 1964).

Програма, която моли служителите и ползвателите да оценяват качеството на справочната работа, е Оценъчната програма на Уискънсин-Охайо (WOREP). Тя използва справочни интервюта и анкети за служителите и ползвателите за подробна оценка на успеха. WOREP дори създава качествени критерии за успеха (Stalker and Murfin, 1996):

- нисък 0–50,99 % успех,
- задоволителен 51–54,99 % успех,
- достатъчен 55–59,99 % успех,
- добър 60–64,99 % успех,
- много добър 65–69,99 % успех,
- отличен 70 % успех и нагоре.

Когато WOREP е използвана в 110 академични библиотеки (Havener and Murfin, 1998), „удовлетворението от намереното“ достига 70,95 %, но „успехът в откриването на търсеното“ е само 57,99 % – резултат, не по-висок от онези, откривани чрез проучванията с ненатрапчиво наблюдение.

Голяма част от изследванията на качеството на справките се съсредоточават не върху точността на отговорите, а **върху удовлетворението на ползвателите и ползата от отговорите**, както я виждат те. В някои случаи се използват мними ползватели, за да задават въпроси от своите собствени предмети на обучение; да оценят дружелюбието и способностите на служителите; ползата от отговорите; собственото си удовлетворение от справочното интервю и „склонността си да се върнат“ при същия служител с друг въпрос. Тук цитираме два примера (Dewdney and Ross, 1994; Spribille, 1998). Макар „ползата от отговора“ да постига само между 38,2 и 47 %, между 59,7 и 64 % от ползвателите са готови следващия път да се върнат при същия служител. Изглежда удовлетворението силно се влияе от поведението на персонала. В друго изследване с ненатрапчиво тестване (но без оценка на точността),

удовлетворението от получените отговори достига 48 % (Gatten and Radcliff, 2001). В повечето изследвания, които се опитват да оценят удовлетворението на ползвателите, се използват анкети или интервюта, особено на излизане, когато ползвателят си тръгва от справочното гише или библиотеката.

Други изследвания мерят **продължителността на справочното интервю**, за да оценят дали времето оказва влияние върху точността на отговорите. Резултатите са различни. Докато канадското изследване, споменато по-горе, сочи увеличение на пълните или частично пълните отговори с удължаване времето на интервюта (Dilevko, 2001, p. 54), Хернън и Маклур не намират никаква особена връзка (Hernon and McClure), 1986b, p. 39), но виждат нещо като „вътрешен часовник“, който изглежда не позволява на служителите да продължат справочното интервю над определено време (Hernon and McClure, 1987).

Времето, прекарано в чакане за достъп до справочното гише, също е оценено в контекста на качеството на справочното обслужване, защото със сигурност ще повлияе на удовлетвореността на ползвателя. Проучване в канадска университетска библиотека отбелязва средно две минути чакане (Tillotson, Adlington and Holt, 1997). Едно изследване в Нортхемптън събира по-подробни данни:

- 0–2 мин = 98 %
- 2–5 мин = 7 %
- 5–10 мин = 1 %

Днес литературата върху качеството на справочното обслужване е толкова обширна, че можем да споменем само няколко изследвания, слагащи начало на нови методи за оценката на качеството или представляващи типични примери.

ALA. American Library Association. Reference and User Services Association (2004), Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services, достъпни на: <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/virtrefguidelines.htm> (недостъпна на 18.11.2011)

ALA. American Library Association. Reference and User Services Association (2006), Guidelines for cooperative reference services, достъпни на: <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/guidelinescooperative.htm> (недостъпна на 18.11.2011)

Benham, F. et al. (1995), The Reference assessment manual, American Library Association, Evaluation of Reference and Adult Services Committee, Pierian Press, Ann Arbor, Michigan

Booth, D., Dawes, E. and Kigbo, F. (2004), Performance indicators for digital research and information services, University of Newcastle, Australia, достъпни на: <http://www.caul.edu.au/best-practice/PerfInd.html> (недостъпна на 18.11.2011)

Childers, T. (1987), The quality of reference: still smooth after 20 years, *Journal of Academic Librarianship* 13, 2, pp. 73–74

Christenson, J. O. et al. (1989), An evaluation of reference desk service, *College & Research Libraries* 50, 4, pp. 468–483

Crowley, T. and Childers, T. (1971), Information service in public libraries: two studies, Scarecrow, Metuchen.

DBS. Deutsche Bibliotheksstatistik, Hochschulbibliothekszenrum, Köln, достъпна на: <http://www.hbz-nrw.de/angebote/dbs>

Dewdney, P. and Sheldrick Ross, C. (1994), Flying a light aircraft: reference service evaluation from a users' viewpoint, *Reference Quarterly* 34, pp. 217–230, достъпна на: <http://www.ala.org/ala/rusa/rusapubs/risq/specialfeatures/rspawardwinning/1996/1996.htm> (недостъпна на 18.11.2011)

Dilevko, J. (2000), Unobtrusive evaluation of reference service and individual responsibility, Ablex, Westport, Conn.

Elzy, C. et al. (1991), Evaluating reference service in a large academic library, *College & Research Libraries* 52, pp. 454–464

Gatten, J. N. and Radcliff, C. J. (2001), Assessing reference behaviors with unobtrusive testing, in Wallace, D. P. and Van Fleet, C., Library evaluation, a casebook and can-do guide, Libraries Unlimited, Englewood, Colo., pp. 105–115

Gers, R. and Seward, L. J. (1985), Improving reference performance: results of a statewide study, *Library Journal* 110, Nov. 1, pp. 32–35

Havener, W. M. and Murfin, M. E. (1998), Cronbach revisited: powerful enemy to validity in library services, *Proceedings of the 2nd Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*, Newcastle upon Tyne, pp. 139–155

Hernon, P. and McClure, C. R. (1986a), Unobtrusive testing and library reference services, Ablex, Westport, Conn.

Hernon, P. and McClure, C. R. (1986b), Unobtrusive reference testing: the 55 % rule, *Library Journal* 111, 7, pp. 37–41

- Hernon, P. and McClure, C. R. (1987), Library reference service: an unrecognized crisis – a symposium, *Journal of Academic Librarianship* 13, 2, pp. 69–71
- Høivik, T. (2003), Why is quality control so hard? Reference studies and reference quality in public libraries: the case of Norway, *World Library and Information Congress: 69th IFLA General Conference and Council*, достъпна на: <http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/131e-Hoivik.pdf>
- IFLA (2005), Digital reference guidelines, достъпни на: <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>
- Martin, A. (1998), Setting standards for enquiry desk operations: a case study, *Proceedings of the 2nd Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*, Newcastle upon Tyne, pp. 165–171
- McClure, C. R. et al. (2002), Statistics, measures and quality standards for assessing digital reference library services, guidelines and procedures, School for Information Studies, Syracuse, N.Y.
- Meserve, H. (2006), Evolving reference, changing culture: th Dr. Martin Luther King, Jr. Library and reference challenges ahead, in Anderson, B. and Webb, P. T. (eds.), *New Directions in reference*, Haworth Press, Binghamton, N.Y., pp. 23–40
- Richardson, J. V. (2002), Reference is better than we thought, *Library Journal* 127, 7, pp. 41–42, достъпна на: <http://www.libraryjournal.com/article/CA206407.htm>
- Roesh, H. (2006), Digital reference services: state of the art in the focus on quality, *World Library and Information Congress: 72nd IFLA General Conference and Council*, достъпна на: <http://www.ifla.org/IV/ifla72/papers/098-Roesh-en.pdf>
- Rothstein, S. (1964), The measurement and evaluation of reference service, *Library Trends* 12, pp. 456–472
- Roy, L. (1995), Reference accuracy, *The Reference Librarian*, 49/50, pp. 217–227
- Saxton, M. and Richardson, J. J. (2002a), Understanding reference transactions: transforming an art into science, Academic Press, Amsterdam
- Saxton, M. and Richardson, J. J. (2002b), Understanding reference transactions: transforming an art into science. Suppl. (1000 citations), достъпно на: <http://polaris.gseis.ucla.edu/jrichardson/dis220/urt.htm>
- Scholle, U. (2000), Kann ich Ihnen behilflich sein ? Erhebung am zentralen Auskunftplatz der ULB Münster, *Bibliotheksdienst* 34, 1, pp. 39–48

- Smith, J. (2002), The Reference Interview: connecting in-person and in cyberspace, a selective bibliography from the 2002 President's Program, достъпно на: <http://www.ala.org/ala/rusa/rusapubs/pastpresidentpro/20023/selectivebibliography.htm> (недостъпна на 18.11.2011)
- Spribile, I. (1998), Die Wahrscheinlichkeit, in einer Bibliothek eine nützliche bzw. Zufriedenstellende Antwort zu bekommen, ist „fifty-fifty“, *Bibliothek* 22, 1, pp. 106–110
- Stalker, J. C. And Murfin, M. E. (1996), Quality reference service: a preliminary case study, *Journal of Academic Librarianship* 22, 6, pp. 423–429
- Tillotson, J., Adlington, J. and Holt, C. (1997), Benchmarking waiting time, *College & Research Libraries News* 58, 10, pp. 693–694, 700
- UNISON (2006), Digital reference key performance indicators, project report, достъпен на: <http://www.caul.edu.au/best-practice/reference.html> (недостъпна на 18.11.2011)
- Wasik, J. M. (2005), Digital reference bibliography, достъпна на: <http://www.webjunction.org/do/DisplayContent?id=11878>
- White, M. D., Abels, E. G. and Kaske, N. (2003), Evaluation of chat reference service quality: pilot study, *D-Lib Magazine* 9, 2, достъпно на: <http://www.dlib.org/dlib/february03/white/02white.html>
- WOREP. Wisconsin Ohio Reference Evaluation Program, достъпна на: <http://worep.library.kent.edu/>

В.13. Точност в подреждането на фонда

Основни сведения

Макар „точността в подреждането на фонда“ никога да не е била моден индикатор, особено във времето на нарастващи електронни колекции, правилното подреждане на фонда по стелажите си остава съществено за установяване на наличността на физическата колекция на библиотеката. Проучванията на ползвателската удовлетвореност показват, че проблемът „материалите на правилните им места“ се нарежда сред желанията на потребителите (Harwood and Bydder, 1998).

Неправилното подреждане не само ще се отрази на ползвателската удовлетвореност, но и ще е причина за излишни усилия на библиотеката. „Програмата за проверка на фонда е инвестиция в работни часове и средства, които се конкурират с нуждата от пари и време, но отказът от проверка ще струва на библиотечните ползватели достъпа, а на библиотеката време и пари за издирване на липсващите книги, обработка на поръчки за междубиблиотечно заемане и закупуване на дублетни копия...“ (Anderson, 1998, p. 2).

Дефиниция на индикатора

Процентът документи, които са на точните си места по лавиците в момента на проверката.

Цели на индикатора

Индикаторът оценява точността на подреждането и процесите по контрол на стелажите, а с това и наличността на документите за ползателя. Той не измерва скоростта на подреждане.

Индикаторът е подходящ за всички библиотеки с физически колекции. Може да се използва за колекции на свободен или затворен достъп, за специални части от колекцията или за филиални библиотеки.

Сравнението между библиотеките е възможно, ако се вземат предвид различията в начина на съхранение (свободен или затворен достъп) и честотата на ползване.

Метод

Проверява се извадка с лавици с помощта на топографския каталог. Обикновено библиотеките не проверяват цялата си колекция, но затварят определена част от нея, например детската библиотека, колекцията от ред-

ки издания, колекцията по даден предмет като медицина или история.

Документите, които чакат за подреждане, трябва да се подредят, преди да се пристъпи към проверката.

За всеки документ от извадката се отбелязва дали е подреден на точното си място. Полезно е да се проверява и зад документите за материали, които са били избутани назад. Документи, които са намерени близо до точните си места, също се броят за погрешно подредени. При продължаващите издания или многотомните монографии всеки том се брои за отделен документ.

За липсващи документи трябва да се провери дали са отчетени в библиотечната система (заети, на подвързия, изчезнали и т.н.). Липсващите документи, които са отчетени, не се включват в извадката. Липсващите документи, за които няма сведения, се броят за погрешно подредени. По този начин бройката включва погрешно подредените и изгубени документи. Така индикаторът измерва не само точността на работните процеси при подреждането, но и ефективността на контрола на подреждането.

Стелажите в зоната за свободен достъп трябва да се проверяват извън работното време, за да се включат и документите, използвани на място.

Ако всички материали в колекцията имат баркодове, може да се използват скенерите и безжичната технология вместо топографските каталози. Така на служителите ще бъде по-лесно да извършат проверката. Докато се сканират барковете на материалите по лавиците, пряката връзка с интегрираната библиотечна система показва:

- дали документите са на точните си места,
- дали липсващите материали са отбелязани в системата.

Точността на подреждането се влияе от свободния достъп за ползвателите и честотата на ползване. В колекциите със свободен достъп или по време на върхови натоварвания (например в края на семестъра в университетите) на погрешно място може да бъдат върнати повече материали. Затова части от колекцията, които се използват много и на свободен достъп, е хубаво да се проверяват отделно от онези части от сбирката, които не се ползват често или се намират в затворени хранилища.

Добре е и колекциите от списания да бъдат проверявани отделно, тъй като е по-малко вероятно томовете да бъдат подредени погрешно.

Времето, нужно за прилагане на индикатора, зависи от:

- системата за индексация на стелажите,
- вида на проверяваната колекция,
- познанията на участващите служители,
- броя на липсващите документи, които трябва да бъдат издирени,
- точността на топографския каталог.

Точността на подреждане е процентът от всички документи в извадката, които са на точните си места по време на проверката.

Тълкуване и използване на резултатите

Високата точност на подреждането ще бъде сметната за добър резултат.

Ниската точност на подреждането може да е предизвикана от:

- небрежно или прибрзано подреждане,
- сложна индексация на стелажите,
- редки проверки на фонда.

Ето какво може да се предприеме, за да се постигне по-голяма точност в подреждането:

- по-добро обучение на служителите в обслужването,
- по-разбираема схема за подреждане по стелажите,
- редовни проверки на фонда.

Резултатите на индикатора не само сочат грешки в подреждането и провал в проверките, но издирването на изчезналите материали може да помогне за подобряване точността на каталозите.

Подреждането и проверката са досадна работа, затова мотивацията на работещите в обслужването е много важна. Трябва да се покаже, че точното подреждане е особено важно за наличността на колекцията и че грешките в подреждането могат да доведат до значително допълнително натоварване за персонала.

Примери и допълнителна литература

Макар че сигурно повечето библиотеки имат някакви работни процеси за проверка на точността на подреждането, литературата за опита в тази област не е много изобилна. „Подреждането е нещо обикновено, лисва му високият технически ореол... на модните днес технически теми“ (Kendrick, 1991, p. 16). Освен описания по-горе индикатор са използвани следните методи:

- Проверка на извадка от заглавия, поръчани от ползватели. Това обикновено се прави при проучване на наличността.
- Проверка само на последователността на документите на лавицата без помощта на топографския каталог. При този метод не се взимат под внимание липсващите документи.
- Проверка на извадка от документи, които чакат да бъдат подредени, и проверка на точността, след като са върнати в хранилището. Този метод измерва само точността на работещите в обслужването и не взима под внимание документите, подредени погрешно от ползвателите.
- Избор на случайна извадка заглавия от определена сбирка и проверка на място в хранилището.

Следващата таблица показва примери от проверки на подреждането, които може да бъдат от полза за намиране на „приемливото равнище на неточност“ (Kendrick, 1991, p. 17).

Библиотека	Година	Метод на проверката	Точност на подреждането
Wiesbaden Polytechnics Library (Poll, 1997, p. 21)	1995	Извадка от заглавията, поръчани от ползвателите, включително липсите	94 %
Pretoria University of South Africa Library (Poll, 1997, p. 21)	1995	Същият метод	98 %
Münster University Library (Poll, 1997, p. 21)	1995	Същият метод	97,5 %
Dublin City University Library (EQLIPSE)	1996	Извадка от 1000 тома (книги и списания); проверка на последователността на документите на лавиците; липсващите документи не са смятани за погрешно подредени	89,4 %
Copenhagen Business School Library (EQLIPSE)	1996	Същият метод	97 %
University of Central Lancashire Library (EQLIPSE)	1996	Същият метод	98 %
Münster University Library (EQLIPSE)	1996	Същият метод	98,6 %
Briscoe Library, University of Texas (Pedersen, 1989)	1988	Проверена е само последователността на документите на лавиците.	95,9 %
University of Virginia Library (White, 1999)	1999	Проверка на фонда в пет тематични области	Между 91 и 96,7 %
Greenblatt Library, Medical College of Gorgia (Rogers, 1998)	1998	От всяка количка с връщани за подреждане материали са избирани по 10–12 заглавия, които след това са проверени.	98 %
Brigham Young University Library (Sharp, 1992)	1988/89	По време на извадката всеки ден са проверявани по 30 документа след подреждане за всички на смяна от обслужването.	Между 90,8 и 91,4 %
State University of New York Library (Kendrick, 1991, p. 17)	1988	От всяка количка са избирани по 5 документа и са проверявани след подреждане.	91 %
William Peterson College Library (Ciliberty, 1987)	1985	Включва липсите и материалите чакащи за подреждане.	74 %
University of Illinois Library (Weible, 2005)	2005	Проверена е случайна извадка от 586 заглавия от общо 6491 докторски дисертации.	93 %

Ако се проверява само последователността на лавиците и липсващите документи не се взимат под внимание, точността на подреждането вероятно ще бъде по-висока. Ако документите, които чакат да бъдат върнати на място, се включат в броя на погрешно подредените, точността на подреждането ще излезе твърде ниска. Въпреки че изостаналите неподредени материали ще подразнят ползвателите, не е логично да бъдат броени сред погрешно подредените.

Грешките в подреждането могат да бъдат разделени на:

- малки грешки (книгите не са на място, но са на точната лавица или на тази преди или след точното място),
- големи грешки (всички останали).

В колекциите на свободен достъп малките грешки ще бъдат много повече от големите. Едно изследване в Илинойския университет показва съотношение 18,15 малки на една голяма (Anderson, 1998, p. 12). Малките грешки вероятно ще причинят по-малко неприятности, след като документите могат да бъдат намерени след кратко издирване.

Скорошно изследване в Илинойския университет прави разлика между „леко разместени“ и „ненамерени“ (Weible, 2005), но то е проведено в сбирка от докторски дисертации. 2,05 % се оказват малко разместени, 4,95 % изобщо не са намерени. Изследването посочва и времето, нужно, за да бъде проверена наличността на лавиците. Един студент прекарва 35 часа, разпределени на три етапа: първо, търсене на заглавия в електронния каталог, физическо търсене на материалите и записване на резултатите на лист. Примерът показва, че проверката на точността на подреждане не трябва да отнема много време.

Университетът на Източен Илинойс използва Система за управление на библиотечните хранилища, която автоматично създава и съхранява топографски каталог и списък със статута на материалите от частта на сбирката, която се проверява (Sung, Lanham and Sung, 2006). Служителите сканират барковете със скенер, свързан към лаптоп, който има безжична връзка със сървъра. По време на проверката системата дава сигнал, ако материалите не са подредени на място или не са намерени и няма нищо отбелязано за тях. Също така системата пресмята дължината на разместването. Сканирането на 102 000 книги показва степен на разместване 6,6 %; над 72 % от подредените погрешно книги са намерени в разстояние на 1 до 10 книги.

Бързината на подреждане е друг въпрос, който трябва да бъде оценен отделно. В проучване на 19 университетски библиотеки през 1999 г. във Вирджинския университет установяват, че най-късото време за връщане на

книгите от гишето на лавиците е 4 часа (White, 1999). В проект за оценка и сравнение на четири университетски учебителни центъра във Великобритания, участникът с най-кратко време за връщане на материалите по местата свършва 95 % от работата за 14 часа (Everest, 2003, p. 44).

Някои проекти измерват средния брой книги, подредени за час от един човек. Библиотеката на университета „Бригам Йънг“ подрежда средно между 230 до 253 книги на час; не е правена връзка между средната скорост на подреждане и точността (Sharp, 1992, p. 187).

По принцип се смята, че 95 % точност на подреждане и нагоре може да се постигне в зависимост от условията на съхранение и ползване на частта от колекцията, която се проверява. Библиотеката на Копенхагенското бизнес училище съобщава за максимален брой грешно подредени книги, определен от библиотечния съвет: 1–2 % в подредените по УДК хранилища (Cotta-Schonberg and Line, 1994, p. 61). Това съответства с целта на библиотеката „Хейл“ на Канзаския щатски университет от 97 % точност на нареждането (Edwardy and Pontius, 2001).

Anderson, D. R. (1998), Method without madness: shelf-reading methods and project management, *College & Undergraduate Libraries* 5, 1, pp. 1–13

Ciliberti, A. C. et al. (1987), Material availability: a study of academic library performance, *College & Research Libraries* 48, 6, pp. 513–527

Cotta-Schonberg, M. and Line, M. B. (1994), Evaluation of academic libraries: with special reference to the Copenhagen Business School Library, *Journal of Librarianship and Information Science* 26, 2, pp. 55–69

Edwardy, J. M. and Pontius, J. S. (2001), Monitoring book reshelving in libraries using statistical sampling and control charts, *Library Resources & Technical Services* 45, 2, pp. 90–94

EQLIPSE, Unpublished data collected within the Project EQLIPSE, достъпен на: <http://www.cerlim.ac.uk/projects/eclipse/> (недостъпна на 18.11.2011)

Everest, K. (2003), Benchmarking shelving processes 2000/01, in Creaser, C. (Ed.), As others see us: benchmarking in practice, LISU, Loughborough University, *LISU Occasional Paper* 33, pp. 37–48, достъпен на: <http://www.lboro.ac.uk/departments/lis/download/OP33.pdf>

- Harwood, N. and Bydder, J. (1998), Student expectations of, and satisfaction with, the university library, *The Journal of Academic Librarianship* 24, 2, pp. 161–171
- Kendrick, C. L. (1991), Performance measures of shelving accuracy, *The Journal of Academic Librarianship* 17, 1, pp. 16–18
- Pedersen, W. A. (1989), Statistical measures of shelf reading in an academic health science library, *Bulletin of the Medical Library Association* 77, 2, pp. 219–222
- Poll, R. (1997), Leistungsindikatoren für wissenschaftlich Bibliotheken, in Ressourcen nutzen für neue Aufgaben, *Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie. Sonderheft* 66, Klostermann, Frankfurt a. M., pp. 15–22
- Rodgers, J. (1998), The evaluation of correct shelving quality in the Robert B. Greenblatt, M.D. Library, достъпен на: <http://www.mcg.edu/Library/MLA/title.html>
- Sharp, S. C. (1992), A library shelve's performance evaluation as it relates to shelving accuracy, *Collection Management* 17, 1/2, pp. 177–192
- Sung, J., Lanham, A. and Sung, N. (2006), Transforming data to build knowledge for healthy libraries, *World Library and Information Congress: 72nd IFLA General Conference and Council, 22–27 August 2004, Buenos Aires*, достъпна на: http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/141-Sung_%20Lanham_Sung-en.pdf
- Weible, C. L. (2005), Where have all the dissertations gone? Assessing the state of a unique collection's shelf (un)availability, *Collection Management* 30, 1, pp. 55–62
- White, L. S. (1999), Report on shelving process, University of Virginia Benchmarking Team, достъпен на: <http://www.lib.virginia.edu/mis/benchmarking/bench-shortrpt.html> (недостъпна на 21.11.2011)

Г. Потенциал и развитие

Г.1. Процент на разходите за комплектуване на електронната колекция

Основни сведения

Днес ползвателите очакват да имат достъп до информация от работното си място или от вкъщи. Те не само искат да търсят информация в електронни източници, но и да видят на екрана целия документ, който смятат, че им е нужен.

Затова библиотеките по цял свят предлагат все по-нарастващ брой електронни ресурси в своите колекции, придобити или чрез покупка, или чрез лицензиране. Това означава, че значително количество средства се пренасочва от традиционната към електронната колекция. По принцип надеждата на финансиращите институции е, че предлагането на информационни ресурси в електронна форма ще им спести средства. Опитът показва, че разходите за комплектуване на електронни вместо на печатни носители на информация няма да бъдат по-ниски и че възможните икономии от поддръждането и мястото ще бъдат изравнени от високите цени на високотехнологичното компютърно оборудване. Тъй като обаче електронните ресурси по принцип са по-използвани от традиционните, по-голямото им търсене може да намали разходите за ползване и по такъв начин да подобри ефикасността на услугата.

Затова на инвестицията на библиотеката в нейната електронна колекция се гледа не само като на индикатор, че неин приоритет са ползвателите, но и като доказателство за нейната ефикасност и бъдещо развитие.

Дефиниция на индикатора

Процентът от разходите за комплектуване, похарчени за електронната колекция.

По смисъла на този индикатор разходите за комплектуване означават общата сума за традиционни и електронни носители на информация, включително лицензи и разходите за пей-пър-вю. Средствата за подвързване не са включени.

По смисъла на този индикатор разходите за електронната колекция представляват средствата за придобиването, абонамента и лицензирането на бази данни, електронни списания, дигитализирани документи, включително за пей-пър-вю.

Разходите за доставка на електронни документи не са включени.

Средствата за инфраструктура, като оборудване, програми или мрежи, и за дигитализация не са включени.

Цели на индикатора

Индикаторът оценява инвестицията на библиотеката в електронни носители на информация и с това – приоритета, който библиотеката отдава на развитието на електронната колекция.

Индикаторът е подходящ за всички библиотеки с печатни и електронни колекции.

Възможно е сравняването на резултатите между библиотеки със сходни мисии, структура и ползватели, ако се вземат под внимание различията в тематичната насоченост и политиката на комплектуване и ако разходите за комплектуване се изчисляват по един и същ начин.

Метод

Определя се общата сума за комплектуване през годината и частта от нея за електронната колекция.

Когато електронната разновидност на документите, преимуществено списанията, се закупува в пакет с печатна версия, трябва да се взема под внимание само допълнителното заплащане за дигиталните копия.

Ако библиотеката участва в консорциум или други общи договори, трябва да се сметне само собственият ѝ дял в договорените разноски.

Тълкуване и използване на резултатите

Обикновено високият резултат се смята за добър, защото показва високи инвестиции в нови услуги. Какъв процент от библиотечния бюджет е подходящо да бъде изразходван за електронната колекция, зависи от тематичната насоченост на колекцията и потребителите на библиотеката. В една медицинска библиотека този процент ще бъде много по-висок, отколкото в библиотека по хуманитаристика. По принцип в обществените библиотеки този процент ще бъде по-нисък.

Индикаторът ще бъде повлиян от:

- политиката на комплектуване на библиотеката,
- броя на електронните публикации в тематичните области на колекцията,
- специалните нужди на населението, което трябва да бъде обслужвано,
- външните средства (т.е. специалните грантове) за участие в консорциуми.

Ако разходите за комплектуване на електронната колекция изглеждат твърде

ниски, библиотеките биха могли да използват следните методи, за да решат дали да инвестират повече в електронни ресурси:

- проучване на данните за ползване на печатните и електронни колекции,
- проучване на поръчките по междубиблиотечно заемане и за доставка на документи с цел приспособяване на политиката на комплектуване към нуждите на ползвателите,
- проучване на ползвателите за обхвата на електронните услуги и удовлетвореността от електронните ресурси.

Индикаторът ще бъде особено полезен, ако се прилага последователно в течение на една година.

Примери и допълнителна литература

Германският проект за оценка и сравнение BIX (BIX. Der Bibliotheksindex) използва индикатора, както е описан тук, за академични библиотеки. През 2005 г. резултатите са следните (BIX, 2006):

Процент от средствата за предоставяне на информация за електронната колекция	средно	максимум	минимум
Технически университети	10,9	25,4	0,9
Университети (без филиална система)	19,3	43,8	8,8
Университети (с филиална система; взема се под внимание само централната библиотека)	26,9	72,7	4,5

Резултатите показват, че процентите могат значително да се колебаят в зависимост от тематичната насоченост на библиотечната колекция и нейните потребители.

Статистиката на финландските научни библиотеки за 2005 г. показва „библиотечни материални разходи“ от 28 946 900 €, а от тях за електронни ресурси – 12 312 700 €, което представлява 42,5 %. Само за университетските библиотеки „материалните разходи“ са 20 996 500 €, а от тях за електронни материали 10 790 200 €, което прави дори 51,4 % (Finnish research libraries statistics database). Почти същия процент (50,64 %) посочват холандските университетски библиотеки за 2004 г. (UKB, 2004).

Статистиката на Асоциацията на научните библиотеки за 2003/2004 г. сочи следните проценти разходи за електронни ресурси от общите средства за комплектуване (Kyriilidou and Young, 2005):

- средно = 37,53 %
- високи = 76,89 %
- ниски = 9,71 %.

През 2005 г. в швейцарските университетски библиотеки 23,23 % от разходите за комплектуване са направени за електронни документи (Schweizerische Bibliotheksstatistik, 2005).

В шведските научни библиотеки този процент е много висок: през 2005 г. 58,4 % от средствата за комплектуване са изразходвани за електронните колекции (Forskningsbiblioteken, 2005).

Обикновено в обществените библиотеки този процент е по-нисък.

През 2003/2004 г. обществените библиотеки в Обединеното кралство изразходват за комплектуване общо 121 719 000 £, от които 4 261 000 £ за електронни ресурси (Creaser, 2006, р. 37). От 1997/1998 г. насам разходите за електронни ресурси се увеличават двойно, а от пет години с 63 %.

Швейцарската библиотечна статистика показва, че в 2005 г. 4,35 % от средствата за комплектуване са похарчени за електронни документи (Schweizerische Bibliotheksstatistik, 2005).

През 2003 г. обществените библиотеки в Британска Колумбия, Канада, изразходват 6,72 % от средствата за комплектуване за „електронна информация“, т.е. за лицензиране на онлайн бази данни и абонаменти (British Columbia public library statistics, 2004).

Когато се сравняват резултатите от този индикатор, ще бъде особено важно това да става само между библиотеки със сходни колекции и ползватели и които изчисляват разходите за комплектуване по един и същ начин.

BIX. Der Bibliotheksindex, достъпен на: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>

BIX. Der Bibliotheksindex (2006), *B.I.T online*, Sonderheft 2006

British Columbia public library statistics (2004), Ministry of Education, Victoria, British Columbia, достъпна на: http://www.bced.gov.bc.ca/pls/bcplstats_2004.pdf

Creaser, C., Maynard, S. and White, S. (2005), LISU annual library statistics 2005, featuring trend analysis of UK public and academic libraries 1994–2004, LISU, Loughborough University, достъпна на: <http://www.lboro.ac.uk/departments/dils/lisu/downloads/als05.pdf>

Finnish research library statistics database, Helsinki University Library, достъпна на: https://yhteistilasto.lib.helsinki.fi/language.do?action=change&choose_language=3

Forskningsbiblioteken 2005 (2005), KB/Bibsam och SCB, Sveriges officiella statistik, достъпна на: http://www.scb.se/statistik/_publikationer/KU0102_2005A01_BR_KUFT0601.pdf

Schweizerische Bibliotheksstatistik (2005), Bundesamt für Statistik, достъпна на: http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/kultur_medien_zeitverwendung/kultur/blank/analysen_berichte/bibliotheken.html

UKB (2004), Benchmarking, Samenwerkingsverband van der Nederlandse universiteitsbibliotheken en de Koninklijke Bibliotheek, резултатите са достъпни само за участници

Г.2. Процент на библиотечните служители, предоставящи и развиващи електронни услуги

Основни сведения

Библиотеките трябва да бъдат в крачка с развитието на информационните технологии и информационните ресурси. Затова трябва да инвестират в интернет услуги и продукти. Нужните инвестиции ще включват оборудване, хард- и софтуер, място и най-вече човешки ресурси.

Не съществуват стандарти, които да посочват какъв процент от служителите ще бъдат достатъчни за задачата да предоставят и развиват електронните услуги. На основата на библиотечната статистика за комплектуването, заемането и на средното време за изработка е възможно да се пресметнат „нужните“ служители за обичайните задачи като обработка на носителите на информация или заемане на материали. С течение на годините дейностите по предоставяне и развиване на електронни услуги в библиотеките се различават все повече в зависимост от проектите и заради въвеждането на нови услуги, затова стандартите за тях ще бъдат остарели още в мига на формулирането им. Обаче сравняването на процента служители, заети в електронните услуги, в течение на годините с аналогичните данни от други библиотеки дава представа дали организацията на библиотеката и разпределението на служителите отчитат нуждата от непрекъснато развитие.

Затова насочването на ресурса персонал към развитие и предоставяне на електронните услуги може да се разглежда като индикатор за способността на библиотеката да се справя с бъдещето.

Дефиниция на индикатора

Процентът на всички служители ЕЛПЗ (еквивалент на лица в пълна заетост), които планират, поддържат, предоставят и развиват електронни услуги и технически развиват и подобряват електронните услуги на библиотеката.

Персоналът за този индикатор включва служителите, работещи по проекти, временните служители, доброволците, студентите помощници и т.н.

Персоналът се пресмята в ЕЛПЗ (еквивалент на лица в пълна заетост). Бройката на работещите на непълен работен ден се обръща в еквивалентната бройка работещи на пълен работен ден.

Пример:

Ако от трима души, назначени като библиотекари, един работи на четвърт работен ден, друг – на половин, а третият – на пълен, тогава ЕЛПЗ на тези трима души ще бъде $0,25 + 0,5 + 1,0 = 1,75$ библиотекари (ЕЛПЗ).

По смисъла на този индикатор предоставянето на електронни услуги означава поддръжката и развитието на автоматизираната библиотечна система, библиотечните интернет сървъри, депозиториума за електронни документи, електронната справочна система и всички други програмни приложения, предоставяни на читателите, както и служителите, които се грижат за електронното оборудване (сървъри, компютри, принтери и скенери).

Служителите, заети в справочните служби, в комплектуването и обработката на електронните ресурси, в дигитализацията на материали за електронните колекции, в обучението на ползвателите за работа с електронната библиотека, както и поддържащите съдържанието на библиотечните интернет услуги (напр. въвеждане на тестове и данни) не се включват.

Цели на индикатора

Индикаторът изчислява времето на служителите, вложено в електронните услуги, и с това – приоритета, който библиотеката отдава на развитието и поддръжката им.

Индикаторът е подходящ за всички библиотеки, предоставящи електронни услуги със свои собствени служители. Той ще покаже интересни данни, чрез които може да се проследи развитието на библиотеката през годините.

Сравнението между библиотеки със сходни мисия и ползватели е възможно, ако са използвани едни и същи методи за пресмятане на количеството служители.

Метод

Пресмята се общият брой библиотечни служители ЕЛПЗ (еквивалент на лица в пълна заетост), включително служители, работещи по проекти, на временни договори, доброволци, студенти помощници и т.н.

Пресмята се броят на служителите ЕЛПЗ (еквивалент на лица в пълна заетост), предоставящи и развиващи електронни библиотечни услуги. Обикновено служителите в направление „Информационни технологии“ на библиотеката може просто да се преброят, тъй като се предполага, че тяхното работно време е запълнено с поддръжката и развитието на електронните услуги. По смисъла на този индикатор времето, отделено от други служители за електронните услуги, най-добре ще бъде оценено чрез извадка. Служителите са помолени да водят работен дневник в продължение на няколко дни от извадката и след това времето, отделено за електронните услуги, може да бъде пресметнато в ЕЛПЗ за цялата година.

Индикаторът се пресмята като процент ЕЛПЗ служители, предоставящи и развиващи електронни услуги, от целия ЕЛПЗ персонал.

Ако задачата по поддръжка и развитие на библиотечните електронни услуги е частично възложена на службата по информационни технологии или на външен изпълнител (срещу заплащане или без), този индикатор може да се приложи само в случаите, когато външното работно натоварване може да бъде изразено количествено чрез ЕЛПЗ. Тази бройка трябва да се добави както към общата бройка служители, така и към бройката, която предоставя и развива електронни услуги.

Тълкуване и използване на резултатите

Обикновено по-високият резултат се смята за добър, тъй като сочи високи инвестиции в нови услуги. Обаче какъв брой служители ще бъде сметнат за достатъчен за електронните услуги на библиотеката, зависи от нейната мисия и цели, т.е. какви услуги трябва да предлага и какъв обхват електронни услуги ще бъде подходящ за нейните потребители.

Индикаторът ще бъде повлиян от големия брой служители, нужни за изпълнение на специалните задачи на библиотеката, например опазване.

Този индикатор трябва да се сравнява с индикаторите, измерващи използването на електронните услуги (вж. индикатор Б.3 „Посещения на глава от населението“ или Б.5 „Свалени единици съдържание на глава от населението“).

Примери и допълнителна литература

Индикаторът е разработен от проекта EQUINOX: Система за измерване на библиотечната ефикасност и управление на качеството (EQUINOX, 2000), където включва и обучение на ползвателите по електронни услуги.

Така, както е описан тук, индикаторът е използван в германския проект за оценка и сравнение BIX (BIX. Der Bibliotheksindex). През 2005 BIX показва следните резултати (BIX, 2006):

Процент на служителите, развиващи и поддържащи електронни услуги	средно	максимум	минимум
Технически университети	7,5	12,5	0,0
Университети (без филиална система)	7,5	17,8	3,1
Университети (с филиална система; взима се под внимание само централната библиотека)	7,9	12,4	1,1

В продължение на години университетските библиотеки в Северен Рейн и Вестфалия, Германия, оценяват насочването на служители към различни сфери на услуги (Poll, 2000). Една от основните области на обслужване е „Основни задачи“, включително електронни услуги, обучение на персонала, централизираны услуги за филиалните библиотеки и връзките с обществеността.

Процент на насочените към различни задачи служители	1995	1997	2001
Управление/предметизатори	8,03	8,14	6,98
Администрация	7,27	7,24	6,74
Основни задачи	4,69	7,02	10,08
Обработка на медии	31,49	28,92	23,05
Поддръжка на колекцията	5,24	5,80	5,41
Обслужване	40,96	42,68	43,52
Специални задачи	2,32	0,19	4,23

Резултатите показват постоянно намаление на служителите, заети в управлението, администрацията и обработката на носителите на информация, което се дължи на реорганизацията на работните процеси и нарастване на броя на служителите, насочени към обслужването и особено „основните задачи“, заради нарастващото значение на електронните услуги.

BIX. Der Bibliotheksindex, достъпен на: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>

BIX. Der Bibliotheksindex (2006), *B.I.T online*, Sonderheft 2006

EQUINOX. Library performance measurement and quality management system (2000), достъпна на: <http://equinox.dcu.ie/index.html>

Poll, R. (2000), Three years of operating ratios for university libraries, *Performance Measurement & Metrics*, 1,1 pp. 3–8

Г.3. Участие в обучителни курсове на глава от служителите

Основни сведения

Библиотечните служители с големи познания както за традиционните, така и за интернет услугите на библиотеката са най-важният критерий за способността на библиотеката да се справи с нарастващите очаквания на ползвателите и бързото развитие на информационния сектор. Затова по-нататъшното образование на служителите се е превърнало в постоянна задача.

Разработката и предлагането на обучителни курсове за библиотечните служители, обаче, изисква сериозни вложения на усилия и ресурси. Затова библиотеките трябва да могат да покажат поне основни данни за вложеното и резултатите от обучителната си дейност. Като се съди по националните библиотечни статистики, изглежда, че библиотеките са започнали едва наскоро да събират данни за броя, продължителността и разходите за обучителните начинания на служителите, както и за броя на участниците. Ако е възможно, библиотеките трябва да се опитат да оценят и въздействието и влиянието на обучението на служителите чрез проучвания на удовлетвореността и тестове на уменията и способностите на участниците преди и след обучението.

Описаният тук индикатор се съсредоточава върху количеството обучителни курсове на библиотечен служител. Той е избран заради неговата практическост и защото е подходящ за сравняване.

Дефиниция на индикатора

Броят на часовете участие на служителите във формални обучителни курсове през годината, разделен на общия брой служители в края на годината.

Формалните обучителни курсове по силата на този индикатор са предварително планираните курсове, които може да се провеждат в библиотеката или навън от библиотечни служители или външни специалисти.

Включени са и онлайн курсовете, провеждани от външен специалист. Посещенията за участия в конференции не са включени. Неформалното обучение, например в различните служби и гишета, не е включено.

Библиотечният персонал включва всички служители, които работят срещу заплащане. Доброволците не са включени. За този индикатор броят на библиотечните служители се изчислява в лица, а не в ЕЛПЗ (еквивалент на лица в пълна заетост).

Като подклас индикаторът брой броя участия в обучителни курсове на служител.

Индикаторът не измерва качеството или въздействието на обучението.

Цели на индикатора

Индикаторът оценява подобряването на библиотечните умения на участниците в обучителните курсове и приоритета, който библиотеката отдава на обучението на персонала и от там – способността ѝ да се справи с проблемите на новото развитие.

Индикаторът е подходящ за всички библиотеки.

Възможно е сравнението на резултатите между библиотеки със сходна мисия и структура.

Метод

Преброяват се участниците във всеки курс и продължителността му в часове. Курс с продължителност 3 часа и 12 участващи служители прави 36 часа участие.

Общият брой часове участие се дели на общия брой библиотечни служители (лица). Общият брой библиотечни служители включва лица на непълно работно време, лица, работещи по проекти, временни служители, студенти помощници и т.н., но не и доброволците. За този индикатор е избран броят на лицата, не ЕЛПЗ (еквивалент на лица в пълна заетост), тъй като участието в обучение е важно за всички служители в библиотеката и защото е важно да се знае колко души са участвали в обучителните курсове. Високият брой участия обаче може да се получи за сметка на посещаемостта на курсовете от едни и същи служители.

Като подклас може да се броят часовете участие в обучителни курсове по електронни услуги и информационни технологии.

Тълкуване и използване на резултатите

Обикновено високият резултат се смята за добър; само крайно високият резултат ще подсказва, че това оказва влияние върху времето, отделяно за библиотечно обслужване. Ниският резултат, особено при сравнение с библиотеки с подобна мисия и структура, сочи нуждата да се засили обучението на персонала.

Индикаторът ще бъде повлиян от броя на предлаганите курсове и качеството на обучението. Качеството на курсовете трябва да бъде наблюдавано чрез въпросници за удовлетвореността и/или тестове за оценка на резултатите от тях.

Индикаторът ще бъде повлиян и от въвеждането на нови услуги от библиотеката през въпросната година, например нова система за каталогизиране, която изисква повече обучение.

В случай на ниско участие в обучителните курсове библиотеката би могла:

- да рекламира курсовете чрез вътрешната мрежа или лични покани,
- да проучи нуждите на служителите или предпочитанията им към теми за курсовете,
- да приспособи курсовете към специални целеви групи сред служителите,
- да повиши качеството на обучението.

Високият брой часове участие в обучителни курсове не означава, че всички служители са участвали в еднаква степен. Едни и същи лица може да са присъствали на много курсове.

Тъй като индикаторът не включва неформалното обучение, може да подцени броя участия в курсовете на служител.

Примери и допълнителна литература

Библиотеките оценяват по различен начин количеството обучение на служителите:

- часове обучение на служител,
- дни обучение на служител,
- процент служители, обучени през годината,
- брой на обучителните курсове на служител.

Германският проект за оценка и сравнение (BIX. Der Bibliotheksindex) използва за академичните библиотеки индикатора „Дни обучение на служител“, сумирайки участията в работни дни. Броят на дните обучение се дели на общия брой служители (в щатното разписание) ЕЛПЗ (еквивалент на пълна заетост). През 2005 г. резултатите (BIX, 2006) са:

Дни обучение на служител	средно	максимум	минимум
Технически университети	3,5	13,8	1,0
Университети (без филиална система)	2,7	9,5	0,9
Университети (с филиална система; взима се предвид само централната библиотека)	2,8	5,4	1,1

През 2005 във финландските университетски библиотеки работят общо 1350 души (всички служители), от които 1154 участват в курсове през годината, което прави 85,5 % (Finnish research library statistics database). Библиотеките преброяват 5889 „дена обучение на служителите“, което прави 4,36 дена на служител.

Библиотеките в баварските технически университети използват индикатора „брой участия в курсове на служител“ (Indikatoren für Fachhochschulbibliotheken, 2000). Броят на участниците в обучението е разделен на броя

на редовните служители (по щатно разписание) ЕЛПЗ (еквивалент на лица в пълна заетост). През 2000 г. средният резултат е 6,6 участия на служител.

Броят на часовете обучение може да се сравни с общия брой работни часове през годината, за да се оцени процентът работно време, посветен на обучението на персонала.

Германският проект за сравнение и оценка BIX използва за обществените библиотеки индикатор, който изчислява процента часове участие в обучение от общия брой работни часове през годината, включително работните часове на служители, работещи по проекти, и на доброволците. Обучението на служителите в този индикатор включва и участието в конференции. През 2005 г. резултатите (BIX, 2006) са:

Размери на обучението на персонала (процент на часовете за обучение от общия брой работни часове)	средно	максимум	минимум
Библиотеки в общини с население под 15 000	1,6	5,8	0,1
Библиотеки в общини с население от 15 000 до 30 000	0,9	2,3	0,0
Библиотеки в общини с население от 30 000 до 50 000	1,2	3,0	0,1
Библиотеки в общини с население от 50 000 до 100 000	1,0	2,7	0,2
Библиотеки в общини с население над 100 000	1,3	3,6	0,2

Изглежда сякаш няма разлика между библиотеките в по-големите и по-малките общини.

Проектът за оценка и сравнение на холандските университетски библиотеки не измерва участието в обучителни курсове, а разходите за обучение на персонала, като се изключи участието в конференции. През 2004 г. средният разход за 12 докладващи библиотеки е 36 400 € (UKB, 2004).

BIX. Der Bibliotheksindex, достъпен на: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>

BIX. Der Bibliotheksindex (2006), *B.I.T online*, Sonderheft 2006

Finnish research library statistics database, Helsinki University Library, достъпна на: https://yhteistilasto.lib.helsinki.fi/language.do?action=change&choose_language=3

Indikatoren für Fachhochschulbibliotheken – Beispiel Bayern (2000), достъпни на: <http://www.fh-bibliotheken-bayern.de/projekte/indikatoren.shtml>

UKB (2004), Benchmarking, Samenwerkingsverband van der Nederlandse universiteitsbibliotheken en de Koninklijke Bibliotheek, резултатите са достъпни само за участници

Г.4. Процент на библиотечните средства, осигурени чрез дарения или собствени приходи

Основни сведения

През последните години повечето библиотечни бюджети остават непроменени и не са съобразени с растящите цени и новите задачи на библиотеките. В добавка често няма и годишен бюджет, на който библиотеката би могла да разчита в своето планиране. Затова е особено важно библиотеките да се опитат да получат допълнително финансиране от институции или частни лица извън финансиращата институция. Подобни средства могат да бъдат придобити чрез грантове за проекти, спонсориране или собствени приходи.

Успехът на библиотеката в създаването на допълнителни приходи може да се разглежда като индикатор за способността ѝ да се справя с финансовите ограничения и за разширяване на нейните възможности за развитие.

Дефиниция на индикатора

Процентът на всички средства, получени през годината от грантове или от собствени приходи.

Общите средства на библиотеката включват пари от финансиращата институция и външни средства, както и средства за капиталови разходи.

Средствата, получени чрез специални грантове или от собствени приходи, включват и парите за капиталови разходи, ако не са осигурени от финансиращата институция.

По смисъла на този индикатор специалните грантове са неповтарящи се средства за финансиране на големи проекти, например за анализ на рентабилността или тестването на справочната услуга по чата. Продължаващото финансиране от външни институции за специални задачи на библиотеката (например поддръжка на център за библиотечно образование) не се смята за специален грант, а се включва в общия бюджет на библиотеката.

Собствените приходи на библиотеката включват такси, дарения и приходи от специални дейности като книжарница и реклами.

Цели на индикатора

Индикаторът оценява успеха на библиотеката в добиването на допълнителни приходи чрез проекти или от собствени приходи и с това – нейната способност да разшири възможностите си за нужното развитие.

Индикаторът е подходящ за всички библиотеки.

Сравнението на резултатите между библиотеките със сходни мисии и структура е възможно, ако се вземат под внимание различията във финансиращите организации и ако приходите се изчисляват по един и същ начин.

Метод

Определете общите средства на библиотеката, включително тези за капиталови разходи. Като междинен сбор определете средствата от собствени приходи и специални грантове, включително парите за капиталови разходи, които не са платени от финансиращите организации.

Сметнете процента на сумата, добита чрез грантове и от собствени приходи.

За да се получи по-подробна представа, различните групи приходи може да бъдат оценени отделно:

- процент на библиотечните средства, получени чрез специални грантове,
- процент на библиотечните средства, получени чрез такси,
- процент на библиотечните средства, получени чрез дарение,
- процент на библиотечните средства, получени от извършването на специални видове библиотечни дейности.

Тълкуване и използване на резултатите

Обикновено по-високият резултат се смята за по-добър, тъй като показва, че библиотеката има успех в осигуряването на допълнителни средства по своя инициатива. Индикаторът може да покаже и доколко библиотеката е включена в изпълнението на задачи, които не са основни за главната ѝ мисия и за които ѝ се полагат допълнителни средства. Обаче това тълкуване е съмнително, ако по-голямата част от допълнителните средства идват от такси, което означава, че библиотеката не е положила никакви допълнителни усилия.

Резултатът ще бъде силно повлиян от финансовите условия за библиотеките в страната или областта, например:

- дали има централни институции, където библиотеките могат да кандидатстват за специални грантове,
- дали библиотеките могат или трябва да таксуват всички услуги или само специални услуги,
- дали библиотеките могат да използват изцяло приходите от такси, или трябва да ги превеждат на финансиращата институция.

Индикаторът може да бъде повлиян и от националните данъчни закони за даренията, които могат да правят спонсорирането на библиотеките повече или по-малко изгодно.

Ако обикновеният бюджет на библиотеката намалява, а приходите от специални грантове и такси остават непроменени, това ще доведе до по-висок резултат без допълнителни библиотечни инициативи.

Заради различните политически и правни условия ще бъде трудно да се сравняват резултатите от този индикатор между библиотеки от различни страни.

Примери и допълнителна литература

За академичните библиотеки германският проект за оценка и сравнение (BIX. Der Bibliotheksindex) използва индикатора „Процент на библиотечните средства, получени чрез външно финансиране, специални грантове и от собствени приходи“. За 2005 резултатите (BIX, 2006) са:

Процент на библиотечните средства, получени чрез външно финансиране, специални грантове и от собствени приходи

	средно	максимум	минимум
Технически университети	4,8	24,6	0,0
Университети (без филиална система)	5,8	17,2	0,8
Университети (с филиална система; взима се предвид само централната библиотека)	8,8	36,9	0,8

Статистиката на академичните библиотеки в Обединеното кралство сумира библиотечните разходи и създадените приходи, в които се включват и специалните грантове. Статистиката за 2004/2005 г. показва общи разходи за всички академични библиотеки 500 005 000 £ и собствени приходи от 70 442 000 £, което прави 14,09 % (Creaser, 2006, p. 129).

През 2005 г. шведските библиотеки във висши учебни заведения имат приходи от 1 555 261 000 SEK и 78 414 000 SEK от специални грантове и собствени приходи, което прави 5,04 % (Forskingsbiblioteken, 2005, p. 38).

Холандските университетски библиотеки използват индикатора „Процент собствени приходи от общите библиотечни разходи“ (УКВ, 2004). Собствените приходи включват таксите, специалните грантове, дарения и приходи от специални дейности на библиотеката като доставка на документи. През 2004 г. библиотеките имат средно 14,85 % приходи.

През 2003 г. обществените библиотеки в Британска Колумбия, Канада, имат общо приходи от 153 553 679 CAD, от които 7,42 % са грантове за проекти, дарения и собствени приходи (Ministry of Education, British Columbia, 2004).

Доклад на OCLC показва положението с приходите на обществените библиотеки през 2001 г. в 29 страни (Wilson, 2004): „Във всички проучени страни

публичното финансиране е основно за библиотеките, средно съставляващо 87 % от цялото финансиране... Таксите представляват средно 4 % от финансирането на библиотеката, като остатъкът от средствата идва от различни „други“ източници“.

Примерите показват, че сметките се различават значително в библиотечните статистики и е трудно да се правят сравнения между страни или вид библиотеки.

BIX. Der Bibliotheksindex, достъпен на: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>

BIX. Der Bibliotheksindex (2006), *B.I.T online*, Sonderheft 2006

Creaser, C., Maynard, S. and White, S. (2005), LISU annual library statistics 2005, featuring trend analysis of UK public and academic libraries 1994–2004, LISU, Loughborough University, достъпна на: <http://www.lboro.ac.uk/departments/dils/lisu/downloads/als05.pdf>

Finnish research library statistics database, Helsinki University Library, достъпна на: https://yhteistilasto.lib.helsinki.fi/language.do?action=change&choose_language=3

Forskingsbiblioteken 2005 (2005), KB/Bibsam och SCB, Sveriges officiella statistik, достъпна на: http://www.scb.se/statistik/_publikationer/KU0102_2005A01_BR_KUFT0601.pdf

Ministry of Education, British Columbia public library service branch (2004), British Columbia public library statistics 2003, достъпна на: http://www.bced.gov.bc.ca/pls/bcplstats_2004.pdf

UKB (2004), Benchmarking, Samenwerkingsverband van der Nederlandse universiteitsbibliotheken en de Koninklijke Bibliotheek, резултатите са достъпни само за участници

Wilson, A. et al. (2004), The OCLC 2003 environmental scan: pattern recognition, A report to the OCLC membership, достъпен на: <http://www.oclc.org/reports/escan/toc.htm>

Г.5. Процент на средствата, отпускани на библиотеката

Основни сведения

За да предлагат висококачествени услуги на своите ползватели, библиотеки-те имат нужда от финансови ресурси, които отговарят на тяхната мисия, задачи и ползватели. Без достатъчно финансиране качеството на предоставяните услуги може да намалее и дори библиотеката да намери начин да се справи с оряването на бюджета и да поддържа качеството на обслужването, тя няма да може да инвестира в нужното развитие. Във време на бързо променящи се информационни канали и видове информация, за библиотеките е особено важно техните бюджети да позволяват въвеждането на нови електронни услуги и да инвестират в електронни сбирки.

През последните години повечето библиотечни бюджети са в застои и не са приспособени към растящите цени и новите задачи на библиотеките. В добавка често вече няма определен бюджет, на който библиотеката може да разчита за планиране. Библиотеката трябва да се конкурира пред своята финансираща институция за ресурси с други организации, например в университетите – с факултетите и компютърния център, в общините – с другите културни институции като музеи и театри.

Заради това успехът на библиотеката в осигуряването на достатъчно финансиране от висшестоящата организация може да се разглежда като индикатор за нейната важност за тази организация и за способността ѝ да се справя с възникващите нови услуги и с бъдещото развитие.

Дефиниция на индикатора

Процентът на институционалните средства, отпускани на библиотеката.

По смисъла на този индикатор институционалните средства включват целия бюджет на висшестоящата организация през съответната година, но изключват средствата от трети страни (външно финансиране за специални задачи) и възможни остатъци от предходната година.

Средствата на библиотеката по смисъла на този индикатор са всички пари, получени от институцията пред съответната година, включително за капиталови разходи и еднократно финансиране. Външното финансиране, например от други обществени източници или от корпоративни и частни източници (включително дарения), не е включено. Създадените от библиотеката приходи, например от такси или от книжарницата, също не са включени.

Индикаторът не взима под внимание външното финансиране и собстве-

ните приходи, защото неговата цел е да съотнесе библиотечния бюджет с бюджета на висшестоящата институция.

Цели на индикатора

Индикаторът оценява каква част от своя бюджет институцията отпуска на библиотеката и с това – приоритета, който тя дава на библиотеката.

Индикаторът е особено ценен за библиотеките на висши учебни заведения. Сравнението между интегрираните библиотечни системи и филиалните системи с много факултетски библиотеки може да е трудно.

Обществените библиотеки могат да приспособят този индикатор, за да научат процента обществени средства, отпускани на библиотеката от целия бюджет на финансиращата институция.

Сравнението между библиотеки със сходна мисия и структура е възможно, ако институционалните и библиотечните средства се пресмятат по един и същи начин.

Метод

Определя се общата сума на библиотечните средства (включително парите за капиталови разходи и еднократни плащания, получени от институцията, без да се включват външното финансиране и собствените приходи на библиотеката) през съответната година.

Определя се общата сума на бюджета на институцията (без да се включват средствата от трети страни и възможни остатъци от предходната година) за същия период.

Пресмятат се средствата на библиотеката като процент от институционалния бюджет.

Тълкуване и използване на резултатите

По-високият процент се смята за добър резултат. Той показва, че финансиращата институция признава важността на библиотеката и нейните финансови нужди и може да ѝ позволи да предлага по-добри услуги на ползвателите.

Индикаторът ще бъде повлиян от съществуването на външни финансиращи организации и структури (напр. правителствени средства). Ще бъде повлиян и от специалните задачи на библиотеката с голямо финансиране, например специални колекции, финансирани от външна институция.

Примери и допълнителна литература

За академичните библиотеки германският проект за оценка и сравнение (BIX. Der Bibliotheksindex) използва индикатора така, както е описан тук. За 2005 резултатите (BIX, 2006) са:

Библиотечните средства като процент от институционалния бюджет	средно	максимум	минимум
Технически университети	4,8	19,0	1,9
Университети (без филиална система)	6,0	10,9	1,2
Университети (с филиална система; взима се предвид само централната библиотека)	4,2	7,3	1,7

В библиотеки с филиална система процентът сякаш е по-нисък, но тук не са взети под внимание средствата на факултетските и институтски библиотеки.

Статистиката на академичните библиотеки в Обединеното кралство показва дела на целия институционален разход за библиотеката (Creaser, Maynard and White, 2005, p. 119). Резултатите за 1993/94 и 2003/04 са:

	1993/94	2003/04
Стари университети	2,9 %	2,8 %
Нови университети	3,8 %	3,5 %
Колежи за висше образование	3,3 %	3,2 %

През изминалите десет години процентите във всички британски академични библиотеки леко намаляха.

Проектът на холандските университетски библиотеки за оценка и сравнение пресмята библиотечните разходи като процент от разходите на университета (UKB, 2004). През 2004 11 библиотеки предоставят данни за този индикатор. Средният разход е 3,09 %.

За обществените библиотеки не беше открит пример. През 2001 г. доклад на OCLC разкрива положението с приходите на обществените библиотеки в 29 страни (Wilson, 2004): „Във всички проучени страни публичното финансиране е основно за библиотеките и средно съставлява 87 % от цялото финансиране“.

Примерите показват, че процентите за различните видове библиотеки се различават. Различават се и методите на изчисление (бюджет или разход).

BIX. Der Bibliotheksindex, достъпен на: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>.

BIX. Der Bibliotheksindex (2006), *B.I.T online*, Sonderheft 2006.

Creaser, C., Maynard, S. and White, S. (2005), LISU annual library statistics 2005, featuring trend analysis of UK public and academic libraries 1994–2004, LISU, Loughborough University, достъпна на: <http://www.lboro.ac.uk/departments/dils/lisu/downloads/als05.pdf>.

UKB (2004), Benchmarking, Samenwerkingsverband van der Nederlandse universiteitsbibliotheken en de Koninklijke Bibliotheek, резултатите са достъпни само за участници

Wilson, A. et al. (2004), The OCLC 2003 environmental scan: pattern recognition, A report to the OCLC membership, достъпен на: <http://www.oclc.org/reports/escan/toc.htm>

Приложение 1: Изчисляване на разходите

Този наръчник включва няколко индикатора, които сравняват ползването на библиотечните услуги с разходите, за да покажат рентабилността или ефикасността на библиотеката.

В индикаторите „разходи“ може да има различни значения: цена на електронен ресурс, общи разходи на библиотеката или разход за единица (цената на единичен продукт или услуга).

Разходи за електронни ресурси

Индикаторът

- В.6. „Разходи за сваляне на единица съдържание“

изчислява разходите за отделния електронен ресурс (база данни, електронно списание или дигитален документ) и ги сравнява с броя на свалянията. Тези разходи включват абонамента или цената за лицензирането, платена от библиотеката за определен период, обикновено година. Разходите за пей-пър-вю не се включват.

Изчислението на тези разходи е сравнително лесно, но може да възникнат някои проблеми:

- електронните разновидности на документа може да са купени в пакет с печатните. Ако разходите в този случай не могат да бъдат точно разграничени, тези документи не трябва да се включват в индикатора.
- понякога електронните документи се закупуват накуп (напр. всички продължаващи издания на дадено издателство, всички е-книги по дадена тема), особено при участие в консорциуми. В този случай цената на целия куп може да бъде разделена на броя на материалите в него.

Общи разходи на библиотеката

Тези индикатори сравняват общите разходи на библиотеката с броя на ползвателите или обема на ползването:

- В.1. Разходи на ползвател
- В.2. Разходи на посещение
- В.3. Разходи на ползване

По смисъла на тези индикатори „общите разходи“ означават общите разходи за дейността или повтарящи се разходи на библиотеката.

Това включва разходите за

- служители,
- изграждане на колекцията и поддръжка,
- работа и поддръжка на компютърната мрежа,

- управление на библиотеката (напр. поддръжка и ремонт на оборудването, осигуряване на материали, комуникации).

За изчислението няма значение дали разходите са направени от средства, получени от висшестоящата организация, като външно финансиране или от собствени приходи на библиотеката.

Капиталовите разходи са разходите за нови сгради, компютърни системи и т.н. – те не се включват в изчисленията, защото подобни разходи се променят значително през годините. Предназначението на индикаторите е да сравнят годишните разходи за работата на библиотеката с ползването на библиотечните услуги.

В действителност общият разход за работата на библиотеката ще включва и:

- режийните разноски като отопление, ток, вода, отпадни води, почистване, охрана,
- амортизацията на материалните активи (сгради, ИТ и друго оборудване).

Тези разходи обикновено са „скрити“, тъй като не се появяват във фактурите или платежните ведомости на библиотеката. Често режийните се плащат от висшестоящата организация, а не от самата библиотека. Те трябва да се разделят, за да се установи делът на библиотеката, но често това е трудно.

Счетоводната амортизация означава, че за група активи се определя минимална трайност, напр. 4 години за компютър или 20 години за библиотечна сграда. След това цената за придобиване се дели на годините трайност и по този начин може да се определи годишната амортизация на актива. Обаче в различните страни амортизацията се изчислява по различен начин, така че сравняването на резултатите от този индикатор ще бъде трудно.

Затова, когато общите разходи се използват като изходни данни за индикаторите в този наръчник, се пресмятат само разходите за дейност или повтарящите се разходи на библиотеката, като се изключват режийните и амортизационни разходи. В много случаи те ще са равни на годишния бюджет на библиотеката и от тях най-много ще се интересува финансиращата организация.

Единица разход за продукт или услуга

Поради много причини на библиотеките са нужни данни за цената на техните продукти. Финансиращите власти често питат за разходите за едно заемане, доставка на документ или каталожен запис. Този наръчник предлага индикатор за „единица разход“:

- В.5 Разходи на обработен документ

Изчисляването на всички разходи, свързани с изработването на един про-

дукт или услуга, изисква анализ на разходите за време за дейностите, свързани с продукта или услугата.

Единицата разход може да бъде изчислена по два начина, като и двата включват анализ на разходите за време.

1. Взимат се под внимание само разходите за персонала.

За да се получи информация за броя часове, прекарани в производството на определени услуги или продукти (напр. библиографски записи, заемания, даване на справки), служителите, които работят за тези услуги (каталогизиране, заемане, справочна работа), си отбелязват времето, което прекарват в изпълнението на съответната задача по време на извадката. Така делът от време, което всеки служител посвещава на своята специална услуга (каталогизиране, заемане, справочна работа), може да се пресметне в часове. Ако засичането не е възможно, частта от времето, прекарано в обработка на материалите, може да се определи приблизително.

След това часовете се умножават по разходите за час работа (сумата за заплати, разделена на нормалното работно време на тези служители) и резултатът се разделя на произведените „единици“ (каталогизирани заглавия, заети материали, направени справки) през време на извадката. Така може да се пресметне разходът за едно каталогизирано заглавие, един зает материал или една справка.

2. Ако библиотеката иска да изчисли не само разходите за персонал, но и всички разходи, пряко свързани с продуктите или услугите, трябва да включи всички разходи за дейност, както е показано по-горе.

Общата сума за дейност на библиотеката се групира в „разходни центрове“ или области на дейност на библиотеката, в този случай – към службите за каталогизация, заемане и справочна дейност. Някои разходи могат да бъдат отнесени пряко към разходния център, напр. тези за персонал при обработката на носителите на информация. Други непреки разходи като тези за информационните технологии трябва да бъдат групирани чрез използването на ключове. Например разходите за ИТ могат да бъдат изчислени според броя на компютрите в разходния център.

Както в метод 1, времето, което всеки служител отделя за съответната услуга (каталогизиране, заемане, справки), се изчислява чрез засичане. След това общият разход на съответния разходен център се разпределя на каталогизацията, заемането или справките според процента работно време, отделено за тях. Резултатът се дели на броя произведени „единици“ (каталогизирани заглавия, заети материали, направени справки), за да се получи единица разход.

Пример:

Разходи на разходния център	
„Обработка на носители на информация“	188 000,00 €
Разходи за дейност „каталогизиране“	67 716,00 €
Брой каталогизирани заглавия	5232
Общ разход за каталогизирано заглавие	12,94 €

Допълнителна информация за анализа на разходите в библиотеките може да намерите в:

Ceynowa, K., and Coners, A. (2003), Cost management for university libraries, *IFLA Publications* 104, Saur, München.

Heaney, M. (2004), Do users get what they pay for? A resource allocation model for Oxford University library services, *World Library and information Congress, 70th IFLA General Conference and Council*, достъпен на:
<http://www.ifla.org/IV/ifla70/papers/179e-Heaney.pdf>

Poll, R. (2000), The costs of quality: cost analysis and cost management as counterpart to performance measurement, *Proceedings of the 3rd Northumbria International Conference on Performance Management in Libraries and Information Services*, Newcastle upon Tyne, Information North, pp. 43–52.

Roberts, S. A. (1998), Financial and cost management for libraries and information services, 2nd ed., Bowker-Saur, London.

Snyder, H. and Davenport, E. (1997), Costing and pricing in the digital age, a practical guide for information services, Library Association, London.

Приложение 2: Основни източници за индикаторите**А. Ресурси, инфраструктура: Какви услуги предлага библиотеката?**

	IFLA 1 изд. (1996)	ISO 11620 (1998)	EQLIPSE (1995–98)	EQUI- NOX (1998– 2000)	ISO TR 20983 (2003)	BIX (2002)	ISO 11620 (2006)
1. Читателска площ на глава от населението						1.1	B.1.3.3
2. Места на глава от населението							B.1.3.4
3. Работно време в сравнение с търсенето	№ 2		№ 43				
4. Разходи за информационно осигуряване на глава от населението						1.3	
5. Наличност на търсените заглавия	№ 11	B.2.2.2	№ 7				B.1.1.1 B.1.1.2
6. Процент на отказаните сесии				№ 10	B.1.3.4		B.1.1.4
7. Съотношение между получените и изпразнените поръчки по междубиблиотечно заемане: индикаторът е взет от холандския проект за оценка и сравнение							
8. Наличност в момента на заемането						2.3	
9. Служители на глава от населението			№ 51			1.2	B.1.4.1
10. Пряк достъп от интернет страницата: (нов)							

Б. Ползване: как се приемат услугите?

	IFLA 1 изд. (1996)	ISO 11620 (1998)	EQLIPSE (1995-98)	EQUI- NOX (1998- 2000)	ISO TR 20983 (2003)	BIX (2002)	ISO 11620 (2006)
1. Обхват	№ 1	B.2.1.1	№ 2				B.2.4.1
2. Удовлетвореност на ползвателя	№ 16	B.1.1.1	№ 1			тества се	B.2.4.2
3. Посещения на глава от населението		B.2.1.3	№ 4			2.1	B.2.2.1
4. Заеетост на местата		B.2.9.3	№ 42				B.2.3.1
5. Свалени единици съдържание на глава от населението	№ 4	B.2.4.1	№ 24	№ 4			B.2.1.4
6. Обращаемост на фонда	№ 6		№ 29				B.2.1.1
7. Процент на неползвания фонд							B.2.1.3
8. Заети материали на глава от населението (читаемост)		B.2.4.2	№ 25			общест- вени библио- теки 2.2	B.2.1.2
9. Процент на заеманията от външни ползватели							B.2.2.4
10. Учасия в обучителни лекции на глава от населението				№ 12	B.1.5.1		B.2.2.6
11. Справки на глава от населението			№ 36				
12. Пристъпване на библиотечни прояви на глава от населението			№ 50				B.2.2.5

В. Ефикасност: услугите рентабилни ли са?

	IFLA 1 изд. (1996)	ISO 11620 (1998)	EQLIPSE (1995-98)	EQUI- NOX (1998- 2000)	ISO TR 20983 (2003)	BIX (2002)	ISO 11620 (2006)
1. Разходи на ползвател		B.2.1.2	№ 3			3.1	B.3.4.1
2. Разходи на посещения		B.2.1.4	№ 5				B.3.1.4
3. Разходи на ползване (нов)							
4. Съотношение между разходите за комплектуване и за персонал						3.2	B.3.3.3
5. Разходи на обработен документ		B.3.3.1					
6. Разходи на сваляне				№ 6	B.1.3.3		B.3.1.3
7. Бързина на комплектуване	№ 9	B.3.1.1	№ 47				B.3.2.1
8. Бързина на обработка на носителите на информация	№ 10	B.3.2.1	№ 48				B.3.2.2
9. Производителност на служителите при обработката на носители на информация						3.3	B.3.3.4
10. Бързина на заемане	№ 12	B.2.3.1	№ 21				B.1.2.2
11. Бързина на междубиблиотечното заемане	№ 13	B.2.5.1	№ 34				B.1.2.3
12. Точност на справките	№ 14	B.2.6.1	№ 37				B.3.3.2
13. Точност в подреждането на фонда			№ 23				B.1.2.1

Г. Потенциал и развитие: има ли достатъчно потенциал за бъдещо развитие?

В IFLA 1996, ISO 11620 (1998) и EQLIPSE няма подобни индикатори

	EQLIPSE (1998-2000)	ISO TR 20983 (2003)	BIX (2002)	ISO 11620 (1998)	Забележка
1. Процент на разходите за развитие на електронната сбирка	№ 11	B.1.2.1	1.4	B.4.1.1	
2. Процент на персонала предоставящ и развиващ електронни услуги	№ 13	B.2.2.1	4.4	B.4.2.1	
3. Участие в обучителни курсове на глава от служителите		B.2.1.1	4.1	B.4.2.2	ISO TR = участие в ИТ-обучение; BIX = дни обучение на служител
4. Процент на библиотечните средства осигурени чрез дарения или собствени приходи			4.3	B.4.3.1	
5. Процент на средствата, отпускани на библиотеката			4.2	B.4.3.2	

Подбрана библиография

Наръчници и стандарти

- Barton, J. and Blagden, J. (1998), Academic library effectiveness: a comparative approach, *British Library Research and Innovation Report 120*, British Library Research and Innovation Centre, Boston Spa
- Bertot, J. C., McClure, C. R. and Ryan, J. (2001), Statistics and performance measures for public library networked services, American Library Association, Chicago
- Bertot, J. C., Ed. (2004), Planning and evaluating library networked services and resources, Libraries Unlimited, Westport, Conn.
- Bloor, I. G. (1991), Performance indicators and decision support systems for libraries: a practical application of „Keys to success“, *Library Research Paper 93*, British Library Research and Development Department, London
- Brophy, P. (2006), Measuring library performance, Facet, London
- Brophy, P. and Coulling, K. (1996), Quality management for information and library managers, Aslib Gower, Aldershot
- Ceynowa, K. and Coners, A. (2002), Balanced Scorecard für wissenschaftliche Bibliotheken, *Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie, Sonderheft 82*, Klostermann, Frankfurt a.M.
- Edgren, J. et al. (2005), Quality handbook, performance indicators for library activities, The Swedish Library Association's Special Interest Group for Quality Management and Statistics, available at: http://www.biblioteksforeningen.org/sg/kvalitet/handbook_eng.html (недостъпна на 21.11.2011)
- Hernon, P. and Altman, E. (1996), Service quality in academic libraries, Ablex Publ., Norwood, NJ
- Hernon, P. and Whitman, J. R. (2001), Delivering satisfaction and service quality: a customer based approach for libraries, American Library Association, Chicago
- ISO 2789 (2006), Information and documentation – International library statistics, 4th ed., International Organization for Standardization, Geneva
- ISO DIS 11620 (2006), Information and documentation – Library performance indicators, 2nd ed., International Organization for Standardization, Geneva
- Kantor, P. B. (1984), Objective performance measures for academic and research libraries, Association of Research Libraries, Washington, DC
- Keys to success: performance indicators for public libraries; a manual of performance measures and indicators developed by King Research Ltd. (1990), *Library Information Series 18*, HMSO, London
- Lancaster, F. W. (1993), If you want to evaluate your library ... , 2nd ed., University of Illinois, Graduate School for Library and Information Science, Champaign, Ill.
- The effective academic library: a framework for evaluating the performance of UK academic libraries; a consultative report to the HEFCE, SHEFC, HEFCW and DENI (1995), HEFCE, Bristol

- VanHouse, N. A. et al. (1987), Output measures for public libraries: a manual of standardized procedures, 2nd ed., American Library Association, Chicago
- VanHouse, N. A., Weil, B. T. and McClure, C. R. (1990), Measuring academic library performance: a practical approach, American Library Association, Chicago
- VanHouse, N. A. and Childers, T. (1993), The public library effectiveness study, the complete report, American Library Association, Chicago
- Ward, S. et al. (1995), Library performance indicators and library management tools, Office for Official Publications of the European Communities, Luxemburg

Проекты и конференции

- Australian public libraries comparative report 1998–2004, available at: <http://www.nsla.org.au/publications/statistics/2004/pdf/NSLA.Statistics-20040701-Australian.Public.Library.Comparative.Report.1998.2004.pdf>
- BIX. Der Bibliotheksindex, available at: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>
- EQLIPSE. Evaluation and Quality in Library Performance: System for Europe (1995–1997), available at: <http://www.cerlim.ac.uk/projects/eclipse/>
- EQUINOX. Library performance measurement and quality management system (1998–2000), available at: <http://equinox.dcu.ie/index.html> (недоступна на 18.11.2011)
- Forslag til indikatorer for fag- og folkebibliotek (2007), ABM-utvikling, Oslo, available at: <http://www.abm-utvikling.no/bibliotek/statistikk-for-bibliotek/indikatorer-for-fag-og-folkebibliotek>
- Indikatoren für Fachhochschulbibliotheken - Beispiel Bayern (2000), available at: <http://www.fh-bibliotheken-bayern.de/projekte/indikatoren.shtml>
- Proceedings of the Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services, I (1995) ff.
- Report on the 1992 evaluation study of the Copenhagen Business School Library (1993), Copenhagen Business School Library
- UK higher education library management statistics 2003–2004 (2005), Sconul, London
- UKB, Benchmarking, Samenwerkingsverband van de Nederlandse universiteitsbibliotheken en de Koninklijke Bibliotheek, available at: <http://www.ukb.nl/benchmark.htm> (недоступна на 18.11.2011)

Статии

- Brophy, P. (2002), Performance measures for 21st century libraries, *Proceedings of the 4th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*, Association of Research Libraries, Washington DC, pp. 1–7
- Calvert, P. (2000), Integrated performance measures in New Zealand, *Proceedings of the 3rd Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*, University of Northumbria, Newcastle upon Tyne, pp. 11–17

- Cram, J. (2000), „Six impossible things before breakfast“: a multidimensional approach to measuring the value of libraries, *Proceedings of the 3rd Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*, University of Northumbria, Newcastle upon Tyne, pp. 19–29
- Crawford, J., Pickering, H. and McLelland, D. (1998), The stakeholder approach to the construction of performance measures, *Journal of Librarianship and Information Science* 30,2, pp. 87–112
- Cullen, R. J. (1998), Measure for measure: a post modern critique of performance measurement in libraries and information services, *IATUL Proceedings* 8, available at: <http://iatul.org/conferences/pastconferences/1998proceedings.asp>
- Cullen, R. J., Calvert, P. J. (1995), Stakeholder perceptions of university library effectiveness, *Journal of Academic Librarianship* 21,6, pp. 438–448
- Derfert-Wolf, L., Gorski, M. and Marcinek, M. (2005), Quality of academic libraries - funding bodies, librarians and users, *World Library and Information Congress, 71st IFLA General Conference and Council*, available at: <http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/080e-Derfert-Wolf.pdf>
- Ford, G. (2002), Strategic uses of evaluation and performance measurement, *Proceedings of the 4th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*, Association of Research Libraries, Washington DC, pp. 19–30
- Harer, J. B. and Cole, B. R. (2005), The importance of the stakeholder in performance measurement: critical processes and performance measures for assessing and improving academic library services and programs, *College & Research Libraries* 66, 2, pp. 149–170
- Hernon, P. and Dugan, R. E. (2004), Different perspectives on assessment and evaluation: the need to refine and link them, *Proceedings of the 5th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*, Emerald, Bradford, England, pp. 23–30
- Laeven, H. and Smit, A. (2003), A project to benchmark university libraries in the Netherlands, *Library Management* 24, 6/7, pp. 291–304
- Lambert, S., Willson, J. and Oulton, T. (1998), Use and interest in performance measures: differences between library sectors, *Proceedings of the 2nd Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*, Information North, Newcastle upon Tyne, pp. 67–76
- Pienaar, H. and Penzhorn, C. (2000), Using the balanced scorecard to facilitate strategic management at an academic information service, *Libri* 50,3, pp. 202–209, available at: <http://www.librijournal.org/pdf/2000-3pp202-209.pdf>
- Poll, R. (1998), The house that Jack built: the consequences of measuring, *Proceedings of the 2nd Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*, Information North, Newcastle upon Tyne, pp. 39–45
- Poll, R. (2001), Performance, processes and costs: managing service quality with the balanced scorecard, *Library Trends* 49,4, pp. 709–718
- Poll, R. (2007), Benchmarking with quality indicators: national projects, *Performance Measurement and Metrics* 8,1, pp. 41–53

- Pors, N. O., Dixon, P. and Robson, H. (2004), The employment of quality measures in libraries: cultural differences, institutional imperatives and managerial profiles, *Performance Measurement and Metrics* 5,1, pp. 20–27
- Poustie, K. (1995), A climate of change: performance measurement in Australian public libraries, *Proceedings of the 1st Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*. Information North, Newcastle upon Tyne, pp. 43–49
- Revill, D. (1983), Some examples and types of performance measures, in Blagden, I. (ed.), Do we really need libraries: Proceedings of the first joint Library Association Cranfield Institute of Technology conference on performance assessment, Cranfield Press, Cranfield, pp. 59–66
- Revill, D. (1990), Performance measures for academic libraries, in Kent, E. (ed.), *Encyclopedia of Library and Information Science*, Vol.45, Suppl. 10, Dekker, New York, Basel, pp. 294–333
- Revill, D. (2000), A polemic: what we still don't know about performance, *Performance Measurement and Metrics* 1,1, pp. 9–14
- Self, J. (2003), From values to metrics: implementation of the balanced scorecard at a university library, *Performance Measurement and Metrics* 4,2, pp. 57–63
- Sumsion, J. (1999), Popularity ratings, core sets and classification of performance indicators, *Proceedings of the 3rd Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*, University of Northumbria, Newcastle upon Tyne, pp. 247–252
- Town, S. (1998), Performance or measurement? *Performance Measurement and Metrics* 1,1, pp.43–54
- Willemse, J. (1995), The impact of performance measurement on library and information services, *Proceedings of the 1st Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*, Information North, Newcastle upon Tyne, pp. 11–32
- Winkworth, I. (1998), Making performance measurement influential, *Proceedings of the 2nd Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*, Information North, Newcastle upon Tyne, pp. 93–97
- Winkworth, I. and Gannon-Leary, P. (2000), Library performance measures: government perspectives, *Proceedings of the 3rd Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*, University of Northumbria, Newcastle upon Tyne, pp. 61–65
- Young, P. R. (2002), Electronic services and library performance: a definitional challenge, *Proceedings of the 4th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*, Association of Research Libraries, Washington DC, pp. 51–66

Индекс на индикаторите

Тъй като структурата на *Балансираната карта за отчитане на резултатите* може да е объркваща за читатели, които не са запознати с нея, и тъй като наименованията на индикаторите не винаги обясняват ясно кои услуги засягат, беше добавен кратък индекс, отнасящ се само към основното съдържание на индикаторите. На него може да се гледа като средство за бързо търсене.

Активни ползватели	Б.1	Ползване в	В.3
Библиотечна сграда	А.1	библиотеката	
Библиотечни средства	Г.4, Г.5	Посещения	Б.3, В.2
Бързина	В.7, В.8, В.10, В.11	Посещения в	Б.3, В.2
Бюджет	Г.4, Г.5	библиотеката	
Външни ползватели	Б.9	Приходи	Г.4, Г.5
Единица съдържание	Б.5, В.3, В.6	Прояви	Б.12
Електронна колекция	А.6, Г.1	Работни места за	А.2, Б.4
Електронни услуги	Г.2	ползвателите	
Заемане	В.10	Работно време	А.3
Застаи материали	Б.1, Б.6, Б.7, Б.8, Б.9, В.3	Разходи (електронна колекция)	Г.1
Затворени хранилища	В.10	Разходи	А.4, В.4,
Интернет страница	А.10	(комплектуване)	Г.1
Каталогизиране	В.5, В.8, В.9	Разходи за персонала	В.4, В.5
Комплектуване	В.7, В.9	Разходи	В.1, В.2, В.3, В.4, В.5, В.6
Лекции	Б.10	Сваляния	Б.5, В.3, В.6
Междубиблиотечно заемане	А.7, В.11	Сесии	А.6
Места	А.2, Б.4	Служители	А.9, В.9, Г.2
Наличност	А.5, А.8	Справки	Б.11, В.12
Обращаемост	Б.6	Справочна служба	Б.11, В.12
Обращаемост/ използване на колекцията	Б.6, Б.7, Б.8, В.3	Удовлетвореност на ползвателя	Б.2
Обучение на персонала	Г.3	Участие в библиотечни прояви	Б.12
Обучение на ползвателите	Б.10	Читателска зона	А.1
Обучителни курсове	Г.3		
Отказани сесии	А.6		
Подреждане	В.13		

НАЦИОНАЛНА БИБЛИОТЕКА „СВ. СВ. КИРИЛ И МЕТОДИЙ“
Каталогизация в публикацията

Пол, Розвита, 1939-

Измерване на качеството в библиотеките : оценяване на ефективността /
Розвита Пол, Петер те Бьокхорст. – София : Бълг. библиотечно-информ.
асоц., 2011.

ISBN 978-954-9837-20-9
025(035)

1. Библиотеки – управление и организация – наръчници и ръководства

Пол, Розвита
Бьокхорст, Петер те

ИЗМЕРВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО В БИБЛИОТЕКИТЕ
ОЦЕНЯВАНЕ НА ЕФЕКТИВНОСТТА

Превод от англ. ез. Асен Георгиев
Научен редактор Анета Дончева
Езиков редактор Евгения Мирева

Издава се с разрешението на ИФЛА

Първо издание на български език
Българска библиотечно-информационна асоциация

ISBN 978-954-9837-20-9

Предпечат Анна Георгиева
Печат „Унискорп“ ООД