Evaluarea calităţii şi performanţei bibliotecilor digitale în România

Dr. Agnes Erich
Facultatea de Ştiinţe Umaniste,
Universitatea Valahia din Târgovişte
E-mail: agnes_erich@yahoo.com

Dr. Elena Tîrziman
Catedra de Ştiinţele Informării şi Documentării,
Facultatea de Litere, Universitatea din Bucureşti;
Biblioteca Naţională a României
E-mail: elena.tirziman@bibnat.ro

Dr. Agnes Erich este conferenţiar în cadrul Facultăţii de Ştiinţe Umaniste de la Universitatea Valahia din Târgovişte, precum şi Director al Bibliotecii Universităţii Valahia din Târgovişte. Predă cursuri de istoria scrisului, cărţii şi tiparului, istoria literaturii române vechi, metodologia cercetării în ştiinţele umaniste. Domeniile de cercetare predilecte: carte veche bibliofilă, e-learning.

Dr. Elena Tîrziman este conferenţiar la Catedra de Ştiinţele Informării şi Documentării de la Facultatea de Litere, Universitatea din Bucureşti şi Director General al Bibliotecii Naţionale a României. Predă cursuri de informatizarea bibliotecilor şi documente electronice. Domeniile sale de cercetare sunt: sisteme de informare şi documentare, informatizarea bibliotecilor, digitizerea fondurilor documentare, ştiinţele informarii şi comunicării, biblioteconomia şi procesele biblioteconomice, informare şi documentare specializată.

Rezumat

Bibliotecile sunt parte integrantă a sistemului naţional informaţional şi instituţii de importanţă strategică care asigură accesul la orice tip de informaţie. În ultimul deceniu, în România, s-au întreprins numeroase acţiuni şi au fost utilizate resurse importante pentru dezvoltarea bibliotecilor on line care pot fi accesate prin sisteme de Tehnologia Informaţiei şi de Telecomunicaţii, în special prin Internet. Până în prezent, proiectele precum şi alte iniţiative de dezvoltare a bibliotecilor on

BDD-A27074 © 2010 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-15 01:55:10 UTC)

line – în special cele finanţate din fonduri bugetare – nu au fost focalizate pe evaluarea gradului de satisfacţie al utilizatorilor acestui tip de bibliotecă sau asupra modului cum îşi îndeplinesc cerinţele de calitate la un anume nivel de performanţă (eficienţă, eficacitate şi utilizabilitate), adecvat serviciului furnizat de către biblioteca on line. Una dintre principalele contribuţii ale acestei lucrări este identificarea relaţiilor dintre importanţa criteriilor de evaluare a unei biblioteci digitale şi cum se realizează aceasta, în România, la momentul actual.

Cuvinte cheie: evaluarea bibliotecilor digitale, metode de evaluare a calităţii, managementul performanţei, indicatori de măsurare

1. Introducere

Evaluarea este acceptată ca şi concept cheie care stă la baza dezvoltării şi îmbunătăţirii serviciilor de informare. Aceasta poate asigura furnizarea de produse şi servicii mai bune şi poate acţiona ca o justificare a serviciilor existente putând în acelaşi timp conduce la o mai bună înţelegere a bibliotecii şi a sistemelor de informare. (1)

Mediul electronic a produs modificări şi transformări profunde ale societăţii pe toate palierele sale. În aceste condiţii, bibliotecile sunt obligate să răspundă la o serie de provocări legate de:

- extinderea comunităţii deservite şi exigenţe din ce în ce mai ridicate din partea utilizatorilor;
- asimilarea informaticii în conţinutul activităţilor biblioteconomice;
- diversificarea tipologiei documentare;
- diversificarea tipologiei produselor şi serviciilor oferite;
- mutarea accentului de la document spre informaţie;
- mutaţii în ciclul de viaţă al unui document (construcţia, prelucrarea, comunicarea, utilizarea, arhivarea);
- mutaţii în conţinutul proceselor biblioteconomice în funcţie de tipologia documentară şi a produselor şi serviciilor solicitate (şi oferite);
- necesitatea depăşirii barierei spaţiu-timp în comunicarea şi utilizarea informaţiei.

Intersecţia dintre bibliotecile digitale şi tradiţionale oferă un teritoriu propice pentru adaptarea măsurilor tradiţionale de bibliotecă pentru a putea fi utiliyate în mediul digital. Procesul de evaluare a bibliotecilor digitale derivă din procesul decizional considerat ca etapă premergătoare acţiunii, când dintre mai multe căi alternative trebuie să se aleagă cea mai bună variantă în raport cu scopurile propuse, mijloacele disponibile şi mediul în

BDD-A27074 © 2010 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-15 01:55:10 UTC)

care se desfăşoară activitatea. În acest context obiectivele evaluării bibliotecilor digitale sunt (2):

- identificarea zonelor de activitate care necesită schimbări
- efectuarea unor schimbări constructive şi îmbunătăţirea activităţii bibliotecii
- determinarea gradului de realizare a obiectivelor bibliotecii
- descoperirea unor tehnici de creştere a eficacităţii
- planificarea activităţilor si a serviciilor
- alocarea judicioasă a resurselor
- argumentarea cererilor de finanţare către organismele tutelare
- redefinirea obiectivelor sistemului (dacă este cazul)
- formarea unei baze de date pentru cercetări viitoare

Managerii trebuie să evalueze calitativ şi cantitativ resursele gestionate, precum şi să planifice serviciile pentru a permite îmbunătăţirea funcţionalităţii derivate din cercetare şi dezvoltare. În acest context, serviciile ar trebui să fie gestionate pentru a răspunde nevoilor utilizatorilor printr-un proces de analiză formal (3). Deci, evaluarea joacă un rol important în sistemele de informaţii.

2. Delimitari terminologice

De-a lungul timpului bibliotecile au trecut prin diverse faze ale dezvoltării lor, de la biblioteca tradiţională la cea virtuală, în acest context fiind necesară o explicare a terminologiei utilizate. Toate aceste noţiuni au în vedere procesele de organizare şi utilizare a unui conţinut informaţional (existent sau nu într-o structură instituţională) şi se întrepătrund sau se condiţionează reciproc. Până la un anumit punct, putem vorbi de un conţinut semantic asemănător.

Biblioteca tradiţională sau **„clasică”** este biblioteca în care accentul cade pe forma tipărită (peste 85%), colecţiile fiind constituite preponderent din documente pe suport de hârtie şi documente noncarte. Informaţia bibliografică şi organizarea colecţiei se regăseşte în cataloage clasice, pe fişe, a căror redactare respectă regulile ISBD (International Standard Book Description). Serviciile de diseminare a informaţiei către utilizatori sunt localizate în bibliotecă şi nu utilizează, în general, echipamente IT. Acest tip de biblioteci nu sunt interesate în cooperare interbibliotecară şi nu au o strategie de folosire în comun a resurselor informaţionale şi comunicaţionale cu instituţii similare.

Biblioteca automatizată este biblioteca ce deţine un catalog on-line şi în care procedurile de achiziţie şi circulaţie se realizează în sistem automatizat. Specialiştii consideră că biblioteca automatizată este biblioteca în care

BDD-A27074 © 2010 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-15 01:55:10 UTC)

pot fi întâlnite resurse diferite atât pe suport hârtie (documente tradiționale) cât şi resurse pe suport digital (ex. CD-ROM) şi metainformații care trimit la medii non-digitale (ex. informațiile bibliografice dintr-un catalog on-line).

Biblioteca electronică este biblioteca în care resursele informaționale se regăsesc atât în format tradițional, cât şi în format electronic. În bibliotecile electronice colecția de documente accesibile în format electronic nu este obligatorie, această colecție putând să suplimenteze sau să completeze colecția de documente pe suport tradițional într-o anumită proporție. În schimb, serviciile de prelucrare, stocare şi regăsire a informației, precum şi întreaga gamă de servicii pentru utilizator – referințe online, rezervarea publicațiilor în vederea împrumutului, împrumut interbibliotecar, furnizare de documente, în general articole din publicații seriale, de la alte biblioteci ca şi operațiunile de achiziție a publicațiilor – trebuie să fie electronice.

Biblioteca hibridă este biblioteca în care se regăsesc atât medii tradiționale cât şi electronice, reprezentând un stadiu intermediar între biblioteca tradițională şi cea digitală. Într-o bibliotecă hibridă, sursele primare tipărite coexistă cu cele digitale, iar sursele digitale de metainformații sunt folosite în paralel cu cele tipărite. Acest tip de bibliotecă permite accesul la distanță la un subset al colecției digitale a bibliotecii (ex. colecții digitizate) sau la resurse digitale externe (ex. surse de informare disponibile în Internet).

Biblioteca digitală pune la dispoziția utilizatorilor, pe lângă baze de date bibliografice automatizate, colecții al căror conținut este digitizat precum şi servicii computerizate, accesul realizându-se on line. Administrarea sistemului presupune pe deoparte operații de digitizare a conținutului colecțiilor iar pe de alta, operațiuni de catalogare, stocare, distribuire, protejare şi regăsire a informației.

Biblioteca virtuală este o bibliotecă inexistentă la modul concret, fiind un sistem informatic care îndeplineşte funcțiile unei biblioteci tradiționale, dar fără a se sprijini pe suportul moral şi fizic al acesteia. Aceasta furnizează atât resurse informaționale cât şi servicii legate de accesarea informației prin intermediul Internet-ului. Caracteristica esențială a acestui tip de bibliotecă constă în faptul că colecțiile, bazele de date bibliografice şi serviciile către utilizatori transcend limitele fizice ale unei biblioteci tradiționale.

3. Cercetări în domeniu pe plan național şi internațional

Specialiştii români din domeniul Ştiințelor Informării au fost şi sunt implicați în proiecte de cercetare la nivel național şi internațional în

BDD-A27074 © 2010 Editura Universității din București
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-15 01:55:10 UTC)

domeniul măsurării calității şi evaluării sistemelor şi serviciilor de bibliotecă on-line. Proiectele urmăresc în principal tematica legată de noile tehnologii informatice, dezvoltarea de conținut informațional digital, sisteme integrate de baze de date, aplicarea tehnologiilor informării şi comunicării în diverse domenii de activitate şi nu în ultimul rând, informatizarea bibliotecilor, realizarea catalogului național colectiv, fluidizarea circulației informației şi documentelor. Prin intermediul acestora s-a căutat să se asigure utilizarea celor mai bune practici şi susținerea acestora prin metode viabile şi adecvate care să conducă la creşterea performanțelor sistemelor şi serviciilor oferite de către o bibliotecă digitală.

Unul dintre proiectele de cercetare care a avut ca temă evaluarea activității de bibliotecă a fost **PROBIP** (Performanțe Româneşti în Bibliotecile Publice), proiect care a avut drept scop eficientizarea activităților legate de bibliotecă. Rezultatele acestuia au constat în:

- conceperea şi generalizarea unui nou mod de raportare statistică în bibliotecile publice din România;
- stabilirea categoriilor de date şi informații statistice care trebuie colectate de biblioteci;
- crearea unor instrumente specifice de lucru;
- implementarea indicatorilor de performanță ca instrumente manageriale de evaluare a activității de bibliotecă;
- propunerea unor standarde naționale pentru indicatorii de resurse şi recomandarea acestor standarde pentru a fi incluse în Legea Bibliotecilor;
- adoptarea terminologiei propuse de ISO 2789 pentru Statistica de bibliotecă şi ISO 11610 pentru Indicatori de performanță şi generalizarea utilizării ei în mediul bibliotecar;
- utilizarea indicatorilor de performanță în evaluarea activității de bibliotecă, în solicitarea resurselor de bibliotecă, în comparații interne şi externe, în luarea deciziilor manageriale, în planificarea activității.

Pe plan internațional au fost realizate proiecte de cercetare care au contribuit la definirea indicatorilor de performanță şi/sau de calitate pentru diferite categorii de biblioteci (tradiționale, electronice, hibride, digitale), la specificarea procesului de evaluare a unei biblioteci şi la dezvoltarea instrumentelor pentru managementul bibliotecilor. Se pot menționa următoarele: EQLIPSE, LibQUAL+™ , MIEL2, MINSTREL, DECIMAL, DECIDE, CAMILE, EQUINOX, eVALUEd, DELOS, LibEcon, E-Metrics, MINES, ş.a. (4)

BDD-A27074 © 2010 Editura Universității din București
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-15 01:55:10 UTC)

Pentru a exemplifica doar cu unul dintre ele amintim că scopul proiectului EQLIPSE (Evaluation and Quality in Library Performance: System for Europe) a fost să descrie, să dezvolte şi să valideze un sistem deschis bazat pe tehnologia informaţiei pentru a sprijini managementul calităţii şi măsurarea performanţei în bibliotecile de toate tipurile. Obiectivele propuse de a fi atinse s-au rezumat la:

- cercetarea stadiului în care se găsesc sistemele corespunzătoare de management al calităţii şi de măsurare a performanţei şi aplicarea lor reală şi potenţială în biblioteci plecând de la studiile recente în domeniu, propriile experienţe ale participanţilor;
- specificarea unei metodologii care să fie conformă cu standardele internaţionale relevante inclusiv ISO 9000 şi ISO 11620 şi care ar include rezultatele cercetărilor, ar oferi îndrumări detaliate asupra colectării datelor, managementului sistemelor şi altor aspecte relevante;
- oferirea unui sistem prototip cu instrumente corespunzătoare de management al calităţii şi măsurare a performanţei care să poată fi integrate într-un sistem deschis IT de bibliotecă bazat pe o arhitectură client-server.

Prototipul EQLIPSE a fost dezvoltat timp de 12 luni şi a fost iniţial testat şi evaluat în două biblioteci ale consorţiului, University of Central Lancashire şi Dublin City University.

4. Concepte şi criterii privind evaluarea bibliotecilor digitale, parte integrantă a managementului informaţiilor

Procesul de evaluare a condus la o serie de întrebări legate de ce se are în vedere: conceptul, contextul şi criteriile care ar trebui aplicate ca parte integrantă a managementului informaţiilor. Astfel, conceptul de evaluat se referă la elementul care face obiectul evaluării şi care poate fi: o bibliotecă digitală ca entitate sau un proces specific aparţinând bibliotecii digitale. Primul tip de concept include la rândul său trei tipuri de entităţi:

- anumită bibliotecă digitală
- părţi sau elemente ale unei biblioteci digitale operaţionale
- mai multe biblioteci digitale

În ceea ce priveşte evaluarea unui proces, acesta este mai dificil de generalizat deoarece se poate referi la:

- reprezentări utilizate în bibliotecile digitale (reprezentări bazate pe context pentru literatura medicală etc.);
- instrumente diferite (evaluarea unor categorii de link-uri, metode de regăsire a imaginilor, căutarea de imagini video digitale etc.);

BDD-A27074 © 2010 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-15 01:55:10 UTC)

- servicii oferite de bibliotecile digitale (serviciul de referinţe digitale);
- comportamentul utilizatorilor în legătură cu bibliotecile digitale sau cu serviciile furnizate de acestea (preferinţele utilizatorilor în căutarea bazelor de date de tip full text etc.).

Alte nelămuriri sunt legate de context prin care se înţelege cadrul general de evaluare inclusiv abordarea, orientarea, nivelul şi obiectivele. Nici o evaluare nu poate cuprinde toate aceste aspecte şi de aceea au fost folosite abordări diferite în funcţie de obiectivele evaluărilor:

- abordarea orientată pe sisteme: implică studii referitoare la performanţă, la eficacitatea şi / sau eficienţa unor componente tehnologice etc.
- abordarea orientată pe componenta umană: implică studierea comportamentului pentru a oferi informaţiile necesare precum căutarea şi regăsirea informaţiilor sau performanţa în îndeplinirea sarcinilor primite, fie predeterminate fie observate în cadrul natural etc.
- abordarea orientată pe utilizabilitate: implică evaluarea de către utilizatori a unor caracteristici în special referitoare la portaluri
- abordarea etnografică: implică studiul modurilor de viaţă, al culturii şi obiceiurilor în mediul bibliotecilor digitale. De asemenea, implică studierea impactului bibliotecilor digitale asupra unei anumite comunităţi.
- abordarea antropologică: implică studiul utilizatorilor vizaţi sau a comunităţilor şi a culturii lor în relaţia cu o anumită bibliotecă digitală.
- abordarea socială: implică evaluarea comunităţilor de utilizatori în cadrul social al unei biblioteci.
- abordarea economică: implică studiul costurilor, beneficiilor, valorilor economice şi a impactului.

Criteriile care trebuie aplicate în procesul de evaluare se referă la standardele alese pentru a aprecia entităţile de evaluat şi sunt folosite pentru a dezvolta măsuri. Până în momentul de faţă nu s-au dezvoltat criterii de evaluare pentru bibliotecile digitale. De aceea evaluatorii au ales propriile lor criterii pe parcurs, cele mai folosite fiind următoarele:

- Utilizabilitatea – un criteriu des folosit în evaluarea bibliotecilor digitale, dar pentru care nu există o definiţie unitară referitoare la gradul lui de acoperire în contextul bibliotecii digitale. ISO 9241–11:1998 Cerinţe ergonomice pentru activitatea de birou cu terminale de afişaj vizual (VDTs). Partea 11: Ghid pentru

BDD-A27074 © 2010 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-15 01:55:10 UTC)

utiliyabilitate, defineşte utilizabilitatea ca fiind „măsura în care un produs poate fi folosit de către utilizatori specifici pentru atingerea obiectivelor stabilite cu eficienţă, eficacitate şi satisfacţie într-un context specificat de utilizare ". În acest context, proiectarea bibliotecilor digitale afectează modul în care utilizatorii interacţionează cu acestea, disponibilitatea sau indisponibilitatea sau realele caracteristici de design sugerează sau ghidează utilizatorii cum să le folosească. Evaluările criteriilor de evaluare a bibliotecilor digitale generează cele mai importante informaţii pentru utilizatori. Ceea ce trebuie urmărit din acest punct de vedere ar fi: Conţinutul (unui portal sau site) – accesibilitate, disponibilitate, claritate, complexitate, înţelegere, adecvare, acoperire, calitate, acurateţe, validitate, fiabilitate, autoritate; Procesul – îndeplinirea unor activităţi precum căutarea, navigarea, regăsirea, evaluarea sau obţinerea unor resurse, convenienţă, uşurinţa utilizării, îndeplinirea sarcinilor, dificultatea interpretării, siguranţa rezultatelor, rata erorilor; Formatul – atractivitate, eforturi susţinute, consistenţă, reprezentarea nivelurilor, comunicativitatea mesajelor; Evaluare generală – satisfacţie, succes, relevanţă, utilitatea rezultatelor, impact, valoare, calitatea experienţei, bariere, preferinţe, învăţare.

- Caracteristicile sistemelor (datorită faptului că bibliotecile digitale reprezintă sisteme, au fost folosite multe criterii de evaluare utilizate pentru sistemele tradiţionale): Performanţa tehnologiei – timpul de răspuns, timpul de procesare, viteza, capacitatea, încărcarea; Performanţa proceselor / algoritmilor: relevanţa rezultatelor obţinute, similaritatea, funcţionalitatea, flexibilitatea, comparaţia cu performanţa umană, rata erorilor, optimizare, decizii logice, timpul de regăsire etc.; Sistemul general: mentenanţa, posibilitatea de a măsura, interoperabilitatea, capacitatea de partajare, costuri.
- Utilizarea: este un criteriu care implică studii privind utilizarea şabloanelor, utilizarea materialelor, statistici de utilizare etc.

5. Procesul de evaluare a bibliotecilor digitale

După cum observăm procesul de evaluare a bibliotecilor generează date şi informaţii referitoare la multiple aspecte precum resursele, activităţile, serviciile, colecţiile, bugetul unei biblioteci. Concluziile rezultate nu au valoare decât într-o viziune integrativă, deci se poate afirma

BDD-A27074 © 2010 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-15 01:55:10 UTC)

că evaluarea este o formă complexă de cunoaştere a întregii realităţi organizaţionale. De aceea în măsurarea performanţei este necesar a se lua în considerare următoarele aspecte: nivelul la care se efectuează măsurarea; resursele necesare îndeplinirii unei activităţi, serviciu, funcţii ; rezultatele directe ale utilizării resurselor, măsurate din punct de vedere al continuităţii sau/şi al atributelor lor (calitate, disponibilitate, accesibilitate, promptitudine etc.); efectul output-ului văzut din perspectiva utilizatorilor; satisfacţia utilizatorilor şi gradul de utilizare a serviciilor şi produselor; modul şi măsura în care resursele, activităţile, serviciile afectează comunitatea utilizatorilor (5).

Schimbările intervenite in mediul economic si tehnologic actual au impus utilizarea unui instrument managerial care să ofere, ciclic, o imagine cât mai obiectivă asupra activităţii organizaţiilor de orice tip, inclusiv non-profit. În cazul bibliotecilor, factorii care au generat aceasta necesitate au fost multipli: restricţiile bugetare; costurile din ce in ce mai mari ale documentelor; explozia volumului de informaţie publicata; creşterea complexităţii serviciilor de biblioteca; utilizarea crescânda a noilor tehnologii. Bibliotecile devin astfel din ce in ce mai mari si mai complexe, ceea ce determină nevoia de date obiective, standardizate pentru fundamentarea deciziilor manageriale. (6)

Evaluarea derivă astfel din procesul decizional considerat ca etapă premergătoare acţiunii, când dintre mai multe căi alternative trebuie să se aleagă cea mai buna variantă în raport cu scopurile propuse, mijloacele disponibile şi mediul în care se desfăşoară activitatea. În acest context obiectivele sunt:

- identificarea zonelor de activitate care necesită schimbări
- efectuarea unor schimbări constructive şi îmbunătăţirea activităţii bibliotecii
- determinarea gradului de realizare a obiectivelor
- stabilirea cauzelor unor eşecuri
- descoperirea unor tehnici de creştere a eficacităţii
- planificarea activităţilor şi a serviciilor
- argumentarea cererilor de finanţare către organismele tutelare
- redefinirea obiectivelor sistemului (daca este cazul)
- formarea unei baze pentru cercetări viitoare

6. Cerinţe privind sistemul de evaluare a bibliotecilor digitale

Stabilirea unor cerinţe privind un sistem de evaluare a bibliotecilor digitale trebuie să fie foarte clar, găsindu-se răspunsuri la următoarele

BDD-A27074 © 2010 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-15 01:55:10 UTC)

întrebări: când poate începe evaluarea unei biblioteci digitale, când se finalizează, care sunt limitele evaluării, ce include evaluarea sau ce exclude aceasta. În acest context, evaluarea înseamnă stabilirea performanței funcționării unui sistem în relație cu câteva obiective, iar evaluarea se face pentru a se găsi răspunsuri legate de (7):

- *eficacitate*: Cât de bine funcționează sistemul în conformitate cu obiectivele pentru care a fost creat?
- *eficiență*: La ce preț (costurile pot fi financiare sau pot implica timp sau efort)?
- combinație a acestor două (raportul cost-eficiență)

După cum am văzut mai sus bibliotecile digitale sunt legate până la un punct de bibliotecile tradiționale, prin faptul că au aceleași funcții și evaluarea acestora este similară până la un anumit punct. Însă ceea ce ține de distribuția informației și accesul la aceasta, accentul se mută în cazul bibliotecilor digitale pe tehnologia informatică, și trebuie avute în vedere noi abordări legate de resursele electronice de date digitale, în orice mediu; de capacitățile tehnice pentru crearea, căutarea și utilizarea informațiilor; modalități de selecție și regăsire a informațiilor în raport cu cerințele utilizatorilor; personal profesionist; colecție de resurse digitale; disponibilitate pentru o comunitate distinctă; securitate, politici, aspecte legale, licențe; costuri; integrare, cooperare cu alte biblioteci sau servicii; management.

O evaluare a unei biblioteci digitale, fie în cercetare sau în practică, poate face o selecție din aceste elemente, specificându-se clar ce elemente sunt evaluate, ce este inclus și ce este exclus. Astfel, nu putem vorbi în prezent despre o evaluare a unei biblioteci digitale, ci despre evaluarea unor elemente din construcția sa.

7. Definirea indicatorilor

Evaluarea performanțelor unei biblioteci digitale reprezintă o funcție principală a procesului decizional și presupune definirea unui sistem de indicatori de performanță pentru analiza intrărilor și ieșirilor sistemului, sistem fără de care nu se poate aborda managementul informației. Pe de altă parte, definirea mulțimilor indicatorilor de performanță ai activităților, constituie o etapa importantă în cuantificarea calității activității sistemului analizat si presupune definirea criteriilor de apreciere si a referențialului obligatoriu din punct de vedere al condițiilor și a factorilor de influenta ai calității informației digitale.

Definirea indicatorilor de performanță pentru biblioteca digitală evidențiază următoarele aspecte cantitative și calitative: satisfacția utilizatorului; eficiența economică, respectiv folosirea resurselor în mod

BDD-A27074 © 2010 Editura Universității din București
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-15 01:55:10 UTC)

rațional; numărul de utilizatori reali, în raport cu numărul de utilizatori potențiali; nivelul de acceptare de către utilizatori a serviciilor oferite; viteza de reacție a sistemului în punerea la dispoziție a informațiilor legate de produsele şi serviciile oferite de către biblioteca digitală; efectivitatea; încadrarea valorilor timpilor de aşteptare în zona valorilor utile din punct de vedere al utilizatorului; gradul de acuratețe a produselor şi serviciilor oferite; nivelul de exactitate; nivelul costurilor efective pentru realizarea obiectivelor propuse (cost/pachet, servicii); productivitatea la nivel de operator.

Sistemul de indicatori poate varia de la un tip la altul de structura dar, întotdeauna, defineşte relația dintre resursele care intră în bibliotecă *(input-urile)* şi ceea ce biblioteca realizează folosind aceste resurse *(output-urile)*.

Referitor la calitate trebuie menționat că aceasta nu este un indicator de performanță sau o proprietate suplimentară care se adaugă, ci aparține intrinsec ansamblului ca o rezultantă a proprietăților componentelor soluției de bază. Alocarea optimă a tuturor categoriilor de resurse (umane, tehnice, financiare), în funcție atât de necesitățile bibliotecii, cât şi de posibilitățile societății la acel moment impune cuantificarea calității activităților bibliotecilor digitale la nivel de sistem. (8)

La nivel internațional s-au depus eforturi în vederea dezvoltării standardelor care să definească indicatorii pentru serviciile bazate pe folosirea tehnologiilor informaționale oferite de către biblioteci precum:

- ISO/AWI TR 19934 – Information and documentation – Statistics for the use of electronic library services
- ISO TR 20983: 2003 – Information and documentation – Performance indicators for electronic library services. Scopul acestui standard este de a disemina cunoştințele referitoare la practica evaluării serviciilor electronice furnizate de biblioteci. Pentru indicatorii specifici serviciilor electronice de bibliotecă se caută identificarea unor analogii cu indicatorii serviciilor din bibliotecile tradiționale.
- ANSI/NISO Z39. 7: 2004 – Information Services and Use: Metrics & statistics for libraries and information providers. Acest standard este destinat în primul rând managerilor de bibliotecă şi acelora care colectează date din biblioteci.

La nivel național, în prezent există mai multe probleme legate de acest domeniu care urmează a fi rezolvate. Astfel, pentru a avea impactul maxim, standardele trebuie să fie înțelese şi aplicate la nivel național. Însă există şi unele piedici: costul colectării datelor şi a analizei lor e mai mare decât unele instituții îşi pot permite; temele sunt considerate „dificile" şi nu

BDD-A27074 © 2010 Editura Universității din București
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-15 01:55:10 UTC)

sunt suficient înțelese; experiențele avansate circulă încet (între țări şi între sectoare sau domenii); activitatea de măsurare a indicatorilor în mediul electronic este dificilă, cu toate că aceasta va fi cheia absolută în folosirea statisticii şi a indicatorilor de performanță în viitor; structurile care au menirea să rezolve aceste probleme sunt slabe la nivel național (9).

Standardele vor continua să se consolideze în domeniul legat de ştiințele informării, ca de exemplu tehnologia RFID, care a fost rapid adoptată de către biblioteci. Astfel, se vor dezvolta tot mai multe standarde referitoare la schimbul de informații odată cu apariția noilor metode de a opera cu tehnologia Web 2.0. Dar suntem mai puțin siguri că aceste standarde vor fi adoptate la nivel global, deoarece ambiantele de bibliotecă variază atât de mult. Oricum, va exista un interes tot mai crescând referitor la acest aspect deoarece managerii vor trebui să se sprijine în activitatea lor pe evidențe în luarea deciziilor. (10)

8. Abordări integrate de evaluare a bibliotecilor

Din ce în ce mai mult, în ultimul timp s-a constatat orientarea bibliotecilor către integrarea metodelor de măsurare a performanțelor cu metodele de management al calității, aplicabil şi managementului informațional. Aplicarea în biblioteci a abordărilor şi instrumentelor de măsurare a performanțelor şi de management al calității are în mod clar multe avantaje. Lucrările de specialitate în domeniu prezintă diverse abordări integrate ce pot fi aplicate în managementul bibliotecilor. Pentru scopul şi obiectivele lucrării am selectat abordarea Balanced Scorecard, prezentată în continuare. La începutul anilor '90, Robert S. Kaplan şi David P. Norton au propus în cadrul unui proiect de cercetare un nou instrument de management strategic, denumit Balanced Scorecard (BSC), experimentat în 12 organizații din diferite sectoare de activitate. Dezvoltat inițial pentru organizații bazate pe profit, BSC a fost adaptat cu succes de numeroase organizații guvernamentale şi non-profit din întreaga lume. BSC se bazează pe un număr redus de indicatori cheie care permit:

- elaborarea strategiei organizației orientate pe satisfacerea continuă a aşteptărilor clienților şi pe crearea continuă de valoare pe baza activelor intangibile ale organizației (know-how, cunoştințe, experiență, brand etc.);
- traducerea (translatarea) strategiei în acțiuni operaționale concrete şi coerente prin asigurarea urmăririi implementării acestei strategii.

Funcționalitatea BSC rezultă din interacțiunea componentelor sale: Perspectivele (modalitățile prin care se descriu strategia şi managementul performanțelor organizației); Obiectivele *(*rezultatele dorite); Măsurile

BDD-A27074 © 2010 Editura Universității din București
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-15 01:55:10 UTC)

(metricile sau indicatorii): declaraţii cuantificabile referitoare la performanţele organizaţiei; ţintele (nivelurile de performanţă aşteptate; valorile planificate ale măsurilor astfel încât să poată fi evaluat progresul spre atingerea obiectivelor); Iniţiativele (procesele sau activităţile de schimbare a unei situaţii în scopul realizării unuia sau mai multor obiective).

Astfel, BSC poate fi descris ca un set de măsuri cuantificabile, selectate cu grijă, derivate din strategia organizaţiei. Aceste măsuri reprezintă un instrument de utilizat de către manageri pentru a comunica salariaţilor şi co-interesaţilor externi (*stakeholder*) rezultatele şi indicatorii esenţiali ai performanţei prin care organizaţia îşi realizează misiunea şi obiectivele strategice. (11)

La nivelul unei biblioteci digitale BSC este utilizat pentru managementul strategic şi îmbunătăţirea performanţelor acesteia, precum şi comunicarea valorii oferite comunităţii şi principalilor co-interesaţi externi. Strategiile preconizate translatează ce vor clienţii în ce trebuie să livreze bibliotecile având în vedere: inovarea proceselor, introducerea de servicii noi şi/sau introducerea de noi căi de livrare servicii.

9. Concluzii

În decursul ultimilor ani bibliotecile digitale au cunoscut o dezvoltare importantă datorită utilizării sistemelor de tehnologia informaţiei şi comunicaţiilor, procesul evaluării devenind indispensabil deoarece generează date şi informaţii referitoare la multiple aspecte precum resursele, activităţile, serviciile, colecţiile sau bugetul acestora. (12)

Concluziile rezultate nu au valoare decât într-o viziune integrativă, deci se poate afirma că evaluarea este o formă complexă de cunoaştere a întregii realităţi organizaţionale. Prin crearea unei "culturi a evaluării" se asigură că biblioteca, precum şi serviciile de bibliotecă sunt evaluate în mod continuu pentru a permite înţelegerea clară a deficienţelor în furnizarea acestora şi a deschide calea unor posibile îmbunătăţiri. Rezumativ, obiectivele unei astfel de abordări ar fi să permită unui manager de bibliotecă să evalueze rapid şi uşor calitatea serviciului furnizat în diferite zone funcţionale, pe parcursul unor diferite perioade de timp, prin monitorizarea indicatorilor de performanţă cantitativă şi a obiectivelor; să permită ca datele pe care aceste măsurători cantitative se bazează să fie cu uşurinţă introduse şi încărcate în sistem; să permită ca date relevante să fie obţinute din sisteme externe atât prin legături de reţea client-server cât şi prin mijloace digitale; să permită ca documentele şi procedurile de management al calităţii să fie create, modificate, aprobate şi difuzate; să permită ca legăturile utile să fie stabilite între asemenea documente; să creeze o cultură a excelenţei în oferirea de

BDD-A27074 © 2010 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-15 01:55:10 UTC)

servicii de bibliotecă; să ajute bibliotecile să înţeleagă mai bine percepţiile utilizatorilor privind calitatea serviciilor de bibliotecă; să colecteze şi să interpreteze sistematic feedback-ul bibliotecă – utilizator; să ofere bibliotecilor informaţii privind evaluări realizate în instituţii de acelaşi tip, în scopul realizării de comparaţii; să identifice cele mai bune practici în serviciile de bibliotecă; să dezvolte competenţele analitice ale angajaţilor pentru a interpreta şi a acţiona asupra datelor.(13)

Evaluarea serviciilor bibliotecii digitale joacă un rol important în sprijinirea managementului informaţiei, în dezvoltarea serviciilor, în raportare, în marketing si promovare. De asemenea, aceasta poate demonstra valoarea serviciilor bibliotecii digitale şi contribuţia lor la atingerea obiectivelor instituţionale. (14)

Una dintre principalele contribuţii ale acestei lucrări este identificarea de relaţii între importanţa criteriilor de evaluare a bibliotecilor digitale şi evaluarea actuală a bibliotecilor digitale în România. Această lucrarea îşi propune să demonstreze rolurile potenţiale ale strategiilor multiple de evaluare în dezvoltarea şi perfecţionarea bibliotecilor digitale; detaliază metodologii care pun accentul pe modul în care serviciile satisfac nevoile utilizatorilor şi încurajează discuţiile viitoare privind utilizarea acestor abordări de evaluare a acestor biblioteci.

Referinţe bibliografice

(1) BAWDEN, David. *User-oriented Evaluation of Information Systems and Services*. Gower, 1990

(2) BLANDFORD, A.; BUCHANAN, G. Usability of digital libraries: A source of creative tensions with technical developments [on line]. În: *TCDL Bulletin*. Available at: http://www.ieee-tcdl.org/Bulletin/v1n1/blandford/blandford.html.

(3) MIDDLETON, Michael. A framework for information management: using case studies to test application. In: *International Journal of Information Management,* vol. 27, No. 1, 2007, pp. 9–21.

(4) KYRILLIDOU, Martha. Developing the DigiQUAL Protocol for Digital Library Evaluation. În: *Proceedings of the 5th ACM/IEEE-CS joint conference on Digital libraries.* New York: Association for Computing Machinery, 2005.

(5) BORGAMN, C. L., and LARSEN, R. *ECDL 2003 Workshop report: Digital library evaluation – metrics, testbeds and processes, 2003* [on line]. Available at: http://www.dlib.org/dlib/september03/09inbrief.html#BORGMAN%20.

(6) HONG Iris Xie. Users' evaluation of digital libraries (DLs): their uses, their criteria, and their assessment. În: *Information Processing & Management,* vol. 44, 2008, No. 3, pp. 1346–1373.

(7) SARACEVIC, T. How were digital libraries evaluated?: Presentation at the course and conference *Libraries in the Digital Age* (LIDA 2005), 30 May – 3 June 2005, Dubrovnik, Croatia [on line]. Available at: http://comminfo.rutgers.edu/~tefko/articles.htm

BDD-A27074 © 2010 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-15 01:55:10 UTC)

(8) PARKER, S. The performance measurement of public libraries in Japan and the UK. În: *Performance Measurement and Metrics,* 2006, vol. 7, no. 1, pp. 29–36.
(9) BERTOT, J. C.; SNEAD, J. T.; JAEGER, P. T. Functionality, usability and accessibility: Iterative user-centered assessment strategies for digital libraries. În: *Performance Measurement and Metrics*, 2006, vol. 7, No.1, pp. 17–28.
(10) YOUNGHEE Noh. A Study on Developing Evaluation Criteria for Electronic Resources in Evaluation Indicators of Libraries. În: *Journal of Academic Librarianship, 2009,* vol. 36, no. 1, pp. 41–52.
(11) CHOUDHURY, G. S.; HOBBS, B.; LORIE, M.; FLORES, N. E. A Framework for evaluating digital library services [on line].
Available at: http://www.dlib.org/dlib/july02/choudhury/07choudhury.html.
(12) CERLIM (2005). *Libraries without walls 6: Evaluating the distributed delivery of library services. An international conference organized by CERLIM*, 16–20 Sept. 2005, Greece, [on line]. Available at: http://www.cerlim.ac.uk/conf/lww6/
(13) BARTON, Jane. Measurement, management and the digital library. În: *Library review*, 2004, vol. 53, No. 3, pp. 138–141.
(14) WORLD library and information congress: 73rd IFLA general conference and council**,** **(**2007), [on line]. Available at: http://archive.ifla.org/IV/ifla73/index-es.htm

BDD-A27074 © 2010 Editura Universității din București
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-15 01:55:10 UTC)