

Management și evaluare în biblioteci. Societatea informațională

Evaluarea calității și performanței bibliotecilor digitale în România

Dr. Agnes Erich

Facultatea de Științe Umaniste,
Universitatea Valahia din Târgoviște
E-mail: agnes_erich@yahoo.com

Dr. Elena Tîrziman

Catedra de Științele Informării și Documentării,
Facultatea de Litere, Universitatea din București;
Biblioteca Națională a României
E-mail: elena.tirziman@bibnat.ro

Dr. Agnes Erich este conferențiar în cadrul Facultății de Științe Umaniste de la Universitatea Valahia din Târgoviște, precum și Director al Bibliotecii Universității Valahia din Târgoviște. Predă cursuri de istoria scrisului, cărții și tiparului, istoria literaturii române vechi, metodologia cercetării în științele umaniste. Domeniile de cercetare predilectate: carte veche bibliofilă, e-learning.

Dr. Elena Tîrziman este conferențiar la Catedra de Științele Informării și Documentării de la Facultatea de Litere, Universitatea din București și Director General al Bibliotecii Naționale a României. Predă cursuri de informatizarea bibliotecilor și documente electronice. Domeniile sale de cercetare sunt: sisteme de informare și documentare, informatizarea bibliotecilor, digitizarea fondurilor documentare, științele informării și comunicării, biblioteconomia și procesele biblioteconomice, informare și documentare specializată.

Rezumat

Bibliotecile sunt parte integrantă a sistemului național informațional și instituții de importanță strategică care asigură accesul la orice tip de informație. În ultimul deceniu, în România, s-au întreprins numeroase acțiuni și au fost utilizate resurse importante pentru dezvoltarea bibliotecilor on line care pot fi accesate prin sisteme de Tehnologia Informației și de Telecomunicații, în special prin Internet. Până în prezent, proiectele precum și alte inițiative de dezvoltare a bibliotecilor on

line – în special cele finanțate din fonduri bugetare – nu au fost focalizate pe evaluarea gradului de satisfacție al utilizatorilor acestui tip de bibliotecă sau asupra modului cum își îndeplinesc cerințele de calitate la un anumit nivel de performanță (eficiență, eficacitate și utilizabilitate), adecvat serviciului furnizat de către biblioteca on line. Una dintre principalele contribuții ale acestei lucrări este identificarea relațiilor dintre importanța criteriilor de evaluare a unei biblioteci digitale și cum se realizează aceasta, în România, la momentul actual.

Cuvinte cheie: evaluarea bibliotecilor digitale, metode de evaluare a calității, managementul performanței, indicatori de măsurare

1. Introducere

Evaluarea este acceptată ca și concept cheie care stă la baza dezvoltării și îmbunătățirii serviciilor de informare. Aceasta poate asigura furnizarea de produse și servicii mai bune și poate acționa ca o justificare a serviciilor existente putând în același timp conduce la o mai bună înțelegere a bibliotecii și a sistemelor de informare. (1)

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

- extinderea comunității deservite și exigențe din ce în ce mai ridicate din partea utilizatorilor;
- asimilarea informaticii în conținutul activităților biblioteconomice;
- diversificarea tipologiei documentare;
- diversificarea tipologiei produselor și serviciilor oferite;
- mutarea accentului de la document spre informație;
- mutații în ciclul de viață al unui document (construcția, prelucrarea, comunicarea, utilizarea, arhivarea);
- mutații în conținutul proceselor biblioteconomice în funcție de tipologia documentară și a produselor și serviciilor solicitate (și oferite);
- necesitatea depășirii barierei spațiu-timp în comunicarea și utilizarea informației.

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

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

- identificarea zonelor de activitate care necesită schimbări
- efectuarea unor schimbări constructive și îmbunătățirea activității bibliotecii
- determinarea gradului de realizare a obiectivelor bibliotecii
- descoperirea unor tehnici de creștere a eficacității
- planificarea activităților și a serviciilor
- alocarea judicioasă a resurselor
- argumentarea cererilor de finanțare către organismele tutelare
- redefinirea obiectivelor sistemului (dacă este cazul)
- formarea unei baze de date pentru cercetări viitoare

Managerii trebuie să evalueze calitativ și cantitativ resursele gestionate, precum și să planifice serviciile pentru a permite îmbunătățirea funcționalității derivate din cercetare și 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 informații.

2. Delimitari terminologice

De-a lungul timpului bibliotecile au trecut prin diverse faze ale dezvoltării lor, de la biblioteca tradițională la cea virtuală, în acest context fiind necesară o explicare a terminologiei utilizate. Toate aceste noțiuni au în vedere procesele de organizare și utilizare a unui conținut informațional (existent sau nu într-o structură instituțională) și se întrepătrund sau se condiționează reciproc. Până la un anumit punct, putem vorbi de un conținut semantic asemănător.

Biblioteca tradițională sau „clasică” este biblioteca în care accentul cade pe forma tipărită (peste 85%), colecțiile fiind constituite preponderent din documente pe suport de hârtie și documente noncarte. Informația bibliografică și organizarea colecției se regăsește în cataloage clasice, pe fișe, a căror redactare respectă regulile ISBD (International Standard Book Description). Serviciile de diseminare a informației către utilizatori sunt localizate în bibliotecă și nu utilizează, în general, echipamente IT. Acest tip de biblioteci nu sunt interesate în cooperare interbibliotecară și nu au o strategie de folosire în comun a resurselor informaționale și comunicaționale cu instituții similare.

Biblioteca automatizată este biblioteca ce deține un catalog on-line și în care procedurile de achiziție și circulație se realizează în sistem automatizat. Specialiștii consideră că biblioteca automatizată este biblioteca în care

pot fi întâlnite resurse diferite atât pe suport hârtie (documente tradiționale) cât și resurse pe suport digital (ex. CD-ROM) și 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 și 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 și regăsire a informației, precum și 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 și operațiunile de achiziție a publicațiilor – trebuie să fie electronice.

Biblioteca hibridă este biblioteca în care se regăsesc atât medii tradiționale cât și electronice, reprezentând un stadiu intermediar între biblioteca tradițională și 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 și servicii computerizate, accesul realizându-se on line. Administrarea sistemului presupune pe deoparte operații de digitizare a conținutului colecțiilor iar pe de altă parte, operațiuni de catalogare, stocare, distribuire, protejare și regăsire a informației.

Biblioteca virtuală este o bibliotecă inexistentă la modul concret, fiind un sistem informatic care îndeplinește funcțiile unei biblioteci tradiționale, dar fără a se sprijini pe suportul moral și fizic al acesteia. Aceasta furnizează atât resurse informaționale cât și 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 și serviciile către utilizatori transcend limitele fizice ale unei biblioteci tradiționale.

3. Cercetări în domeniu pe plan național și internațional

Specialiștii români din domeniul Științelor Informării au fost și sunt implicați în proiecte de cercetare la nivel național și internațional în

domeniul măsurării calității și evaluării sistemelor și 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 și comunicării în diverse domenii de activitate și nu în ultimul rând, informatizarea bibliotecilor, realizarea catalogului național colectiv, fluidizarea circulației informației și documentelor. Prin intermediul acestora s-a căutat să se asigure utilizarea celor mai bune practici și susținerea acestora prin metode viabile și adecvate care să conducă la creșterea performanțelor sistemelor și 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 Românești în Bibliotecile Publice), proiect care a avut drept scop eficientizarea activităților legate de bibliotecă. Rezultatele acestuia au constat în:

- conceperea și generalizarea unui nou mod de raportare statistică în bibliotecile publice din România;
- stabilirea categoriilor de date și 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 și recomandarea acestor standarde pentru a fi incluse în Legea Bibliotecilor;
- adoptarea terminologiei propuse de ISO 2789 pentru Statistica de bibliotecă și ISO 11610 pentru Indicatori de performanță și generalizarea utilizării ei în mediul bibliotecar;
- utilizarea indicatorilor de performanță în evaluarea activității de bibliotecă, în solicitarea resurselor de bibliotecă, în comparații interne și 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 și/sau de calitate pentru diferite categorii de biblioteci (tradiționale, electronice, hibride, digitale), la specificarea procesului de evaluare a unei biblioteci și la dezvoltarea instrumentelor pentru managementul bibliotecilor. Se pot menționa următoarele: EQLIPSE, LibQUAL+™, MIEL2, MINSTREL, DECIMAL, DECIDE, CAMILE, EQUINOX, eVALUED, DELOS, LibEcon, E-Metrics, MINES, ș.a. (4)

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 și să valideze un sistem deschis bazat pe tehnologia informației pentru a sprijini managementul calității și măsurarea performanței 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 calității și de măsurare a performanței și aplicarea lor reală și potențială în biblioteci plecând de la studiile recente în domeniu, propriile experiențe ale participanților;
- specificarea unei metodologii care să fie conformă cu standardele internaționale relevante inclusiv ISO 9000 și ISO 11620 și care ar include rezultatele cercetărilor, ar oferi îndrumări detaliate asupra colectării datelor, managementului sistemelor și altor aspecte relevante;
- oferirea unui sistem prototip cu instrumente corespunzătoare de management al calității și măsurare a performanței 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 și a fost inițial testat și evaluat în două biblioteci ale consorțiului, University of Central Lancashire și Dublin City University.

4. Concepte și criterii privind evaluarea bibliotecilor digitale, parte integrantă a managementului informațiilor

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

- anumită bibliotecă digitală
- părți sau elemente ale unei biblioteci digitale operaționale
- mai multe biblioteci digitale

În ceea ce privește 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.);

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

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

- abordarea orientată pe sisteme: implică studii referitoare la performanță, la eficacitatea și / sau eficiența unor componente tehnologice etc.
- abordarea orientată pe componenta umană: implică studierea comportamentului pentru a oferi informațiile necesare precum căutarea și regăsirea informațiilor sau performanța 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 viață, al culturii și obiceiurilor în mediul bibliotecilor digitale. De asemenea, implică studierea impactului bibliotecilor digitale asupra unei anumite comunități.
- abordarea antropologică: implică studiul utilizatorilor vizați sau a comunităților și a culturii lor în relația cu o anumită bibliotecă digitală.
- abordarea socială: implică evaluarea comunităților de utilizatori în cadrul social al unei biblioteci.
- abordarea economică: implică studiul costurilor, beneficiilor, valorilor economice și a impactului.

Criteriile care trebuie aplicate în procesul de evaluare se referă la standardele alese pentru a aprecia entitățile de evaluat și sunt folosite pentru a dezvolta măsuri. Până în momentul de față 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 definiție unitară referitoare la gradul lui de acoperire în contextul bibliotecii digitale. ISO 9241–11:1998 Cerințe ergonomice pentru activitatea de birou cu terminale de afișaj vizual (VDTs). Partea 11: Ghid pentru

utilizabilitate, definește utilizabilitatea ca fiind „măsura în care un produs poate fi folosit de către utilizatori specifici pentru atingerea obiectivelor stabilite cu eficiență, eficacitate și satisfacție într-un context specificat de utilizare”. În acest context, proiectarea bibliotecilor digitale afectează modul în care utilizatorii interacționează 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 informații pentru utilizatori. Ceea ce trebuie urmărit din acest punct de vedere ar fi: Conținutul (unui portal sau site) – accesibilitate, disponibilitate, claritate, complexitate, înțelegere, adecvare, acoperire, calitate, acuratețe, validitate, fiabilitate, autoritate; Procesul – îndeplinirea unor activități precum căutarea, navigarea, regăsirea, evaluarea sau obținerea unor resurse, conveniența, ușurința utilizării, îndeplinirea sarcinilor, dificultatea interpretării, siguranța rezultatelor, rata erorilor; Formatul – atractivitate, eforturi susținute, consistență, reprezentarea nivelurilor, comunicativitatea mesajelor; Evaluare generală – satisfacție, succes, relevanță, utilitatea rezultatelor, impact, valoare, calitatea experienței, bariere, preferințe, învățare.

- Caracteristicile sistemelor (datorită faptului că bibliotecile digitale reprezintă sisteme, au fost folosite multe criterii de evaluare utilizate pentru sistemele tradiționale): Performanța tehnologiei – timpul de răspuns, timpul de procesare, viteza, capacitatea, încărcarea; Performanța proceselor / algoritmilor: relevanța rezultatelor obținute, similaritatea, funcționalitatea, flexibilitatea, comparația cu performanța umană, rata erorilor, optimizare, decizii logice, timpul de regăsire etc.; Sistemul general: mentenanța, posibilitatea de a măsura, interoperabilitatea, capacitatea de partajare, costuri.
- Utilizarea: este un criteriu care implică studii privind utilizarea șabloanelor, utilizarea materialelor, statistici de utilizare etc.

5. Procesul de evaluare a bibliotecilor digitale

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

că evaluarea este o formă complexă de cunoaștere a întregii realități organizaționale. De aceea în măsurarea performanței este necesar a se lua în considerare următoarele aspecte: nivelul la care se efectuează măsurarea; resursele necesare îndeplinirii unei activități, serviciu, funcții ; rezultatele directe ale utilizării resurselor, măsurate din punct de vedere al continuității sau/și al atributelor lor (calitate, disponibilitate, accesibilitate, promptitudine etc.); efectul output-ului văzut din perspectiva utilizatorilor; satisfacția utilizatorilor și gradul de utilizare a serviciilor și produselor; modul și măsura în care resursele, activitățile, serviciile afectează comunitatea utilizatorilor (5).

Schimbările intervenite în mediul economic și tehnologic actual au impus utilizarea unui instrument managerial care să ofere, ciclic, o imagine cât mai obiectivă asupra activității organizațiilor de orice tip, inclusiv non-profit. În cazul bibliotecilor, factorii care au generat această necesitate au fost multipli: restricțiile bugetare; costurile din ce în ce mai mari ale documentelor; explozia volumului de informație publicată; creșterea complexității serviciilor de bibliotecă; utilizarea crescândă a noilor tehnologii. Bibliotecile devin astfel din ce în ce mai mari și 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 acțiunii, când dintre mai multe căi alternative trebuie să se aleagă cea mai bună variantă în raport cu scopurile propuse, mijloacele disponibile și mediul în care se desfășoară activitatea. În acest context obiectivele sunt:

- identificarea zonelor de activitate care necesită schimbări
- efectuarea unor schimbări constructive și îmbunătățirea activității bibliotecii
- determinarea gradului de realizare a obiectivelor
- stabilirea cauzelor unor eșecuri
- descoperirea unor tehnici de creștere a eficacității
- planificarea activităților și a serviciilor
- argumentarea cererilor de finanțare către organismele tutelare
- redefinirea obiectivelor sistemului (daca este cazul)
- formarea unei baze pentru cercetări viitoare

6. Cerințe privind sistemul de evaluare a bibliotecilor digitale

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

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 multor indicatori de performanță ai activităților, constituie o etapă importantă în cuantificarea calității activității sistemului analizat și presupune definirea criteriilor de apreciere și a referențialului obligatoriu din punct de vedere al condițiilor și a factorilor de influență 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

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 și serviciile oferite de către biblioteca digitală; efectivitatea; încadrarea valorilor timpilor de așteptare în zona valorilor utile din punct de vedere al utilizatorului; gradul de acuratețe a produselor și 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, definește relația dintre resursele care intră în bibliotecă (*input-urile*) și 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 rezultată a proprietăților componentelor soluției de bază. Alocarea optimă a tuturor categoriilor de resurse (umane, tehnice, financiare), în funcție atât de necesitățile bibliotecii, cât și 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 cunoștințele 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 și aceluia 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 și aplicate la nivel național. Însă există și unele piedici: costul colectării datelor și a analizei lor e mai mare decât unele instituții își pot permite; temele sunt considerate „dificile” și nu

sunt suficient înțelese; experiențele avansate circulă încet (între țări și 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 și 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 științele 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 ambianțele 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 și managementului informațional. Aplicarea în biblioteci a abordărilor și instrumentelor de măsurare a performanțelor și 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 și obiectivele lucrării am selectat abordarea Balanced Scorecard, prezentată în continuare. La începutul anilor '90, Robert S. Kaplan și 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 și 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 așteptărilor clienților și pe crearea continuă de valoare pe baza activelor intangibile ale organizației (know-how, cunoștințe, experiență, brand etc.);
- traducerea (translatarea) strategiei în acțiuni operaționale concrete și coerente prin asigurarea urmăririi implementării acestei strategii.

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

(metricile sau indicatorii): declarații cuantificabile referitoare la performanțele organizației; țintele (nivelurile de performanță așteptate; valorile planificate ale măsurilor astfel încât să poată fi evaluat progresul spre atingerea obiectivelor); Inițiativele (procesele sau activitățile de schimbare a unei situații 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 organizației. Aceste măsuri reprezintă un instrument de utilizat de către manageri pentru a comunica salariaților și co-interesaților externi (*stakeholder*) rezultatele și indicatorii esențiali ai performanței prin care organizația își realizează misiunea și obiectivele strategice. (11)

La nivelul unei biblioteci digitale BSC este utilizat pentru managementul strategic și îmbunătățirea performanțelor acesteia, precum și comunicarea valorii oferite comunității și principalilor co-interesați externi. Strategiile preconizate translatează ce vor clienții în ce trebuie să livreze bibliotecile având în vedere: inovarea proceselor, introducerea de servicii noi și/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 informației și comunicațiilor, procesul evaluării devenind indispensabil deoarece generează date și informații referitoare la multiple aspecte precum resursele, activitățile, serviciile, colecțiile 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 cunoaștere a întregii realități organizaționale. Prin crearea unei “culturi a evaluării” se asigură că biblioteca, precum și serviciile de bibliotecă sunt evaluate în mod continuu pentru a permite înțelegerea clară a deficiențelor în furnizarea acestora și a deschide calea unor posibile îmbunătățiri. Rezumativ, obiectivele unei astfel de abordări ar fi să permită unui manager de bibliotecă să evalueze rapid și ușor calitatea serviciului furnizat în diferite zone funcționale, pe parcursul unor diferite perioade de timp, prin monitorizarea indicatorilor de performanță cantitativă și a obiectivelor; să permită ca datele pe care aceste măsurători cantitative se bazează să fie cu ușurință introduse și încărcate în sistem; să permită ca date relevante să fie obținute din sisteme externe atât prin legături de rețea client-server cât și prin mijloace digitale; să permită ca documentele și procedurile de management al calității să fie create, modificate, aprobate și difuzate; să permită ca legăturile utile să fie stabilite între asemenea documente; să creeze o cultură a excelenței în oferirea de

servicii de bibliotecă; să ajute bibliotecile să înțeleagă mai bine percepțiile utilizatorilor privind calitatea serviciilor de bibliotecă; să colecteze și să interpreteze sistematic feedback-ul bibliotecă – utilizator; să ofere bibliotecilor informații privind evaluări realizate în instituții de același tip, în scopul realizării de comparații; să identifice cele mai bune practici în serviciile de bibliotecă; să dezvolte competențele analitice ale angajaților pentru a interpreta și a acționa asupra datelor.(13)

Evaluarea serviciilor bibliotecii digitale joacă un rol important în sprijinirea managementului informației, în dezvoltarea serviciilor, în raportare, în marketing și promovare. De asemenea, aceasta poate demonstra valoarea serviciilor bibliotecii digitale și contribuția lor la atingerea obiectivelor instituționale. (14)

Una dintre principalele contribuții ale acestei lucrări este identificarea de relații între importanța criteriilor de evaluare a bibliotecilor digitale și evaluarea actuală a bibliotecilor digitale în România. Această lucrare își propune să demonstreze rolurile potențiale ale strategiilor multiple de evaluare în dezvoltarea și perfecționarea bibliotecilor digitale; detaliază metodologii care pun accentul pe modul în care serviciile satisfac nevoile utilizatorilor și încurajează discuțiile viitoare privind utilizarea acestor abordări de evaluare a acestor biblioteci.

Referințe 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. În: *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>

- (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>