



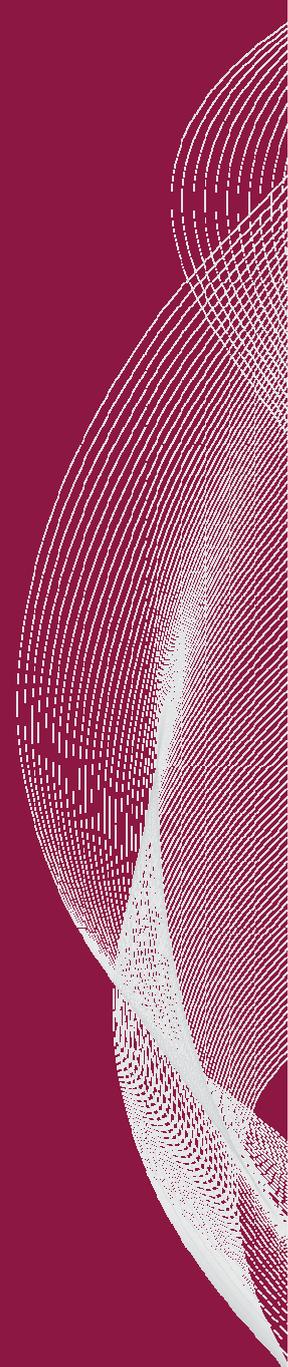
mestna
knjižnica
ljubljana



Model beleženja informacij v MKL

Simona Resman

Ljubljana, junij 2011



Model beleženja informacij v MKL

Uvod

Sodobna knjižnica opravlja v svojem okolju štiri vloge: kulturno, informacijsko, izobraževalno in socialno. Vsaka knjižnica ima obvezo, da ima informacijsko službo, ki podpira izobraževalna, rekreacijska, osebna in gospodarska prizadevanja članov skupnosti, ki ji služi.

Informacijske potrebe, ki jih uporabniki iščejo v knjižnici, temeljijo na hierarhiji človekovih potreb in po pomembnosti naraščajo od spodaj navzgor.

Potreba	Informacije
Samoaktualizacija	Izobraževalne informacije
Zasebne potrebe	Pridobitvene informacije
Socialne potrebe	Osveščevalne informacije
Varnostne potrebe	Informacije pomoč
Biološko fiziološke potrebe	Preživetvene informacije

V knjižnici smo navajeni, da beležimo članstvo, obisk, prirast, zalogo in odpis gradiva, izposajo gradiva, število prireditev in izobraževanj, uporabo PC, ne beležimo pa najbolj pomembnega strokovnega dela vsakega bibliotekarja informatorja – to je posredovanja informacij iz gradiva in o gradivu.

Knjižnična dejavnost kot javna služba zajema tudi posredovanje bibliografskih in drugih informacijskih proizvodov in storitev in uporabnikom daje pravico do brezplačne osnovne storitve posredovanja informacij o gradivu in iz gradiva (Zakon o knjižničarstvu, člena 2 in 8).

V Pravilniku o pogojih za izvajanje knjižnične dejavnosti kot javne službe so navedeni minimalni pogoji za izvajanje javne službe v knjižnicah. Pogoji so razvrščeni glede na obseg in strukturo zbirke, število in strukturo zaposlenih, prostor ter ustrezno tehnično in drugo opremo.

Tudi v nobenem drugem dokumentu, ki ureja storitve knjižnic, pa niso opredeljeni pogoji za izvajanje informacijske storitve, ker preprosto niso vzpostavljeni mehanizmi za beleženje posredovanih informacij o gradivu in iz gradiva. Posledično v knjižnicah ne merimo uspešnosti informacijske storitve in te dejavnosti tudi ne vrednotimo.

Problemi in frustracije pri poskusih uvedbe beleženja posredovanih informacij v knjižnicah z veliko prometa ali pa z malo zaposlenimi so dobro znani. Zaposleni v knjižnici preprosto niso motivirani za vsakodnevno beleženje zaradi drugih zahtev, ki jih prinaša delo z viri in uporabniki. Bolj se jim zdi pomemben sam proces posredovanja informacij kot pa njihovo beleženje.

Ob pomanjkanju podatkov pa se često pojavi vprašanje o obsegu dela, ki ga opravijo knjižničarji ob posredovanju informacij.

Lahko sploh presekamo gordijski vozle beleženja posredovanih informacij. Pa poskusimo!

Izvajanje referenčne storitve določajo združeni elementi:

1. zahtevnost vprašanja
2. izkušnosti uporabnika
3. kvalitete komunikacije med uporabnikom in knjižničarjem

4. izkušnosti knjižničarja
5. okolje posredovanja informacij

1. Kaj je informacija, informacijski proces

Informacija – skupek podatkov v osmišljeni obliki, ki jih je mogoče posredovati uporabniku

Informacija iz gradiva – informacija dobljena iz vsebine dokumenta, publikacije

Informacija o gradivu – bibliografska informacija, ki vsebuje bibliografske podatke, ki je vsak podatek o delu, dokumentu, publikaciji, ki skupaj z drugimi podatki omogoča njegovo identifikacijo in/ali opis

Informacijska potreba – težnja po razrešitvi informacijskega problema z ustreznimi informacijami

Informacijska zahteva – informacijsko vprašanje in referenčno vprašanje

Posredovanje informacij – dajanje informacij končnemu uporabniku iz določenega informacijskega vira

Informacijska spretnost – obvladovanje postopkov iskanja, vrednotenja, interpretacije podatkov, informacij

Informiranje – seznanjanje, obveščanje o nečem, posredovanje informacij,

Dajanje informacij – nudenje, sporočanje informacij na zahtevo, npr. dajanje informacij po telefonu

Referenčni proces – vsa stanja in postopki od zaznavanja informacijske potrebe pri uporabniku do referenčnega pogovora, poizvedovanja in vrednotenja rezultatov

Referenčno delo – dajanje informacij in pomoč uporabnikom pri iskanju informacij

Referenčno vprašanje - ubesedenje informacijske potrebe

Referenčna dejavnost – dejavnost, ki združuje informacijsko dejavnost in pomoč uporabnikom pri samostojnem iskanju informacij

Referenčni bibliotekar – bibliotekar, ki opravlja referenčno delo – knjižničar informator

Referenčni pogovor – komunikacija med knjižničarjem informatorjem in uporabnikom zaradi razčlenitve informacijskega vprašanja

Po S.R. Ranganathan-u je definicija referenčne storitve: referenčna služba je osebna služba, ki vsakemu uporabniku pomaga točno, izčrpno in hitro najti dokument, ki ustreza njegovemu zanimanju v danem trenutku, ko išče informacije iz knjižničnega gradiva, ali usmerja uporabnika k drugim informacijskim službam ali drugim strokovnjakom.

V vsakem referenčnem procesu sodelujejo: informacije, uporabnik in referenčni knjižničar.

Posamezni segmenti tega procesa so: referenčni pogovor, uporaba informacijskih virov, iskalnih strategij in sodobne IKT, izobraževanje uporabnikov.

Glavni namen vsakega referenčnega knjižničarja ni samo posredovanje informacij, ampak posredovanje relevantnih informacij.

Posredovanje informacij je knjižnična storitev v katerem knjižničarji priporočajo, interpretirajo, evalvirajo in/ali uporabljajo informacijske vire za zadovoljevanje potreb po informacijah. Posredovanje informacij je kontakt, ki vključuje znanje, uporabo, priporočilo, interpretacijo ali inštrukcijo enega ali več informacijskih virov, ki je vzpostavljen med knjižničarjem in uporabnikom.

2. Delitev informacij

W. A. Katz je referenčna vprašanja klasificiral v štiri skupine:

1. Usmerjevalne informacije, ki zahtevajo le poznavanje knjižničnih prostorov (kje so katalogi?): 30% do 50% vseh vprašanj naslovljenih na bibliotekarje je tega tipa.
2. Hitre informacije, ki zahtevajo en sam, nezapleten, direkten odgovor (kako dolga je Amazonka?): odgovore najdemo v standardni referenčni zbirki ali prek spleta.
3. Vprašanja, ki zahtevajo specifično iskanje (imate kaj o zgodovini atomske bombe?): ker posredovana informacija kombinira več različnih virov se imenuje bibliografsko raziskovanje.

4. Vprašanja, ki zahtevajo raziskavo in jih postavljajo strokovnjaki: posredovanje takih informacij se po navadi ne opravlja v splošnih (nimajo ustreznega gradiva) ampak v specialnih knjižnicah.

Informacije delimo tudi po času, najbolj pogosto na tiste, ki trajajo manj kot 10 in več kot 10 minut. Še bolj pogosto pa jih delimo na realizirane in nerealizirane (izvedeno/neizvedeno ali odgovorjeno/neodgovorjeno).

Možna je tudi delitev po tipu gradiva iz katerega posredujemo informacije: knjige, periodika, podatkovne zbirke, internet.

Poseben izziv pomeni opredelitev samih informacij na področju leposlovja, saj je posredovanje informacij s tega področja dejansko svetovanje za branje.

3. Beleženje informacij

Glavne metode za spremljanje dela informacijske službe so: vodenje statistik, povratne informacije uporabnikov in raziskave potreb lokalne skupnosti.

Pravi kvalitativni pokazatelj je zadovoljstvo uporabnikov, do katerega pridemo z anketami.

Časovno je beleženje posredovanih informacij problematično, ker to mora početi ista oseba, ki tudi posreduje informacije. W. A. Katz poroča, da v ZDA okoli 40% posredovanih informacij ni zabeleženo.

Beleženje posredovanih informacij **NE** vključuje formalnih navodil ali izmenjav podatkov, ki zagotavljajo pomoč pri lokacijah, urnikih, opremi in pravih poslovanja.

3.1 Način beleženja posredovanih informacij

Za beleženje posredovanih informacij se najbolj pogosto uporablja oblika dnevnika informatorja, ki dnevno šteje koliko referenčnih vprašanj je bilo postavljeno in koliko odgovorjenih, na kakšen način so bile posredovane (osebno, prek telefona, on line), vsebinsko opisuje vsako posamezno informacijo in realizirane ali nerealizirane odgovore.

Ker posreduje in beleži informacije ista oseba, je dnevno beleženje nemogoče - izbere se nekaj reprezentativnih tednov, ki jih razdelimo glede na frekvenco obiska in izposoje v:

- Teden z visoko frekvenco: x izposoja
- Teden s srednjo frekvenco: x izposoja
- Teden z nizko frekvenco: x izposoja

Število tednov za posamezno frekvenco vnaprej določimo:

- 6 tednov z visoko frekvenco
- 5 tednov s srednjo frekvenco
- 3 tedni z nizko frekvenco¹

Ustrezne tedne v letu smo določili na podlagi pregleda statističnih podatkov STA901 – tipični delovni teden – izposoja, in sicer med leti 2008 – 2010. Nabor podatkov upošteva vse vrste izposoj (na dom v knjižnici in za kroženje) ter vsa podaljšanja roka izposoje, upoštewane so tudi sobote. Tedenska povprečja so se med leti razlikovala:

¹ Ker bi izbira 14 tednov lahko predstavljala preveliko obremenitev knjižničarjev, je mogoče uporabiti tudi formulo 8 tednov: $4v - 3s - 1n$ (visoka frekvenca: 10., 17., 28. in 46.; srednja frekvenca: 20., 32. in 36.; nizka frekvenca: 22. ali 21.

	Frekvenca	Visoka		Srednja		Nizka	
	tedensko povprečje izposoj	Zgornja vrednost	Spodnja vrednost	Zgornja vrednost	Spodnja vrednost	Zgornja vrednost	Spodnja vrednost
2008	93.539,93	113.398	100.266	95.549	91.954	86.071	78.595
2009	94.420,6	120.274	101.468	95.466	92.531	88.792	75.984
2010	91.964,85	102.250	98.011	93.542	90.108	86.404	77.406

Za izbiro tednov z visoko frekvenco smo za vsako leto vzeli 12 tednov z najvišjo izposoj, ki smo jih nato primerjali po letih; med njimi smo izbrali 6 tednov, ki so se pojavljali v vseh treh letih in kažejo visoko frekvenco izposoje. Vrednosti izbranih tednov so bile med 120.274 in 98.011 izposoj na teden. Visoko frekvenco izposoje kažejo: **2., 6., 10., 17., 28. in 46. teden.**

Tedne s srednjo frekvenco smo izbrali tako, da smo upoštevali 9 tednov z najmanjšim odstopanjem v odstotkih od povprečne vrednosti; število izposoj se je gibalo med 95.549 in 90.108; med tedni, ki so ustrezali pogojem, smo izbrali pet tednov, ki so se med leti pojavljali pogosteje. Skupina tednov s srednjo frekvenco izposoje je bila težje določljiva iz vzorca 11 tednov za vsako leto; če bi izbirali med večjim številom tednov, bi se lahko nekateri tedni med leti pojavljali tudi v drugih skupinah, kar bi otežilo izbor. Srednjo frekvenco izposoje kažejo: **12., 20., 32., 36. in 41 teden.**

Tedne z nizko frekvenco smo izbrali za vsako leto med šestimi tedni, ki so kazali najnižjo frekvenco izposoje in so se pojavljali pogosteje. Vrednosti so bile med 77.406 in 88.792 izposoj. Med tedni z najnižjo frekvenco nismo upoštevali nepopolnih (npr. 1. – 6. januar, 29. – 31. december...) in tistih, med katerimi se pojavljajo prazniki. Nizko frekvenco izposoje kažejo: **21., 24. in 35. teden.**²

Vsako leto se zajema iste tedne v vseh treh kategorijah, saj tako postanejo podatki skozi leta primerljivi.

3.2 Aplikacija za beleženje posredovanih informacij v MKL

Aplikacija za beleženje posredovanih informacij v MKL v prvi vrsti beleži:

- način posredovanja informacij (osebno, po telefonu, prek e-pošte)
- čas, ki je potreben za posredovanje informacije (prijava začetka referenčnega procesa in odjava ob njegovem zaključku)
- ciljne skupine, ki so jim posredovane informacije (Cobiss kategorije članov)
- delitev informacij po vsebini (UDK skupine)
- realizirane (iz lastnega gradiva, iz drugih virov) / nerealizirane informacije

Do aplikacije dostopajo bibliotekarji informatorji prek prijave (uporabniško ime in geslo), vstopni meni omogoča izbiro med beleženjem posredovanih informacij in internim delom. Posamezni elementi so opremljeni z geslovnikom, kar olajša vnos in skrajša čas za beleženje, hkrati pa omogoča primerljivost pridobljenih podatkov.

3.3 Beleženje internega dela

Poleg beleženja posredovanih informacij aplikacija omogoča tudi beleženje internega dela:

- čas opravljanja internega dela (prijava ob začetku in odjava ob zaključku internega dela)
- vrste internega dela (iz opisa del in nalog za bibliotekarje)

4. Vrednotenje informacij

Evalvacija informacij je vrednotenje rezultatov iskanja in vrednotenje rezultatov poizvedovanja.

² Pregled statističnih podatkov in določitev tednov je opravil Marijan Špoljar.

Izložek referenčnega procesa je posredovana informacija, ki je evalvirana po treh kriterijih: natančnost/točnost, koristnost, zadovoljstvo. Natančnost in koristnost sta povezani s kvaliteto posredovane informacije, zadovoljstvo pa se nanaša na sam proces posredovanja informacij. Kazalniki uspešnosti referenčne službe: število posredovanih informacij glede na izposajo gradiva število obiskov zaradi informacij, število posredovanih informacij, število posredovanih informacij per capita (prebivalci neke lokalne skupnosti), odstotek realiziranih informacij raziskava zadovoljstva uporabnikov, raziskava zadovoljstva knjižničarjev.

Kako vrednotiti posredovane informacije in zadovoljstvo s stališča končnega uporabnika:

- Predal predlogov dodatne vire, ki v obliki e-naslova funkcionira podobno kot predlogi uporabnikov za nakup gradiva
- Anketni vprašalniki: v knjižnici (jih lahko izvajajo knjižničarji sami kot del delovnih nalog in so finančno najbolj ugodne); po telefonu; po pošti; po e-pošti; na spletu.³
- Opazovanje, ki je lahko neposredno (spremljanje in zapisovanje aktivnosti pri posredovanju informacij s strani tretje osebe), skrito (opazovanje knjižničarja in uporabnika v referenčnem pogovoru s strani tretje osebe) in samoopazovanje (prek dnevnikov in obrazcev knjižničar sam opazuje aktivnosti pri posredovanju informacij).
- Uporaba različnih fokusnih skupin – za različne skupine uporabnikov knjižnica pripravi enake vprašalnike in na podlagi odgovorov ugotavlja koliko njen informacijski servis zadovoljuje potrebe posamezne skupine uporabnikov.
- Študije primerov dobre prakse iz drugih primerljivih knjižnic.

5. Širša uporaba beleženja posredovanih informacij in internega dela

Beleženje posredovanih informacij nam služi tudi za širše opazovanje dejavnosti v knjižnici:

- Spremljanje ciljnih skupin, ki so jim posredovane informacije.
- Spremljanje informacij glede na vsebino služi za upravljanje s knjižnično zbirko, predvsem seznam nerealiziranih informacij nam lahko pove katera področja imamo v knjižnici preslabo pokrita; takšno spremljanje bo še posebno pomembno ob večjem nakupu e-gradiv (elektronske podatkovne zbirke, e-revije, e-knjige), ko bo potrebno letno ažurno spremljanje njihove uporabe.
- Spremljanje obdobja v katerem je posredovano največ oziroma najmanj informacij lahko poleg obiska vpliva na urnik odprtosti posamezne knjižnic in števila zaposlenih, ki delajo v referenčni službi v določenem obdobju.
- Spremljanje časa, ki je potreben za posredovanje informacij, omogoča vodji območne pregled obremenjenosti zaposlenih v določenem obdobju ter boljše razporeditev internega dela.
- S spremljanjem načina na katerega so bile posredovane informacije (oziroma je bilo zastavljeno referenčno vprašanje) knjižnica razvija oblike komunikacije uporabnikov s knjižnico
- Uporaba aplikacije bo okrepila informacijsko pismenost zaposlenih.

³ Anketa na spletu ali avtomatsko pošiljanje vprašalnika po e-pošti lahko uporabimo za merjenje odziva na storitve knjižnice:

Danes ste obiskali MKL, ker želimo biti vsak dan boljši, vas prosimo, da nam pomagate s svojimi odgovori na tri kratka vprašanja:

1. strokovno delo knjižničarja 1-5
2. prijaznost knjižničarja 1-5
3. urejenost knjižnice 1-5

Zaključek

Kljub očitni vrednosti splošnih knjižnic kot javne dobrine je sedanja kriza nenaklonjena knjižnicam. Poleg tradicionalnega merjenja članstva, obiska in izposoje fizično in on line, je potrebno meriti tudi število posredovanih informacij.

Beleženje posredovanja informacij (referenčne storitve) ima za posledico:

- Analiziranje referenčnih vprašanj in potreb uporabnikov kot pomoč za razvoj zbirke.
- Merjenje zadovoljstva uporabnikov z referenčno dejavnostjo.
- Izboljšanje stalnega strokovnega izpopolnjevanja za zaposlene, predvsem na področju informacijske pismenosti.

Iz Programa dela MKL 2011 (str. 21):

V prvi polovici leta 2011 bomo pripravili metodologijo za štetje in zbiranje posredovanih informacij iz gradiva in o gradivu. Potrebno je izdelati vsebinske kriterije (tip informacije, način posredovanja) in oblikovati spletno aplikacijo, ki bo knjižničarjem omogočala hitro in enostavno beleženje posredovanih informacij.

Pričujoči dokument je izhodišče za izdelavo spletne aplikacije.

Priloga 1: Shema aplikacije za beleženje posredovanih informacij

Priloga 2: Identifikacija tednov v letu 2008-2011

Priloga 3: Identifikacija tednov v letu 2010

Uporabljena Literatura:

Angleško –slovenski slovar bibliotekarske terminologije = English-Slovenian dictionary of library terminology. (2002). Ljubljana : Narodna in univerzitetna knjižnica.

ALA Guidelines for Information Services. (2000). Pridobljeno 28.04.2011 s spletne strani:
<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidelinesinformation.cfm>

ALA Measuring and Assessing Reference Services and Resources: A Guide. Pridobljeno 28.04.2011 s spletne strani:
<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/sections/rss/rsssection/rsscomm/evaluationofref/measrefguide.cfm>

ALA Reference Transactions – Volume, Cost, Benefits, and Quality Selected Measurement Tools and Bibliographic References. Pridobljeno 28.04.2011 s spletne strani:
<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/sections/rss/rsssection/rsscomm/evaluationofref/measref31tools.cfm>

Bibliotekarski terminološki slovar. (2009). Knjižnica, 53 (3-4).

Cavanagh, M. (2006). *Re-conceptualizing the Reference Transaction: The Case for Interaction and Information Relationships at the Public Library Reference Desk.* Pridobljeno 28.04.2011 s spletne strani:
<http://www.sis.uottawa.ca/faculty/mcavanagh.html>

Cassell, K.A., Hiremath, U. (2009). *Reference and Information services in the 21st century: an introduction.* London : Facet.

Crawford, J. (2006). *The Culture of Evaluation in Library and Information Services.* Oxford : Chandos.
Digital Reference Evaluation: Assessing the Past to Plan for the Future. (2003). Pridobljeno 28.04.2011 s spletne strani:
http://southernlibrarianship.icaap.org/content/v04n03/Hill_j01.htm

Information services for information consumers; public services code of service. . Pridobljeno 28.04.2011 s spletne strani:
<http://ucblibraries.colorado.edu/adminservices/manual/public/infosrv.pol.html>

Katz, W. A. (2002). *Introduction to the Reference Work.* Boston (etc) . : McGraw-Hill.

Library Statistics for the Twenty-First World. (2009). München : K. G. Saur.

Lochstet, G., Lahman, D.H. (1999). *A Correlation Method for Collecting Reference Statistics.* Pridobljeno 28.04.2011 s spletne strani: <http://crl.acrl.org/content/60/1/45.full.pdf>

Matthews, J.R. (2004). *Measuring for results: The Dimensions of Public Library Effectiveness.* Westport (Connecticut) ; London : Libraries Unlimited.

Pivec, F., Šercar, T. (1996). *Pristop k longitudinalnemu študiju uporabnikov Cobiss*. Knjižnica, 40 (3-4), str. 65 – 78.

Pravilnik o pogojih za izvajanje knjižnične dejavnosti kot javne službe. Uradni list RS, št. 73/03.

Rothstein, S. (1989). *The Hidden Agenda in the Measurement and Evaluation of Reference Service, Or, How to Make a Case for Yourself*. Pridobljeno 28.04.2011 s spletne strani:
<http://www.google.com/books?hl=sl&lr=&id=2C4Pg8N8MMC&oi=fnd&pg=PA45&dq=The+Hidden+Agenda+in+the+Measurement+and+Evaluation+of+Reference+Service,+Or,+How+to+Make+a+Case+for+Yourself&ots=aNE7t1hupO&sig=sCvMPZkGCzYf5w97iRc1utFZPpA#v=onepage&q>

Sapač, I. (1993). Ponudba, uporaba in vrednotenje informacijskih virov na sodobnih medijih. Knjižnica, 37 (3), str. 35 – 59.

Saxton, M.L.(1997). *Evaluation of Reference Service in Public Libraries Using a Hierarchical Linear Model: Applying Multiple regression Analysis to a Multi-level Research Design*. Pridobljeno 28.04.2011 s spletne strani: <http://polaris.gseis.ucla.edu/jrichardson/courses/MS%20part%201.pdf>

Sečić, D. (1995). *Informacijska služba u knjižnici*. Rijeka : Naklada Benja.

Vurnik, V. (2002). Organiziranje referenčne storitve v splošni knjižnici. Diplomsko delo. Ljubljana: Visoka upravna šola.

Ward, D. (2004). *Measuring the Completeness of Reference Transactions in Online Chats: Results of an Unobtrusive Study*. Pridobljeno 28.04.2011 s spletne strani:
<http://www.citeulike.org/group/200/article/143385>

Zakon o knjižničarstvu. Uradni list RS, št. 87/01.

Zupanič, S. (1996). *Referenčni pogovor kot nujni del referenčnega procesa*. Knjižnica, 40 (3-4), str. 79 – 103.