

# CTK kot prva slovenska knjižnica vključena v indeks BIX

Miro Pušnik, CTK, [miro.pusnik@ctk.uni-lj.si](mailto:miro.pusnik@ctk.uni-lj.si)

Tatjana Intihar, [tatjana.intihar@ctk.uni-lj.si](mailto:tatjana.intihar@ctk.uni-lj.si)

**Zveza bibliotekarskih društev Nemčije že več let predstavlja aktualne rezultate nemških ter nekaterih tujih visokošolskih in splošnih knjižnic v obliki posebnega primerjalnega indeksa BIX. Oceno uspešnosti ter primerjavo z nemškimi visokošolskimi knjižnicami za leto 2006 je kot prva visokošolska knjižnica iz Slovenije ter kot prva knjižnica iz nenemško govorečih področij izvedla tudi Centralna tehniška knjižnica Univerze v Ljubljani.**

---

Sodobne knjižnice delujejo v okolju, za katerega so značilne hitre tehnološke, socialne in politične spremembe, porast informacijskih potreb uporabnikov ter številni finančni izzivi. Namen zbiranja in obdelave statističnih podatkov v knjižnicah je zagotavljanje argumentov pri strateškem načrtovanju in sprejemanju poslovnih odločitev, za izboljšanje kakovosti knjižničnih storitev kot tudi potrjevanje splošne družbene vloge knjižnic, kar je v času globalnih sprememb na področju elektronskih informacijskih virov še posebej pomembno.

V knjižničarski stroki obstajajo različne metode za ocenjevanje kakovosti izvajanja knjižničnih storitev. Večina jih je bila zasnovana na osnovi Unescovih statističnih vprašalnikov oziroma na osnovi Priporočil za mednarodno standardizacijo knjižnične statistike, ki jih je sprejela generalna konferenca UNESCO, ter na osnovi mednarodnega standarda za knjižnično statistiko ISO 2789, mednarodnega standarda za kazalce uspešnosti v knjižnicah ISO 11620 ter mednarodnega standarda za statistiko elektronskih storitev knjižnic ISO TR 20983. Knjižnice kakovost svojih storitev izvajajo v okviru nacionalnih in mednarodnih projektov. V Sloveniji statistične podatke o delovanju knjižnic zbira Center za razvoj knjižnic v Narodni in univerzitetni knjižnici v Ljubljani. Poznane so tudi različne metode analize stroškov poslovanja knjižnic, ugotavljanje učinka storitev (Impact Assessment) kot tudi sistemi uravnoteženih kazalnikov (Balanced Scorecard), kjer cilje in strategijo knjižnic prevedemo v sistem merljivih kazalnikov, ki pokrivajo vse pomembne vidike poslovanja, kot so ponudba knjižničnih storitev, uporaba, stroškovne analize ter razvojne dejavnosti.

Pri sprejemanju poslovnih odločitev pa nam statistični podatki za posamezne segmente knjižničnih storitev vendarle ne koristijo v celoti, če niso primerljivi z vrednostmi, doseženimi v drugih knjižnicah. Zato je zelo pomembno, da imamo po napornem zbiranju statističnih podatkov možnost benchmarkinga oz. ovrednotenja dosežkov knjižnice v primerjavi z drugimi primerljivimi knjižnicami. Tak pristop k ocenjevanju uspešnosti knjižnic v svojem načrtu za obdobje 2007-2010 podpira tudi LIBER.

Benchmarking razkriva prednosti in slabosti v poslovanju knjižnic in pomeni dejansko podporo pri odločanju. Kot tak je poznan projekt poenotenja evropske knjižnične statistike LIBECON, ki zajema agregirane podatke posameznih držav z območja EU in nekaterih drugih držav za posamezne tipe knjižnic. Glede na okvirje je LIBECON lahko v pomoč snovalcem strategij in politik knjižničarstva v posameznih državah, ne more pa biti v pomoč vodstvom posameznih knjižnic.

## **Projekt BIX**

Projekt primerjave uspešnosti nemških knjižnic BIX pa je model, ki omogoča vodstvom teh knjižnic lažje upravljanje in snovanje strateških ter poslovnih odločitev. Vsaka knjižnica namreč lahko svoje vrednosti za izmerjene in izračunane kazalce primerja z drugimi knjižnicami ter dejansko ugotavlja, v katerih segmentih poslovanja so potrebni dodatni ukrepi za izboljšave. Tak model tudi omogoča enostavno razpoznavanje dobrih praks in tudi implementacijo, kjer je to mogoče.

Projekt BIX je leta 1999 prvič izvedla fundacija Bertelsmann Stiftung v sodelovanju z Zvezo bibliotekarskih društev Nemčije in od takrat poteka vsako leto. Zveza bibliotekarskih društev Nemčije (Deutscher Bibliotheksverein - DBV) združuje ca. 2.000 knjižic z različnih področij in različnih velikosti. Namen neprofitnega društva sta spodbujanje knjižničarstva in sodelovanje vseh knjižnic. Prizadeva si za večji vpliv delovanja knjižnic v kulturi in izobraževanju ter za krepitev vloge knjižnice v družbi. Med naloge DBV-ja spadata tudi skrb za knjigo in branje kot nepogrešljiv temelj znanosti ter pospeševanje uporabe sodobnih informacijskih tehnik.

Kljub temu, da je BIX primarno namenjen primerjavi nemških knjižnic, pa so odprti tudi za knjižnice iz tujine. Dosedaj so v projektu nastopale knjižnice iz Avstrije, letos pa je prvič sodeloval tudi CTK kot prva slovenska knjižnica ter tudi kot prva knjižnica iz nenemško govorečih področij. V tokratnem projektu je sodelovalo 168 splošnih (po nemški tipologiji mestnih knjižnic) in 76 visokošolskih knjižnic. Pri splošnih knjižnicah so v svojih kategorijah na vrhu knjižnice v Dresdnu, Rosenheimu, Biberachu, Freibergu in Abtsgmündu. Pri visokošolskih knjižnicah so se najvišje uvrstile knjižnica Visoke strokovne šole Regensburg, Univerzitetna knjižnica Mannheim in Spodnje Saška Državna in univerzitetna knjižnica Göttingen. CTK je v svoji kategoriji visokošolskih knjižnic dosegel 28 mesto izmed 32 knjižnic.

## **Metodologija raziskave**

Metodologija BIX je zasnovana na modelu Balanced Scorecard, ki cilje in strategijo institucije prevaja v sistem merljivih kazalnikov, ki pokrivajo vse pomembne vidike poslovanja, v tem primeru v: ponudbo, uporabo, učinkovitost in razvojno dejavnost.

Vsaka knjižnica, ki sodeluje v BIX-u, v obdobju od 1. januarja do 31. marca izpolnjuje statistični vprašalnik za predhodno leto, ki obsega 522 vprašanj. Vprašanja podrobno obravnavajo vse vidike delovanja knjižnic od fondov in nabave knjižničnega gradiva ter finančnih sredstev, namenjenih za nabavo, do obsega zagotavljanja knjižničnih storitev, opremljenosti knjižnic za dostop do elektronskih virov informacij, razvojnih projektov in podobno. Po zaključku anketiranja s posebnimi algoritmi ter statističnimi metodami izračunajo 15 kazalnikov, ki tvorijo štiri delne indekse. Kot smo že omenili, so štirje delni indeksi za visokošolske knjižnice ponudba, uporaba, učinkovitost ter razvojna dejavnost knjižnice. Seštevek štirih delnih indeksov predstavlja skupni BIX indeks za izbrano knjižnico. Na izračun posameznega indeksa vplivajo vrednosti posameznih kazalnikov, srednje vrednosti vseh knjižnic za izbran kazalnik in porazdelitve vseh vrednosti okoli srednje vrednosti izbranega kazalnika.

V delnem indeksu ponudba so vključeni kazalniki, ki obravnavajo prostorske možnosti knjižnice, število zaposlenih glede na število uporabnikov, celotne izdatke za knjižnično gradivo glede na število uporabnikov, delež izdatkov za elektronsko gradivo v celotnih izdatkih za knjižnično gradivo ter odpiralni čas.

V delnem indeksu uporaba so vključeni kazalniki, ki obravnavajo obisk uporabnikov, izobraževanje uporabnikov, dostopnost in izposajo knjižničnega gradiva.

V delnem indeksu učinkovitost so vključeni kazalniki, ki obravnavajo celotne izdatke knjižnice glede na število uporabnikov, razmerje med celotnimi izdatki za knjižnično gradivo ter izdatke za zaposlene ter storilnost zaposlenih.

V delnem indeksu razvojna dejavnost so vključeni kazalniki, ki obravnavajo izobraževanje zaposlenih v knjižnici, delež proračuna knjižnice v proračunu univerze oz. visoke šole, delež lastnih prihodkov v proračunu knjižnice ter število zaposlenih, ki sodelujejo pri elektronskih storitvah izbrane knjižnice.

Za splošne knjižnice so štirje delni indeksi podobni, kot za visokošolske knjižnice, nekoliko pa se razlikujejo kazalniki, ki jih sestavljajo. Ne glede na to pa so metode izračunov popolnoma enake, kot pri visokošolskih knjižnicah.

Na osnovi posameznih kazalnikov se pokaže prerez delovanja sodelujočih knjižnic. Izbrane knjižnice, ki dlje časa sodelujejo v projektu, lahko preverijo učinkovitost poslovnih ukrepov v preteklem obdobju. Tako se pri visokošolskih knjižnicah Regensburg, Mannheim in Göttingen kažejo pozitivni učinki nove knjižnične stavbe, visokega proračuna za gradivo ter usmeritev knjižnic v ponudbo sodobnih knjižničnih storitev v spletnem okolju: vsak član visoke šole, v sklopu katere so omenjene knjižnice, obišče knjižnico vsaj 40 krat letno, hkrati pa uporablja obsežno ponudbo digitalne knjižnice. Pri javnih knjižnicah je med drugim vprašljiva aktualnost gradiva. V petih najboljših mestnih knjižnicah letno obnovijo 12 – 18 % gradiva. To se izplača, saj si po statističnih podatkih vsak prebivalec Nemčije letno izposodi vsaj 10 enot gradiva.

Na podoben način lahko na osnovi primerjave z najboljšimi v svoji kategoriji udeleženci BIX-a ugotovijo, kje so v njihovi knjižnici možne izboljšave kakovosti in kje so še rezerve.

### **Kako se je odrezal CTK**

Ko smo se pred letom odločali, ali se velja vključiti v primerjavo BIX, ker se zaradi posebnosti organizacije knjižničarstva na Univerzi v Ljubljani ne moremo odrezati, kot bi se sicer lahko, je obveljalo direktorjevo stališče, da se splača potruditi.

Ob vključitvi v BIX je bilo nekoliko več dela, kot ga bo v naslednjih letih, predvsem glede prevoda podrobnega in zapletenega vprašalnika. Sicer pa je večina podatkov, ki smo jih morali poslati v Nemčijo, predmet različnih statističnih raziskav in poročil za Univerzo v Ljubljani, za Center za razvoj knjižnic v NUK-u ter za Ministrstvo za visoko šolstvo, znanost in tehnologijo, tako da s pridobivanjem podatkov nismo imeli bistveno več dodatnega dela.

CTK se je v kategoriji enonivojskih visokošolskih knjižnic uvrstil na 28 mesto od 33 sodelujočih knjižnic. Dosegli smo indeks 683. V delnem indeksu ponudba smo dosegli 32. mesto z indeksom 156, v indeksu uporaba pa 28. mesto z indeksom 138. V obeh segmentih je na relativno slabo uvrstitev vplivala velikost Univerze v Ljubljani oz. posredno organizacija knjižničarstva na Univerzi v Ljubljani.

Kot primer, univerzitetna knjižnica Tehniške univerze na Dunaju se je uvrstila le dve mesti pred CTK-jem, Univerzitetna knjižnica Univerze Karla Franca v Gradcu je v kategoriji dvonivojskih knjižnic dosegla le odstotek višji indeks. Najboljši indeks 1111 je med enonivojskimi univerzitetnimi knjižnicami dosegla Univerzitetna knjižnica Mannheim, med dvonivojskimi univerzitetnimi knjižnicami pa je bila najboljša Spodnje Saška Državna in univerzitetna knjižnica Göttingen z indeksom 877.

Knjižnični sistem Univerze v Ljubljani sicer deluje dvonivojsko, saj ima univerzitetne in fakultetne knjižnice. Če bi CTK uvrstili med dvonivojske knjižnice, bi se uvrstila na 12. mesto med 19. knjižnicami.

Statistiko je treba uporabljati premišljeno in upoštevati posebne okoliščine, ki vplivajo na končni rezultat. Taka okoliščina je v primeru CTK-ja velikost ljubljanske univerze. V vseh kazalnikih, ki vsebujejo število potencialnih uporabnikov, smo dosledno navajali število vseh študentov in zaposlenih na Univerzi v Ljubljani. Študentov fakultet tehniških usmeritev je manj, zato so vrednosti kazalnikov za fizični obisk v knjižnici, izposoja gradiva, celotne izdatke za knjižnično gradivo glede na število uporabnikov ter vrednosti ostalih kazalnikov, ki upoštevajo število potencialnih uporabnikov, manjše, kot pa bi bile, če bi to število prilagodili resničnim razmeram. Ker velik del storitev CTK-ja uporabljajo le študentje tehniških in naravoslovnih fakultet Univerze v Ljubljani (izposoja gradiva, informacijske storitve), bi morali vsaj pri petih od dvajset najpomembnejših kazalnikov upoštevati število potencialnih uporabnikov okoli 20.000 namesto 66.910. Po drugi plati pa je konzorcijska nabava elektronskih revij ter upravljanje Digitalne knjižnice Univerze v Ljubljani argument, da pri statističnih poročilih upoštevamo celotno število študentov in zaposlenih na Univerzi v Ljubljani. Dodatni argument k takemu navajanju števila potencialnih uporabnikov je enotna študentska izkaznica. Po tem načelu je vsak redno vpisan študent avtomatsko vpisan v CTK, NUK in ostale knjižnice Univerze v Ljubljani. Vsekakor pa je splošna primerjava CTK-ja s knjižnicami nemških in avstrijskih univerz zelo otežena, saj so te v povprečju več kot štirikrat manjše od Univerze v Ljubljani.

### **Ponudba in uporaba CTK-ja**

V ponudbi zaostajamo pri izdatkih za knjižnično gradivo glede na število uporabnikov kot tudi s številom zaposlenih ter uporabno površino glede na število uporabnikov. Pomemben podatek je, da imamo zelo dobro strukturo celotnih izdatkov za knjižnično gradivo saj znaša delež izdatkov za elektronsko gradivo v celotnem deležu izdatkov za gradivo 50,33%, kar nas po tem kazalniku uvršča na 3. mesto. To potrjuje usmeritev CTK-ja v zagotavljanje storitev digitalne knjižnice v spletnem okolju, ki je tudi sicer močno izražena.

V uporabi zaostajamo v fizičnih obiskih uporabnikov kot tudi v izobraževanju za uporabnike. Spet je prisoten vpliv velikosti Univerze v Ljubljani. Za naslednje leto so v pripravi tudi natančnejše meritve uporabe digitalne knjižnice. Glede na usmeritev v storitve digitalne knjižnice, organizacijo knjižničarstva in sisteme avtentikacije na Univerzi v Ljubljani bodo ti podatki pri primerjavah uporabe virov in storitev CTK-ja z drugimi knjižnicami za CTK vsebinsko bolj ustrezni, kot pa so kazalniki uporabe klasičnih knjižničnih in informacijskih storitev v prostorih knjižnice. Pohvalimo pa se lahko z dobrim rezultatom glede dostopnosti gradiva, kjer se potrjuje ustrezna organizacija prostega pristopa do gradiva kot tudi zagotavljanje kratkih dostavnih časov gradiva iz skladišča.

### **Učinkovitost in razvojna dejavnost CTK-ja**

V učinkovitosti smo dosegli 20. mesto ter indeks 159. Še posebej slab rezultat je v kazalniku storilnost zaposlenih, ki je po metodologiji BIX-a kvocient med količino nabavljenega gradiva ter številom zaposlenih za obdelavo gradiva. To potrjuje tezo o dragi in komplicirani obdelavi gradiva v slovenskih knjižnicah. V Mannheimu na primer 7 krat več nabavljenega gradiva obdelajo le 3 zaposleni več, kot v CTK-ju. V knjižnici v Freibergu 5 krat več gradiva obdelata 2 zaposlena manj. Ti podatki morajo biti alarm za slovensko knjižničarsko stroko, da na tem področju temeljito spremeni pristop ter pravila vsled enostavnejše, bolj racionalne kot tudi uporabnikom prijaznejše katalogizacije.

V razvoju smo na visokem 4. mestu z indeksom 230. Na to vpliva visoka vrednost kazalnika usposabljanja zaposlenih. Pri tem je treba vendarle upoštevati dejstvo, da je v tem

vključeno obvezno usposabljanje zaposlenih za različne module aplikacije COBISS 3, ki glede na organizacijo in obseg za slovenske knjižnice poleg pridobljenega znanja predstavlja predvsem visok strošek. K visoki uvrstitvi prispeva tudi dober rezultat pri kazalniku deleža zaposlenih za upravljanje elektronskega gradiva, kar spet potrjuje našo usmeritev v storitve digitalne knjižnice.

### **Primerjava BIX-a s statističnimi vprašalniki Centra za razvoj knjižničarstva NUK-a**

Oba vprašalnika imata veliko podobno zastavljenih vprašanj. To je razumljivo, saj verjetno uporabljata enake standarde kot osnovo za svoja vprašalnika. Vendarle pa se BIX vsaj pri visokošolskih knjižnicah ukvarja z bolj razvojnimi in sodobnimi vprašanji. Večji poudarek daje storitvam digitalne knjižnice, kjer nagraduje knjižnice, ki se aktivneje ukvarjajo z zagotavljanjem tovrstnih storitev ter kaznuje tiste, ki tovrstne storitve izvajajo v manjši meri. Bolj podrobno razdeli tudi prihodke in odhodke. Prav struktura izdatkov (celotni delež, namenjen za gradivo, delež izdatkov za elektronsko gradivo in podobno) v veliki meri pokaže usmerjenost izbrane knjižnice v bolj ali manj sodobne metode izvajanja knjižničnih storitev.

Še bolj pomembna pa je uporabnost raziskave. Nabor knjižnic je zadosti velik ter kakovosten, da lahko govorimo o verodostojnem statističnem vzorcu. Rezultati razreza poslovanja lastne organizacije in primerjava po posameznih segmentih ali v celoti z ostalimi knjižnicami je zares dobro orodje, ki opravičuje vloženo delo in sredstva. Pri slovenskih raziskavah pa podatki končajo v nefunkcionalnih statističnih formah, v funkcionalno uporabni obliki morebiti le v tabelah LIBECON-a, ki pa, kot smo že omenili, lahko služijo le snovalcem strategij in politik knjižničarstva v širših okvirjih, veliko manj pa upravljalcem posameznih knjižnic.

### **Zaključek**

V CTK-ju smo zadovoljni, da smo s projektom začeli, zadovoljni pa smo tudi s tem, da smo dobili realne okvirje naše uspešnosti. Ob upoštevanju nekaterih okoliščin smo z nekaterimi rezultati lahko zadovoljni, nekateri rezultati pa nas seveda navajajo k spremembam pri organizaciji poslovanja. Veliko je tudi anomalij, ki so posledice slabih strokovnih poslovnih odločitev širše knjižničarske stroke v preteklosti in nepripravljenosti na spremembe. Gre za probleme zapletenih, s stališča cene in uporabe nabavljenih gradiv ekonomsko neustreznih sistemov obdelave gradiva v slovenskih knjižnicah kot tudi za probleme organizacije knjižničarstva na Univerzi v Ljubljani.

Za knjižnice Univerze v Ljubljani bi bilo najbolje, da bi zbrali zahtevane podatke, jih ustrezno združili ter v BIX-u nastopili skupno v kategoriji dvonivojskih univerzitetnih knjižnic. Na tak način bi dobili natančen prerez delovanja knjižnic ter realno sliko naših prednosti in pomanjkljivosti glede na kakovostno ustrezen in primeren vzorec, odpadli bi tudi vsi pomisleki o vplivu velikosti univerze na kakovost univerzitetnega knjižničarstva, kot se pojavljajo v primeru CTK-ja.

V BIX se lahko vključi vsaka visokošolska ali splošna knjižnica. Letna članarina znaša 170 EUR. Za vse informacije lahko pokličete v CTK na 2003 445 (Miro Pušnik, [miro.pusnik@ctk.uni-lj.si](mailto:miro.pusnik@ctk.uni-lj.si)). Rezultati so objavljeni v reviji BIX Der Bibliotheksindex, ki izide kot priloga revije BIT Online in je dostopna v v CTK-ju, dostopni pa so tudi na spletnem naslovu [http://www.bix-bibliotheksindex.de/vergleich\\_wb/index.php?nID=19](http://www.bix-bibliotheksindex.de/vergleich_wb/index.php?nID=19).

### **Viri**

Wimmer U: Bix – the library index. Basic information in english – working paper, [http://www.bix-bibliotheksindex.de/index.php?id=116&no\\_cache=1&file=96&uid=219](http://www.bix-bibliotheksindex.de/index.php?id=116&no_cache=1&file=96&uid=219)

