

Διασφάλιση της Ποιότητας στις Υπηρεσίες Πληροφόρησης

Τμήμα Αρχειονομίας – Βιβλιοθηκονομίας
Ιόνιο Πανεπιστήμιο

Πέτρος Κωσταγιόλας
λέκτορας, Ιόνιο Πανεπιστήμιο
pkostagiolas@ionio.gr
(26610-87402 & 6944 456336)

Κέρκυρα
Ακαδημαϊκό Έτος 2012-2013

Χρηματοδότηση

Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό έχει αναπτυχθεί στα πλαίσια του εκπαιδευτικού έργου του διδάσκοντα.

Το έργο «**Ανοικτά Ακαδημαϊκά Μαθήματα στο Ιόνιο Πανεπιστήμιο**» έχει χρηματοδοτήσει μόνο τη αναδιαμόρφωση του εκπαιδευτικού υλικού.

Το έργο υλοποιείται στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση» και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) και από εθνικούς πόρους.



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Άδειες Χρήσης

Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό υπόκειται
σε άδειες χρήσης Creative Commons



Πρότυπα μετρήσεων ποιότητας και επίδοσης βιβλιοθηκών

Πρότυπα ISO για την μέτρηση και την αξιολόγηση στις βιβλιοθήκες

ISO Technical committee 46:

Information and documentation

Subcommittee 8: Quality, statistics and performance evaluation

WG 2: International library statistics

- ISO 2789 (2006) International library statistics, 4th edition
Revision ongoing since March 2010

WG 4: Performance indicators for libraries

- ISO 11620 (2008) Library performance indicators, 2nd edition
Revision ongoing since December 2010

WG 7: Quality measures for national libraries

- ISO TR 28118 (2009) Performance indicators for national libraries

Πρότυπα ISO για την μέτρηση και την αξιολόγηση στις βιβλιοθήκες

ISO Technical committee 46:

Information and documentation

Subcommittee 8: Quality, statistics and performance evaluation

WG 8: Statistical data for library buildings

- ISO TR 11219 (in progress) Qualitative conditions and basic statistics for library buildings
Voting planned for this summer

WG 9: Statistics and quality issues for web archiving

- ISO TR 14783 (in progress) Statistics and quality issues for web archiving
Started December 2009

WG 10: Methods and procedures for assessing the impact of libraries

- ISO 16439 Methods and procedures for assessing the impact of libraries
Started December 2010

***Τα στατιστικά
αφορούν στο να
μετράμε τι
«δημιουργεί»
μια υπηρεσία
πληροφόρησης***

ISO 2789 International library statistics

- **1. Edition 1974**
- **2. Edition 1991**
- **3. Edition 2003**
- **4. Edition 2006**
- **Revision for the 5th edition since March 2010**

***Τα στατιστικά
ακολουθούν τους
γρήγορους ρυθμούς της
εποχής μας ...και
αναθεωρούνται
γρηγορότερα από ποτέ!***

ISO 2789 τυποποιεί

- ◆ Ορολογία και ορισμούς
- ◆ Μεθόδους συλλογής δεδομένων (e.g. sampling)
- ◆ Μεθόδους ανάλυσης δεδομένων

ISO 2789 επιχειρεί να συμπεριλάβει δεδομένα για

- Όλους τους τύπους βιβλιοθηκών
- Όλους τους τύπους πηγών πληροφόρησης
- Όλες τις υπηρεσίες πληροφόρησης

ISO 2789

Παραδοσιακά δεδομένα

- ◆ **Στατιστικά για τις συλλογές**
(volumes, journal subscriptions, additions, withdrawals, etc.)
- ◆ **Στατιστικά για τον δανεισμό**
(loans, interlibrary loans, reservations, etc.)
- ◆ **Στατιστικά για τους χρήστες**
(number of registered or active users, visits, user training, etc.)
- ◆ **Στατιστικά για τις υποδομές**
(space, equipment, opening hours)
- ◆ **Στατιστικά για το προσωπικό**
(number and types of staff, staff training)
- ◆ **Στατιστικά για τις δαπάνες, το κόστος και τα έσοδα**
(income; expenditure on resources, services or staff)

Όλα αυτά ακόμη
χρειάζονται παρά τις
τεχνολογικές
εξελίξεις

ISO 2789

στατιστικά για ηλεκτρονικές υπηρεσίες

- ◆ **Ηλεκτρονικές υπηρεσίες**
online catalogues, library website, online reference, Internet access via the library, e-collections
- ◆ **Ηλεκτρονικές συλλογές**
databases, e-seriales, digital documents (incl. ebooks); can be acquired by purchase, license, gift, legal deposit
- ◆ **Χρήση ηλεκτρονικών πηγών**
searches, **accesses**, rejected **accesses**, downloads (all similar to COUNTER); virtual visits (to the library's website)
- ◆ **Κόστος ηλεκτρονικών πηγών και συλλογών**

ISO 2789: Νέα ζητήματα στην τελευταία αναθεώρηση

Περισσότερες πληροφορίες για

- Ζητήματα διατήρησης υλικού
- Ψηφιοποίηση συμβατικού/αναλογικού υλικού

Εργασίες Εθνικών Βιβλιοθηκών

- Νομικό αποθετήριο
- Εθνική βιβλιογραφία

From ISO TR 28118
Performance measures
for national libraries

Ζητήματα συνεργασιών

- Αριθμός και τύπος συνεργασιών
- Συνεργατικά έργα

ISO 2789: Revision

New topics

Ζητήματα Ανοικτής Πρόσβασης

- Αποθετήρια
- Χρήση αποθετηρίων

Προώθηση υπηρεσιών βιβλιοθήκης

- Εκθεσεις και δημοσιεύσεις για τη βιβλιοθήκη στα μέσα ενημέρωσης

Έρευνα στη Βιβλιοθήκη

- Δημοσιεύσεις σε περιοδικά και συνέδρια από το προσωπικό της βιβλιοθήκης

ISO 2789: Revision

Υπηρεσίες για άτομα με ανάγκες μετακίνησης (e.g. for smartphones or PDAs)

- Αριθμός σχεδιασμένων υπηρεσιών για ειδικό μεταφερόμενο εξοπλισμό
- Αριθμός προσβάσεων σε υπηρεσίες για ειδικό μεταφερόμενο εξοπλισμό

ISO 2789: Revision

Διαδραστικές υπηρεσίες

1. Συμμετοχή σε κοινωνικά δίκτυα

e. g. Twitter, YouTube, Facebook

Κάθε κοινωνικό δίκτυο
πρέπει να
αντιμετωπίζεται
ξεχωριστά

Τι πρέπει να μετράμε?

Αριθμό:

- Συμμετοχών σε υπηρεσίες κοινωνικής δικτύωσης (social network services) της βιβλιοθήκης
- Μονάδες περιεχομένου που έχει δημιουργήσει η βιβλιοθήκη για κοινωνικά δίκτυα
- επισκέψεις (visits) σε σελίδες της βιβλιοθήκης σε κοινωνικά δίκτυα
- downloads εγγράφων που η βιβλιοθήκη έχει αναρτήσει σε κοινωνικά δίκτυα
- subscribers (e.g. fans/followers) της βιβλιοθήκης
- posts or new entries

ISO 2789: Revision

Διαδραστικές υπηρεσίες

2. Υπηρεσίες κοινωνικής δικτύωσης που αναπτύσσει η βιβλιοθήκη (e. g. blogs, wikis, podcasts)

Τι πρέπει να μετράμε?

- Αριθμό τέτοιων υπηρεσιών
- Αριθμό προσβάσεων σε αυτές
- Αριθμό αναρτήσεων σε αυτές (posts, comments, messages)
- Αριθμό εγγεγραμμένων σε αυτού του τύπου υπηρεσίες
- Αριθμό downloads των υπηρεσιών

ISO 2789: revision

Υπηρεσίες προς ειδικές ομάδες του πληθυσμού

Υπηρεσίες προς στοχευμένες ομάδες πληθυσμού με ειδικές ανάγκες

- άτομα με προβλήματα φυσικής κατάστασης και υγείας
- άτομα με οικονομικά προβλήματα
- Μη αυτόχθονες και άτομα με μη Ελληνική
- άτομα με μαθησιακές εκπαιδευσης

Παιδιά, νεαρά άτομα και ηλικιωμένοι χωρίς επιπρόσθετες ή ειδικές ανάγκες δεν περιλαμβάνονται σε αυτές τις ειδικές ομάδες πληθυσμού

Αυτές οι υπηρεσίες πρέπει περιλαμβάνουν:

- Ειδικές συλλογές
- Ειδικά «γεγονότα» και εκδηλώσεις
- Μακροχρόνιες υπηρεσίες (e.g. special reference or job service)

***Για να γνωρίζουμε
το «καλό»!:***
***Μετρήσεις
Ποιότητας***

***Κατανόηση της εργαλειακής
(instrumental good) φύσης της
πληροφόρησης και των υπηρεσιών
πληροφόρησης:***
Είναι καλό όσο δημιουργεί κάτι καλό!

Collections of performance indicators for libraries

- **ISO 11620**, 2nd ed. (2008), Information and documentation – **Library performance indicators** (45 indicators)
Revision ongoing
- **ISO TR 28118** (2008), Information and documentation – **Performance indicators for national libraries** (30 indicators)
- Poll, R. and te Boekhorst, P., 2nd ed. (2007), **Measuring quality**, performance measurement in libraries, Saur, München (IFLA Publications 127) (40 indicators)

Ποιότητα στις Βιβλιοθήκες και Υπηρεσίες Πληροφόρησης

- *user-orientation (χρηστοκεντρική προσέγγιση)*
- **accessibility** (building, collection, services) προσβασιμότητα (υποδομές, συλλογές, υπηρεσίες)
- **accuracy and reliability (ακρίβεια και αξιοπιστία)**
- **speed and currency (ταχύτητα και σύγχρονες υπηρεσίες)**
- **competence and helpfulness of staff (ικανότητες και υποστήριξη από το προσωπικό)**
- **effectiveness and efficiency of processes (αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα των λειτουργιών και των υπηρεσιών της υπηρεσίας πληροφόρησης)**

ΕΝΑ ΙΔΙΑΙΤΕΡΑ ΧΡΗΣΙΜΟ ΚΕΙΜΕΝΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΤΙΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ

DE
GRUYTER

DE GRUYTER

My Content (5) ▾ My Searches (0) ▾

Search

Advanced Search

 (0) MY CART

SUBJECTS ▾

PRODUCT TYPES ▾

[Add Note](#) | [Print](#) | [Save to bookshelf](#) | [Cite/Export](#) | [Your opinion](#) | [Email](#) | [Share](#) | Text size:  

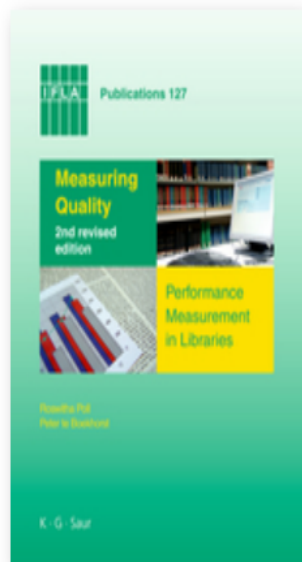
Poll, Roswitha / te Boekhorst, Peter

Measuring Quality

Performance Measurement in Libraries 2nd revised edition

Series: [IFLA Publications 127](#)

 OPEN ACCESS



EBOOK

 OPEN ACCESS

* Prices subject to change. [Shipping costs](#) will be added if applicable.

2nd rev. ed.

Publication Date: November 2008

ISBN: 978-3-598-44028-1

Τι μετρώνε οι δείκτες επίδοσης (performance indicators)

- **Καταλληλότητα των πόρων (adequacy of resources)**
 - user places per capita
 - staff per capita
- **Καταλληλότητα των συλλογών (adequacy of the collections)**
 - collection use rate
 - availability of required titles
 - downloads per capita
- **Ποιότητα διεργασιών (the quality of processes)**
 - shelving accuracy
 - speed of interlibrary lending
- **Αποδοχή της υπηρεσίας πληροφόρησης (the attractiveness of library services)**
 - library visits per capita
 - attendances at events per capita
- **Σχέση κόστους – αποτελεσματικότητας (Cost-efficiency)**
 - Cost per database session
 - Cost per loan

Επισκόπηση Δεικτών ...1

A. Resources, infrastructure

A.1 User area per capita.....	46
A.2 Seats per capita.....	51
A.3 Opening hours compared to demand	54
A.4 Expenditure on information provision per capita	60
A.5 Availability of required titles	64
A.6 Percentage of rejected sessions.....	71
A.7 Ratio of requests received to requests sent out in interlibrary lending.....	74
A.8 Immediate availability	78
A.9 Staff per capita	82
A.10 Direct access from the homepage	88

Επισκόπηση Δεικτών ...2

B. Use

B.1 Market penetration	100
B.2 User satisfaction	105
B.3 Library visits per capita.....	112
B.4 Seat occupancy rate.....	120
B.5 Number of content units downloaded per capita	124
B.6 Collection use (turnover).....	128
B.7 Percentage of stock not used	132
B.8 Loans per capita	137
B.9 Percentage of loans to external users	141
B.10 Attendances at training lessons per capita	145
B.11 Reference questions per capita.....	150
B.12 Attendances at events per capita	154

Επισκόπηση Δεικτών ...3

C. Efficiency

C.1 Cost per user	158
C.2 Cost per visit.....	164
C.3 Cost per use	169
C.4 Ratio of acquisitions costs to staff costs	175
C.5 Cost per document processed.....	180
C.6 Cost per download.....	184
C.7 Acquisition speed	189
C.8 Media processing speed	193
C.9 Employee productivity in media processing.....	199
C.10 Lending speed	202
C.11 Interlibrary loan speed.....	206
C.12 Reference fill rate	213
C.13 Shelving accuracy	226

Επισκόπηση Δεικτών ...4

D. Potentials and development

D.1 Percentage of acquisitions expenditure spent on the electronic collection.....	233
D.2 Percentage of library staff providing and developing electronic services.....	238
D.3 Attendances at training lessons per staff member	242
D.4 Percentage of library means received by special grants or income generation.....	246
D.5 Percentage of institutional means allocated to the library	250

Performance indicators in groups of libraries:

BIX – The Library Index

- ▶ a **benchmarking system** for public and academic libraries
- ▶ since 1999 (public libraries) resp. 2004 (academic libraries)
- ▶ participation **voluntary**, but the indicators a **must**
- ▶ organized by: Bertelsmann Foundation (start); German Library Association (DBV)

Participants 2010: 270 libraries

- 177 public libraries
- 93 academic libraries (13 from Austria)

Benchmarking with quality indicators: national projects

Roswitha Poll

University and Regional Library Münster, Münster, Germany

Abstract

Purpose – The purpose of this paper is to show the effectiveness of using performance indicators on a national scale

Design/methodology/approach – The paper gives an overview of national projects and compares the methods used.

Findings – The paper finds that groups of libraries have tried to find consensus on a common set of performance indicators for benchmarking purposes. The indicators chosen for such projects differ between countries and types of libraries. The paper shows examples where sets of indicators are used on a national or regional scale on a regular basis and compares the indicators used and the methods of benchmarking.

Practical implications – The paper shows the difficulties of reaching an agreement when starting a common project and points to results and success of the projects and to problems that occurred in the benchmarking process.

Originality/value – The paper acquaints libraries with existing projects and helps to find adequate methods for different purposes.

Keywords Libraries, Performance measures, Quality indicators, Benchmarking

Paper type Research paper

BIX indicators για Δημόσιες βιβλιοθήκες

<p style="text-align: center;">Resources</p> <ul style="list-style-type: none">• Media in the collection per capita• User area in m² per 1.000 capita• Library staff per 1.000 capita• Workstation hours available per capita• Internet services• Events per 1.000 capita	<p style="text-align: center;">Customer Focus (Use)</p> <ul style="list-style-type: none">• Visits per capita• Virtual visits per capita• Loans per capita• Collection turnover rate• Opening hours per year per 1.000 capita
<p style="text-align: center;">Efficiency</p> <ul style="list-style-type: none">• Acquisitions budget per loan• Employee hours per opening hour• Visits per opening hour• Total expenditure per visit	<p style="text-align: center;">Development</p> <ul style="list-style-type: none">• Renewal rate (additions to stock)• Training as percentage of all employee hours• Investment budget per capita

BIX indicators for academic libraries

<p style="text-align: center;">Resources</p> <ul style="list-style-type: none">• User area in m² per 1.000 capita• Library staff per 1.000 capita• Acquisitions expenditure per 1.000 capita• Percentage of acquisitions expenditure for e-media• Opening hours per week	<p style="text-align: center;">Customer Focus (Use)</p> <ul style="list-style-type: none">• Visits per capita• Virtual visits per capita• Training attendances per 1.000 capita• Immediate availability (immediate loans as percentage of total loans, incl. reservations and ILL)
<p style="text-align: center;">Efficiency</p> <ul style="list-style-type: none">• Library expenditure per user• Ratio of acquisitions expenditure to staff costs• Efficiency of processes (Exemplarily: Media processing)• Efficiency of processes (Exemplarily: Lending and ILL)	<p style="text-align: center;">Development</p> <ul style="list-style-type: none">• Days of staff training per person• Library budget as percentage of university budget• Percentage of library means from third-party funds and special funds• Percentage of library staff providing electronic services

Από τα στατιστικά στην αξιολόγηση επιδράσεων

Statistics = input/output

- Size of the library's population
- Attendances at user training sessions

Τι παρέχει η βιβλιοθήκη και πόσο/πώς χρησιμοποιείται

Performance indicators combinations of quality

- Attendances at user training sessions per capita

Έχει η βιβλιοθήκη διείσδυση στον πληθυσμό?

Impact „indicator“

- User shows higher skills after training session (to be measured e. g. post-test)

Έχει η εκπαίδευση χρηστών από τη βιβλιοθήκη θετικές επιδράσεις?

Το Πρότυπο ISO 11620

Η Τεχνική Επιτροπή TC/46 (Information & Documentation) απαρτίζεται από τις υπο-επιτροπές (*sub-comities*): α) SC2 conversion of written languages, β) SC3 terminology, γ) SC4 computer applications, δ) SC8 Library statistics and performance evaluation, ε) SC9 presentation, identification & description of documents, και ζ) SC 10 physical keeping of documents. Η τεχνική υπο-επιτροπή SC8 έχει μέχρι τώρα παραγάγει τέσσερα (4) πρότυπα από τα οποία αυτό που μέχρι σήμερα είναι περισσότερο διαδεδομένο είναι το ISO 2789 (library statistics). Πρόσφατα, εκδόθηκε το πρότυπο ISO 11620 για τους δείκτες αποτελεσματικότητας στις βιβλιοθήκες, σε συνδυασμό με το ISO 2789 Information & Documentation –International Library Statistics (Sumsion, 2002 & 2003). Το πρότυπο ISO 11620 συνοδεύεται από τρία (3) παραρτήματα δεικτών που αφορούν στα κάτωθι (Fairrell, 1998):

- (1) Εμπειρία του Χρήστη (User Perception)
- (2) Παροχή υπηρεσιών (Public Services)
- (3) Τεχνικές Υπηρεσίες (Technical Services)

Πρότυπα για τον Ελληνικό Χώρο για τις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες

Τα αναφερόμενα πρότυπα αποτελούν προτάσεις γενικού χαρακτήρα της Μονάδας Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών με σκοπό την περαιτέρω εξειδίκευσή τους μέσω της συνεργασίας και ανταλλαγής απόψεων με όλη τη Βιβλιοθηκονομική και Ακαδημαϊκή κοινότητα της χώρας. Καλύπτουν όλε στις λειτουργίες μιας Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης και είναι προσαρμοσμένα στην ελληνική πραγματικότητα. Έγινε προσπάθεια ώστε να περιοριστούν σε περιεκτικές δηλώσεις δίνοντας σημασία στα στοιχεία που θεωρήθηκαν τα πλέον σημαντικά στον προσδιορισμό της επάρκειας μιας Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης. Για την καλύτερη κατανόηση και εφαρμογή τους δίνεται μετά από κάθε πρότυπο μία κατά το δυνατό αναλυτική παρουσίασή του.

Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών – Στόχοι

- Η συλλογή , επεξεργασία , ανάλυση και παρουσίαση στοιχείων σχετικών με τις Ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες.
- Η χρήση διαδικασιών αποτίμησης και εφαρμογής κανόνων διασφάλισης ποιότητας στις Ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες.
- Η καθιέρωση δεικτών Αποτίμησης και Αξιολόγησης ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών.
- Η ψηφιοποίηση της διαδικασίας συγκέντρωσης και επεξεργασίας των στατιστικών στοιχείων.
- Η δημιουργία θεματικού Portal με ηλεκτρονική πρόσβαση σε πληροφορίες που αναφέρονται σε στατιστικά στοιχεία βιβλιοθηκών, μεθόδους ανάλυσης δεδομένων, δεικτών αποτίμησης κ.α

Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών – Έκδοση Οδηγών

Οδηγός 1 → Κατανομή προϋπολογισμού για προμήθεια υλικού

Οδηγός 2 → Οδηγός Αποτίμησης Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

Οδηγός 3 → Πρότυπα για τις Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες

Οδηγός 4 → Κανόνες διαδανεισμού

Οδηγός 5 → Αποτίμηση Βιβλιοθηκών και υπηρεσιών πληροφόρησης

Παράδειγμα από τον Ελληνικό Χώρο για τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες – Στατιστικά & Αξιολόγηση

- 27 Απριλίου 2001 → «Καθιέρωση στατιστικών στοιχείων και δεικτών αξιολόγησης ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών»

Δύο πίνακες:

- Πίνακας στατιστικών στοιχείων (Στοιχεία D)
- Πίνακας δεικτών αξιολόγησης (Δείκτες P)

Παράδειγμα Υπολογισμού Δείκτη Αποδοτικότητας

- P 34: Δανεισμοί υλικού συλλογής κατά χρήστη
- *Ορισμός*
Ο αριθμός των δανεισμών υλικού που διενεργήθηκαν κατά την διάρκεια ενός έτους ανά μέλος του συνολικού πληθυσμού του Ιδρύματος / Σχολής / Τμήματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη.
- *Σκοπός*
Ο δείκτης δηλώνει την ένταση της χρήσης της συλλογής από το συνολικό πληθυσμό και συνεπώς την ποιότητα της.
- *Μέθοδος υπολογισμού:* $D3 / D1$