

MIROSLAW GÓRNY

Poznańska Fundacja Bibliotek Naukowych

Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu

Zakład Systemów Informacyjnych

Instytut Językoznawstwa UAM, Poznań

Standaryzacja i unifikacja – kłopot czy korzyści?

Przedmiotem artykułu jest analiza ewentualnych korzyści płynących ze standaryzacji i osiąganey dzięki niej unifikacji w polskich bibliotekach akademickich. Standaryzacja – wymuszona m.in. poprzez członkostwo w Unii Europejskiej – może służyć: stworzeniu możliwości współpracy międzybibliotecznej; optymalizacji działań w bibliotece; stworzeniu mechanizmów i narzędzi kontroli.

Obszarami normalizacji mogą być: metadane; organizacja i sposób funkcjonowania bibliotek; efekty działania bibliotek.

Biblioteki akademickie od dawna wykorzystują w swej pracy różnego rodzaju normy. Jednak zmiany technologiczne wpływają na sposób działania biblioteki. Tym samym zmieniają się potrzeby w obszarze normalizacji i zakres ewentualnych korzyści płynących z normalizacji i unifikacji.

Wstęp

Korzyści jakie daje normalizacja w działalności gospodarczej - szczególnie w produkcji - są oczywiste. Trudno sobie wyobrazić wytwarzanie na skalę masową złożonych wyrobów bez stosowania norm. Nie byłaby zapewne możliwa bez normalizacji produkcja tanich łódówek, samochodów, komputerów i tysięcy innych urządzeń.

Działalność biblioteczna ma jednak zdecydowanie inny charakter i korzyści płynące z jej normalizacji nie wydają się być już tak jednoznaczne.

W jakimś sensie normalizacja i unifikacja są nieodłącznym elementem funkcjonowania bibliotek naukowych od wielu lat. Gdyby tak nie było biblioteki nie stanowiłyby podobnych do siebie instytucji. A przecież wykonują one podobne zadania, są podobnie zarządzane, mają podobną strukturę organizacyjną. Więcej – część bibliotek ściśle ze sobą współpracuje.

To podobieństwo wynika z niejawnych na ogół (ale i niezbyt ścisłych) norm zawartych w różnego rodzaju aktach prawnych, statutach regulujących funkcjonowanie bibliotek, wreszcie w tym obszarze wiedzy i umiejętności, którym ludzkość posługuje się budując i eksploatując instytucje zwane bibliotekami naukowymi.

Zatem normalizacja jako narzędzie zarządzania biblioteką jest, w takim rozumieniu jak to przedstawiono powyżej, czymś powszechnym.¹

¹ Odnosi się to naturalnie również do wielu innych rodzajów instytucji i organizacji.

Ale normalizacja o której mówimy dotyczy ściśle ukierunkowanych działań, mających w zamierzeniu ukształtować wybrane elementy biblioteki w sposób taki, jakiego sobie życzy normalizator. Różni ją od zaprezentowanego powyżej sposobu pojmowania normalizacji - zakres, metody i efekty.

Poważną trudnością – aczkolwiek często niezauważaną bądź pomijaną – jest to, że mechanizm funkcjonowania normalizacji w bibliotekach jest nam prawie w ogóle nieznanym. Stanowimy normy opierając się na potocznym doświadczeniu, własnym „widzimisię” i funkcjonujących w środowisku mitach i przekonaniach.²

Żeby normalizować obszar działania bibliotek zgodnie z założonymi celami musielibyśmy znać odpowiedź na wiele pytań. M.in. należałoby ustalić:

- które obszary działalności bibliotecznej powinno się (albo inaczej: opłaca się z jakiegoś punktu widzenia) normalizować?
- w jaki sposób normalizację należy wprowadzać?
- jakie będą efekty normalizacji?³

Każde z tych pytań wiąże się z całym kompleksem dość złożonych zagadnień. Co więcej, wszystkie te zagadnienia zwykle musimy traktować łącznie, co rzecz jasna wysoce komplikuje zagadnienie.

Zadania i zakres normalizacji

Normalizacja może obejmować zarówno działanie biblioteki jak i jego efekty. Normalizując te ostatnie określa się z reguły jakość produktu (usługi) dostarczanego użytkownikowi. Natomiast normalizacja działań może określać strukturę organizacyjną, procedury, wielkość nakładów finansowych, rodzaj stosowanej technologii i wreszcie wielkość zaangażowanych środków materialnych (zatem właściwie prawie wszystko może być przedmiotem normalizacji).

Wprowadzanie normalizacji w bibliotekach może dać następujące efekty:

- gwarantować odpowiednio wysoką jakość usług
- ułatwiać użytkownikowi korzystanie z systemu
- podnosić efektywność funkcjonowania biblioteki
- ułatwiać współpracę międzybiblioteczną
- ułatwiać kształcenie i szkolenie personelu
- ułatwiać zakładanie nowych bibliotek i modernizację już istniejących.

Oczywiście normalizacja jest tylko jednym z narzędzi pozwalającym osiągać powyższe cele. Zatem decyzja czy stosować normalizację, a jeśli tak to w jaki sposób i w jakim zakresie, musi być oparta na wynikach odpowiedniej analizy.

Analiza ta powinna dać nam odpowiedź m.in. na następujące pytania:

- Czy normalizacja jest jedynym narzędziem pozwalającym osiągnąć zamierzony cel?
- Jaki będzie koszt działań normalizacyjnych (zakładając pewien sposób i zakres tych działań) w określonym czasie?

² W zasadzie nie różni się to od sposobu stanowienia prawa w większości państw.

³ Przedtem jednak należałoby opracować założenia polityki informacyjnej, która uwzględniałaby zadania bibliotek

- Jakie jest prawdopodobieństwo osiągnięcia zamierzonego efektu w wyniku działań normalizacyjnych?
- Jakie mogą być skutki normalizacji w nadchodzących latach związane chociażby ze zmianami technologicznymi?

Odpowiedzi na te pytania byłyby niezmiernie przydatne. Jednak doskonale wiadomo, że z reguły nikt ich nie szuka. Zresztą są bardzo trudne do uzyskania. A jeśli nawet je uzyskamy to najczęściej będą one obarczone sporym marginesem niepewności. Czy zatem w ogóle warto je sobie zadawać? Na pewno tak. Warto chociażby dlatego, że zadawanie takich pytań zmusza do dogłębnego analizowania działań bibliotecznych, do innego sposobu patrzenia na nie i mimo wszystko stwarza szanse osiągnięcia zakładanego celu.

Normalizacja jakości usług

Ten obszar działań standaryzacyjnych wydaje się być najbardziej oczywistym zarówno jeśli idzie o obszar zastosowania jak i efekty. Polega on po prostu na tym, że zakładamy pewien określony poziom na jakim powinny być realizowane wszystkie bądź wybrane usługi biblioteczne.

Efektywne stosowanie tego rodzaju normalizacji daje niewątpliwe korzyści użytkownikowi. Czy jednak nie ma tutaj żadnych zagrożeń? Oczywiście są i to niemałe. Wyśrubowane standardy usług mogą podwyższyć poziom obsługi, ale też mogą zostać uzyskane kosztem niewspółmiernie wysokich nakładów finansowych. Niestety często obserwuje się dążność bibliotekarzy do czasem nieznacznego polepszenia jakości obsługi bez analizy kosztów takiego działania. A zwykle mamy do czynienia z układem typu „skóra nie warta wyprawki” czyli nieistotna poprawa jakości usług wiąże się z istotną podwyżką kosztów (np. włączenie do wyrażen wyszukiwawczych rzadko używanego przez czytelników elementu opisu bibliograficznego może wiązać się kosztowną i czasochłonną przebudową oprogramowania). Poza tym poprawa jakości obsługi w jednym miejscu może dokonać się kosztem pogorszenia jakości serwisu w innym obszarze.⁴

Dlatego wprowadzając jakiegokolwiek normy dotyczące poziomu usług musimy brać pod uwagę ich opłacalność. Interes użytkownika jest wystarczającym uzasadnieniem tylko wtedy, kiedy dotychczasowy poziom usług nie jest już do zaakceptowania.⁵

Normy regulujące jakość usług muszą mieć odpowiednią postać. Uzasadniona jest konstrukcja definiująca dostatecznie jasno a) **usługę**, określającą b) **wartości parametrów jakości** i precyzująca c) **odbiorcę**.

Przykład: a) Udostępnienie <licząc od zamówienia do odbioru> dokumentów z określonej kolekcji na zewnątrz <księgozbiór dydaktyczny> c) czytelnikom należącym do określonej grupy <studenci macierzystej uczelni> b) powinno trwać nie dłużej niż określony czas <30 min.>.

⁴ Występuje tutaj analogia do dyrektywy REACH, która będzie nakazywała chemicznym firmom w Europie dostarczać klientom dokładne informacje o niebezpiecznych substancjach. Przedsiębiorcy twierdzą, że spowoduje to liczne zwolnienia w przemyśle chemicznym, ponieważ badania laboratoryjne tysięcy substancji chemicznych są kosztowne.

⁵ Chyba, że przyjmujemy założenie – interes użytkownika jest bezwarunkowo nadrzędny.

Normalizacja działań

Tego rodzaju normalizacja jest zdecydowanie trudniejsza do zaprojektowania. Wymaga doskonałej znajomości mechanizmów funkcjonowania systemów bibliotecznych i doświadczenia, na podstawie którego jesteśmy w stanie wybrać rozwiązania zbliżone do optymalnych. Niestety, jak zwykle w takich przypadkach utrudnieniem są różne warunki, w których przychodzi działać bibliotekom. Rozwiązanie sprawdzające się w jednych warunkach nie sprawdza się w innych.

Mimo to normalizacja działań może być korzystna bo prowadzi do unifikacji. Ta z kolei bardzo ułatwia współpracę. Dzięki unifikacji łatwiej jest też rozpowszechniać dobre rozwiązania. Oczywiście kształcenie i szkolenie personelu również może się wówczas odbywać wg podobnych schematów (nie jest tak do końca, bo o ile cele kształcenia są wówczas ujednolicone to metody muszą być dostosowane do cech osób kształconych).

Ogólna postać normy powinna uwzględniać definicję a) **usługi**, określać b) **strukturę** organizacyjną komórki wykonującej usługę, c) **procedurę** i d) **warunki** realizacji usługi.

Przykład: a) wypożyczenie międzybiblioteczne (rozumiane jako...) wymaga utrzymania b) działu o następującej organizacji ... (np. pracownicy działu odpowiadają za przyjmowanie zgłoszeń, ich rejestrację itd.), a każde wypożyczenie zrealizowane zostanie w następujący c) sposób... (np. książka zostanie wysłana w ciągu 48 godzin pocztą do odbiorcy, który zwróci ją pocztą po terminie nie dłuższym niż 14 dni) jeśli spełnione zostały następujące d) warunki... (np. książka kosztuje więcej niż 10 EURO).

a) normalizacja metadanych

Najpowszechniejszym przejawem normalizacji działań jest standaryzacja i unifikacja używanych w bibliotekach metadanych.⁶

Używanie przez biblioteki podobnych zestawów elementów opisów umożliwia wymianę danych, a użytkownikowi ułatwia korzystanie z różnych bibliotek, bo we wszystkich obowiązują te same standardy. Można też oczekiwać, że wybrano standardy optymalne i dzięki temu biblioteki nie muszą same prowadzić badań w tym zakresie.

W praktyce jest trochę inaczej. Biblioteki na ogół przestrzegają tych standardów, ale one zwykle nie były opracowywane na podstawie odpowiednich analiz i na ogół nie są optymalne. Poza tym bibliotekarze mają skłonności do ulegania swoim własnym wyobrażeniom i własne preferencje przyjmują za powszechnie akceptowane.

Standardy związane z metadanymi mogą opierać się na dwóch podstawowych wytycznych: związanych z warunkami technologicznymi i związanych z poziomem efektywności wyszukiwania. Jednak możemy uznać, że absolutnym priorytetem jest efektywność wyszukiwania. Ale trzeba tę efektywność zdefiniować (niekoniecznie w odniesieniu tylko do potrzeb czytelnika, mogą być to też potrzeby bibliotekarza, który wyszukuje jakiś dokument w ramach swoich rutynowych działań). Inaczej będziemy nadal rozmawiali o metadanym z różnych punktów widzenia i efekty działań normalizacyjnych okażą się mizerne.

⁶ Część tych metadanych można zaliczyć do grupy usług dla odbiorcy (np. opisy bibliograficzne można traktować jako efekt pracy biblioteki, z którego korzysta czytelnik). Prowadzi to jednak w tym wypadku do akademickich rozważań nie mających praktycznego znaczenia dla tematu.

b) normalizacja organizacji i procedur

Normalizacja struktur organizacyjnych i sposobów działań powinna pozwolić bibliotekom uniknąć kosztownych eksperymentów i poszukiwań, podsuwając rozwiązania sprawdzone i gotowe.

Unifikacja stąd wynikająca zapewne ułatwiłaby szkolenie personelu i ewentualną współpracę międzybiblioteczną. Jednak mogłaby stłumić innowacyjność.

Wydaje się, że najbardziej uzasadnione jest stosowanie norm wspomagających budowę i utrzymywanie sieci bibliotecznej. Jeśli oczywiście polityka informacyjna państwa zakłada funkcjonowanie takowej.

Generalnie chodzi o normalizację tych obszarów, na których dochodzi do roboczych kontaktów między bibliotekami. Standaryzacja może być bardzo przydatna np. do organizacji wypożyczeń międzybibliotecznych czy koordynacji gromadzenia zbiorów.

Norma może np. określać, że 1) dokument, którego cena przekracza pewną wartość 2) powinien być kupowany tylko w jednym egzemplarzu 3) przez bibliotekę, specjalizującą się w dziedzinie zgodnej z treścią dokumentu.

c) normalizacja technologii

Ujednoczenie technologii może być korzystne finansowo jeżeli efektem będzie poważne ograniczenie liczby dostawców sprzętu. Poza tym stosowanie podobnej technologii ułatwia zdecydowanie wymianę doświadczeń między bibliotekami. Tak jak w poprzednim przypadku normalizacja może tu wymuszać rozpowszechnianie rozwiązań optymalnych.

d) normalizacja wielkości wykorzystywanych zasobów

Dotyczy norm ustalających wielkość wykorzystywanych przez bibliotekę zasobów i udostępnianych czytelnikom. Występują one zwykle w postaci wskaźników określających np. liczbę miejsc w czytelni, wielkość nakładów finansowych na jednego czytelnika itd.

Normy te mają znaczenie pomocnicze. Ułatwiają administrowanie pojedynczą biblioteką jak i ich siecią. W przypadku pojedynczej biblioteki prawidłowo opracowane wskaźniki mogą stanowić istotną pomoc dla kierownictwa, które bez konieczności wnikania w szczegóły mechanizmu funkcjonowania biblioteki może, koncentrując się na osiągnięciu właściwych wartości wskaźników, osiągać optymalne efekty. Dla instytucji nadrzędnych, np. ministerstw, wskaźniki ułatwiają ocenę podległych im bibliotek.

Konsekwencje zmian technologicznych dla normalizacji

Informatyzacja spowodowała znaczne zróżnicowanie technologiczne bibliotek. To naturalnie może wpływać na wzrost liczby norm i stopnia ich złożoności. Biblioteki hybrydowe są zapewne trudniejsze do objęcia procesem normalizacji niż biblioteki tradycyjne chociażby ze względu na równoczesne stosowanie kilku technologii. Np. dostęp do czasopism może być realizowany równocześnie na różne sposoby: dostęp do własnych zasobów drukowanych; udostępnianie kserokopii z innych bibliotek; dostarczanie artykułów w postaci

elektronicznej (DDS); dostęp do czasopism elektronicznych w postaci pełnych tekstów.

Normalizacji nie ułatwia też proces informatyzacji. W bibliotekach tradycyjnych procesy wydają się łatwiejsze do wyodrębnienia niż w bibliotekach skomputeryzowanych. Jesteśmy przyzwyczajeni do tradycyjnego, nieciągłego układu biblioteki. Pojedynczy dokument drukowany jest kupowany, opracowywany, magazynowany, wypożyczany, zwracany itd. Trochę trudniej jest w ten sposób potraktować drukowane czasopisma (z czasopismami zawsze są kłopoty), ale i z nimi w końcu możemy postąpić podobnie. Ciągi osobnych procesów stosunkowo łatwo dają się opisać i zmierzyć.

Natomiast komputeryzacja powoduje, iż często wykorzystuje się te same instalacje do różnych zadań co np. komplikuje znacznie metody obliczania kosztów. Wiele tych samych zadań realizowanych jest w różnych technologiach. To oczywiście może wymusić stosowanie większej liczby norm, albo konstruowanie standardów bardzo złożonych. Poza tym zmiany technologiczne w niektórych przypadkach powodują daleko idącą komercjalizację i centralizację usług bibliotecznych. Może to powodować dezaktualizację wielu dotychczas stosowanych norm i konieczność zastępowania ich standardami o bardziej uniwersalnym charakterze.

Podsumowanie

Normalizacja w bibliotekach sama w sobie nie jest ani dobra ani zła. Jest tylko narzędziem, dzięki któremu możemy osiągać określone efekty. W pewnym sensie można postrzegać normalizację, jako sposób realizacji projektu polegający na dzieleniu go na małe zadania.

W niektórych przypadkach konieczność opracowania i zastosowania normy jest oczywista. Dotyczy to np. wielu rozwiązań technicznych. Np. protokół Z39.50 jest przykładem takiego standardu, który pozwala różnym systemom informacyjnym zadać to samo zapytanie w identycznej formie.⁷

Ale już normalizacja działań czy produktów wymaga wiedzy na temat funkcjonowania norm. Korzystne jest być może ustalenie tzw. punktów krytycznych w systemie, których stan istotnie wpływa na funkcjonowanie całości. Normalizacja w tych miejscach okaże się prawdopodobnie najbardziej efektywna.

Brak odpowiedniej wiedzy i nieumiejętne stosowanie normalizacji może spowodować skutki przeciwne. Podobnie może zakończyć się eksperyment z wybiórczym stosowaniem norm, które nie tworzą spójnego systemu.

Konstruując normy musimy dokładnie określić w jaki sposób rozumiemy bibliotekę i jej cele, kim są jej użytkownicy, bibliotekarze i instytucje ją utrzymujące.

Można rzecz jasna przyjąć, iż w świadomości bibliotekarzy, jako grupy zawodowej, te sprawy rozumiane są podobnie jeśli nie identycznie. Do pewnego stopnia tak jest. Ale tylko do pewnego stopnia. W praktyce rozbieżności pojawiają się prawie zawsze, kiedy tylko poruszona zostanie kwestia jakiegokolwiek normalizacji.⁸ Czy można ten problem

⁷ Protokół Z39.50 jest swego rodzaju „interlingwą”, którą „rozumieją” różne systemy informacyjne i dzięki której z każdym z nich można się w ten sam sposób porozumieć.

rozwiązać? Prawdopodobnie tak. Poprzez... normalizację. Otóż tworząc zestawy standardów regulujących funkcjonowanie biblioteki powinniśmy także określić dla jakiego zbioru warunków ma on obowiązywać.

Oczywiście zwykle normy są konstruowane dla określonego typu bibliotek, mających określoną wielkość itd. To jednak najczęściej nie wystarcza.

Normy są zapewne przydatnym i skutecznym narzędziem sterowania rozwojem bibliotek i administrowania nimi. Odznaczają się one jednak poważną wadą – ich efektywne stosowanie wymaga dogłębnej wiedzy na temat funkcjonowania bibliotek i informacyjnych zachowań użytkowników. Niestety współczesne bibliotekoznawstwo i bibliotekarstwo wiedzą taką nie dysponują. Co więcej nadal nie obserwuje się podejmowania tematyki badawczej, która by wiedzę tę nieco poszerzyła.

Standardisation and unification – problems or benefits?

The subject of this article is to analyse potential benefits flowing from the standardisation, and thus – unification in Polish academic libraries. Standardisation – enforced e.g. by Poland's membership in the European Union – can be used for enabling interlibrary cooperation, optimising library-related activities, and developing control tools and mechanisms.

The standardisation areas can involve the following: metadata, libraries organisation and their functioning, as well as the effects of libraries functioning.

Academic libraries have long applied different types of standards in their work, but technological changes influence the way libraries operate. Consequently, there change the needs in the area of standardisation and the scope of potential standardisation and unification benefits.

⁸ Oczywiście w niektórych przypadkach norma może być dość jednoznaczna – np. wtedy, kiedy określa warunki przechowywania jakiegoś typu nośnika informacji – podane wartości wilgotności i temperatury nie mogą być interpretowane inaczej. Ale już np. norma dotycząca opisu bibliograficznego może wzbudzać wątpliwości. Skuteczność sposobu opisu dokumentu zależy jest bowiem od wybranych cech danego użytkownika, a użytkowników może być wielu.