

LIDIA DERFERT-WOLF

Biblioteka Główna Uniwersytetu Technologiczno-Przyrodniczego w Bydgoszczy

MAREK M. GÓRSKI

Biblioteka Politechniki Krakowskiej

## **Projekt Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce (AFBN) jako narzędzie oceny efektywności i jakości działań biblioteczno-informacyjnych**

*Problemem oceny efektywności i jakości działań biblioteczno-informacyjnych jest przedmiotem wielu prac realizowanych w środowisku bibliotekarskim na świecie. W Polsce podjęto próbę zbudowania programu, który umożliwiłby taką ocenę. W trakcie jego tworzenia największym problemem było zbieranie i opracowywanie danych w taki sposób, aby gwarantowały one wiarygodność i obiektywizm, przy jednoczesnym zachowaniu jednolitości, umożliwiającej analizowanie tych danych w różnych aspektach.*

*Projekt AFBN (<http://ssk2.bu.amu.edu.pl/standaryzacja/>) jest przede wszystkim narzędziem pomocnym w zarządzaniu bibliotekami, tworzeniu obiektywnych porównań, zarówno w zakresie jakościowym, jak i ilościowym (benchmarking wewnętrzny i zewnętrzny). Ma również dostarczać argumentów w kontaktach z jednostkami nadzorującymi biblioteki oraz wskazywać potencjalne zagrożenia i możliwości. W referacie przedstawiono założenia ogólne AFBN, możliwości wykorzystywania programu przez różne grupy odbiorców oraz wybrane wyniki pomiarów działalności bibliotek akademickich 2002-2006.*

### **Wprowadzenie**

Analiza funkcjonowania biblioteki i pomiary jej osiągnięć mają na celu ocenę sposobów spełniania przez bibliotekę oczekiwań użytkowników (również władz nadrzędnych), określenie mocnych i słabych stron działania oraz sugerowanie ulepszeń. Badania prowadzi się lokalnie bądź porównuje wyniki rezultatów działań wielu bibliotek na poziomie krajowym, regionalnym lub międzynarodowym. W pomiarach funkcjonalności bibliotek bierze się pod uwagę efektywność procesów i usług, jak również satysfakcję użytkowników i opinie o ważności poszczególnych usług. Do tych pomiarów wymagany jest wybór i zdefiniowanie zestawu odpowiednich kryteriów, wskaźników i standardów. Kryteria wynikają z celów biblioteki, jak również potrzeb i oczekiwań użytkowników. Wskaźniki funkcjonalności są najczęściej wyrażeniami ilościowymi i stanowią relacje pomiędzy danymi liczbowymi wejścia (np. liczba użytkowników, stan zbiorów, budżet) i wyjścia (np. liczba wypożyczeń) w różnych kombinacjach. Czynniki jakościowe uwzględniane przy obliczaniu wskaźników to np. różnorodność zbiorów, kwalifikacje i doświadczenie

personelu, zakres usług informacyjnych, jakość odpowiedzi na pytania, satysfakcja użytkowników. Źródłem obliczania wskaźników funkcjonalności jest zatem statystyka biblioteczna i ocena jakości usług wyrażona przez użytkowników. W drugim przypadku mogą to być dane zbierane w trakcie wywiadów, obserwacji i badań ankietowych.

Wybór i obliczanie wskaźników funkcjonalności bibliotek musi spełniać pewne wymagania. Przede wszystkim wskaźniki powinny być jasno sformułowane, szczególnie dla dokonywania porównań pomiędzy bibliotekami. Podstawą jest więc ujednoczenie metod gromadzenia statystyki i opracowanie standardowych definicji, nawet jeśli biblioteka opracowuje własny zestaw wskaźników. Wskaźniki muszą ponadto spełniać kryterium praktyczności – czas i koszt gromadzenia danych do obliczania wskaźników nie powinny zbyt obciążać biblioteki. Ocena wskaźników – ich wartości końcowych – dokonywana jest na podstawie zgodności ze standardami, według interpretacji odpowiednich norm lub według profesjonalnej wiedzy bibliotekarzy. Do obliczania i interpretacji wskaźników funkcjonalności najbardziej przydatne są następujące normy i zalecenia międzynarodowe:

- ISO 11620: 1998 AD1: 2003 *Information and documentation. Library performance indicators*. Polskie tłumaczenie tej normy wraz z dodatkiem opublikowano w 2006 r.: PN-ISO 11620: 2006 *Informacja i dokumentacja – Wskaźniki funkcjonalności bibliotek*. Dokument zawiera opis 34 wskaźników.
- ISO/TR 20983: 2003 *Information and documentation. Performance indicators for electronic library services*. Raport techniczny, w którym opisano 15 wskaźników dotyczących elektronicznych usług bibliotecznych [12].
- Ww. normy zastąpi w 2008 r. nowa edycja ISO 11620 *Information and documentation – Library performance indicators*, w której opisane zostaną 44 wskaźniki funkcjonalności bibliotek<sup>1</sup>.
- PN-EN ISO 2789: 2005 *Informacja i dokumentacja – Międzynarodowa statystyka biblioteczna*<sup>2</sup>.
- Poll R., te Boekhorst P. „*Measuring Quality: International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries*”. Zalecenia IFLA opublikowane w 1996 r., dotyczące mierzenia jakości w bibliotekach akademickich według 17 wskaźników<sup>3</sup>. Ostatnio wydano najnowszą wersję podręcznika, zawierającego opis 40 wskaźników oceny bibliotek akademickich i publicznych<sup>4</sup> [25].

Standardy stanowią wzorce, zalecenia, wytyczne i określają kierunki rozwoju biblioteki, jak również pozwalają na samoocenę i porównania z innymi bibliotekami. Mogą to być proste stwierdzenia, np. biblioteka umożliwia zdalny dostęp do licencjonowa-

<sup>1</sup> ISO FDIS 11620:2006 *Information and documentation – Library performance indicators*.

<sup>2</sup> Norma wycofana bez zastąpienia. Obowiązująca ISO 2789:2006 *Information and documentation – International library statistics*.

<sup>3</sup> Polskie tłumaczenie – Poll R., Boekhorst P.: *Mierzenie jakości: międzynarodowe zalecenia do pomiaru wykonania zadań w bibliotekach akademickich*, Wrocław 2004.

<sup>4</sup> Poll R., Boekhorst P. (Ed.): *Measuring Quality. Performance Measurement in Libraries*. 2nd revised ed. Munich: K.G. Saur, 2007. (IFLA Publications; 127).

nych zasobów elektronicznych albo stwierdzenia powiązane z określonymi wartościami liczbowymi, np. biblioteka realizuje zamówienia na wypożyczenia międzybiblioteczne do 3 dni.

Pierwszym etapem prac zmierzających do określenia standardów funkcjonowania bibliotek w skali kraju powinno być zatem uporządkowanie i ujednoczenie gromadzonych danych statystycznych. Następny etap to wytypowanie zestawu wskaźników i podanie metod ich obliczania. Dalsze prace powinny koncentrować się wokół wieloletnich, systematycznych badań porównawczych w celu wypracowania wzorców i standardów, przy czym każda biblioteka powinna je potraktować indywidualnie, w odniesieniu do własnych celów i zadań.

Gromadzenie danych statystycznych oraz analiza wskaźników funkcjonalności i ich zgodności ze standardami może być przydatna bibliotekom do następujących celów:

- zarządzanie biblioteką i podejmowanie decyzji, tworzenie mechanizmów i narzędzi kontroli (monitoring, TQM, certyfikaty jakości, planowanie strategiczne);
- ocena i ulepszanie określonych działań bibliotecznych;
- planowanie usprawnień i nowych usług, prognozowanie przyszłego rozwoju;
- badanie dynamiki zmian oraz efektów wprowadzania nowości;
- organizowanie nowych placówek bibliotecznych;
- porównywanie z innymi bibliotekami (np. benchmarking);
- zarządzanie personelem (np. rotacja pracowników);
- racjonalna alokacja środków finansowych i pozyskiwanie środków finansowych;
- promocja biblioteki;
- kontakty z jednostkami nadzorującymi.

Standardowe metody gromadzenia danych statystycznych oraz rezultaty oceny funkcjonowania bibliotek i wpływu ich działalności na społeczeństwo, poparte wartościami podstawowych wskaźników, mogą być przydatne również całemu środowisku bibliotekarskiemu oraz innym instytucjom między innymi do:

- ukazywania znaczenia usług bibliotecznych;
- określenie poziomu finansowania;
- tworzenia rankingów bibliotek przez bibliotekarzy;
- akredytacji i rankingów zewnętrznych (dzięki zapewnieniu jednolitości w ocenie bibliotek).

Biblioteki różnych typów od wielu lat zajmują się badaniem efektywności działania, choć zarówno przygotowanie badań, jak i analiza rezultatów zawsze budzi dużo emocji i kontrowersji. Ponieważ jednak mamy do dyspozycji ww. normy i zalecenia, łatwiej opracowuje się ujednoczone krajowe/lokalne zestawy wskaźników efektywności wykorzystywane następnie do różnych celów. Mogą to być systematyczne badania w ramach jednej biblioteki, ciągłe bądź sporadyczne badania porównawcze (np. benchmarking), poszukiwania tzw. najlepszych praktyk, tworzenie rankingów czy w końcu prowadzenie analiz w skali kraju. Zdarza się, że wskaźniki zaproponowane przez bibliotekę wykorzystywane są przez instytucje nadrzędne, na przykład do akredytacji. Podkreśla się jednak,

że najtrudniejszym etapem jest wybór wskaźników, które byłyby satysfakcjonujące dla wszystkich bibliotek uczestniczących w badaniach. Kolejną trudnością jest właściwe opisanie sposobów wyliczania wskaźników i interpretacji ich wartości.

Opracowaniem i testowaniem zestawów wskaźników zajmują się stowarzyszenia bibliotekarskie, konsorcja biblioteczne, ośrodki naukowe, fundacje lub inne organizacje, przeważnie we współpracy z organem administracji rządowej ds. nauki albo edukacji i innymi instytucjami. Dane zbierane są często obowiązkowo, zwłaszcza jeśli biblioteka jest finansowana z budżetu państwa. Wskaźniki efektywności w oficjalnych raportach są najczęściej pochodnymi danych statystycznych gromadzonych przez biblioteki. Dane te są przeważnie zgodne z normą ISO 2789, dostosowaną do warunków lokalnych. Dużo trudniej jest przyjąć za obowiązujące normy mierzenia jakości i wydajności usług bibliotecznych, zwłaszcza wykorzystania usług elektronicznych, ze względu na bardziej skomplikowane metody liczenia, konieczność zbierania nowych danych oraz dodatkowe nakłady czasu i wysiłku pracowników. Dlatego łatwiej jest realizować kilkuletnie projekty badawcze z udziałem wybranej grupy bibliotek czy ciągłe badania z udziałem bibliotek na zasadzie dobrowolności. W drugim przypadku należy jednak liczyć się z tym, że w poszczególnych latach badaniom będą podlegały różne biblioteki, ze względu na to, że jedne rezygnują z udziału w badaniach, a inne przystępują późno. Stąd wyniki badań na przestrzeni kilku lat muszą być poddane wnikliwej analizie. R. Poll porównała pięć krajowych projektów oceny bibliotek, wykorzystujących metodę benchmarkingu [24]. Z analizy wynika, że różnią się one zestawami wskaźników, będących podstawą porównań oraz sposobami prezentacji wyników – od publicznie dostępnych rankingów do danych zastrzeżonych dla zainteresowanych bibliotek. Spośród 54 unikalnych wskaźników, z których 25 było adaptowanych z normy ISO 11620, tylko 20 występowało w więcej niż jednym projekcie. Różnice wynikały zazwyczaj z sposobów liczenia, np. usługi, zbiory w przeliczeniu na potencjalnego albo zarejestrowanego użytkownika.

Poniżej zaprezentowano kilka przykładów tworzenia zestawów wskaźników dla potrzeby prowadzenia badań porównawczych czy też tworzenia krajowych standardów funkcjonowania bibliotek. Szczegółowa analiza wskaźników efektywności w poszczególnych inicjatywach prowadzi do wniosku, że są one w zdecydowanej większości oparte na ww. normach i zaleceniach międzynarodowych. I choć często są różnie nazywane, to w rezultacie mierzą podobne zjawiska. Na podkreślenie zasługuje fakt, że w wielu projektach porównawczych, oprócz badania wskaźników ilościowych, uwzględnia się wyniki badań satysfakcji użytkowników, prowadzone na podstawie ujednoliconego kwestionariusza.

Wybrane inicjatywy w poszczególnych krajach:

1. **Wielka Brytania** – w 1995 r. Zespół ds. Wskaźników Efektywności dla Bibliotek opracował zestaw 33 wskaźników dla bibliotek szkół wyższych, stanowiący zalecane mierniki oceny [10]. Gromadzeniem statystyki bibliotek akademickich zajmuje się Stowarzyszenie Bibliotek Narodowych i Akademickich (SCONUL)<sup>5</sup>. Dane według

<sup>5</sup> *SCONUL Society of College, National and University Libraries* [online] [dostęp 29.11.2008]. Dostępny w Internecie: <http://www.sconul.ac.uk/>.



ujednoliconego formularza zbierane są za każdy rok akademicki z ok. 170 bibliotek. Przetwarzaniem danych i publikowaniem wyników ogólnych oraz trendów zajmuje się Library and Information Statistics Unit LISU<sup>6</sup>. Natomiast szczegółowe dane i możliwości generowania wartości wskaźników, wykresów itp. dostępne są tylko dla zarejestrowanych bibliotek.

2. **Niemcy** – biblioteki publiczne i akademickie biorą udział – na zasadzie dobrowolności – w projekcie BIX realizowanym przez Stowarzyszenie Bibliotek Niemieckich. Celem projektu jest dokonywanie ciągłych porównań (benchmarking) oraz ranking bibliotek, na podstawie 17 wskaźników (różnych dla bibliotek akademickich i publicznych). Wyniki publikowane są corocznie na stronie internetowej projektu<sup>7</sup> oraz w formie drukowanego raportu.
3. **Holandia** – konsorcjum UKB zrzeszające 13 bibliotek uniwersyteckich oraz Bibliotekę Narodową i Bibliotekę Holenderskiej Akademii Nauk dokonało w 1999 r. pierwszej próby benchmarkingu na podstawie 24 wskaźników efektywności wyliczanych z 56 standardowych danych oraz dodatkowo badań użytkowników [16].
4. **Austria** – w 2000 r. powołano przy Ministerstwie Edukacji, Nauki i Kultury zespół roboczy ds. pomiarów jakości bibliotek akademickich. W rezultacie wypracowano zestaw 11 wskaźników bazujących na normie ISO 11620 oraz zaleceniach IFLA, wśród których znalazł się wskaźnik „satysfakcja użytkowników”. Dane zbierano ze wszystkich bibliotek uczelnianych na podstawie standardowego formularza, a badania użytkowników prowadzono również w sposób ujednolicony. Rezultatem miał być ranking bibliotek, jednak dyrektorzy nie wyrazili zgody na publikowanie swoich danych. Ważnym osiągnięciem jest uwzględnienie czterech wskaźników bibliotecznych w corocznych raportach o stanie uniwersytetów austriackich [27].
5. **Grecja** – konsorcjum greckich bibliotek realizuje projekt Total Quality Management Unit (TQMU – MOPAB<sup>8</sup>), którego celem jest gromadzenie, analiza i interpretacja statystyki i wskaźników efektywności wszystkich bibliotek szkół wyższych. Na podstawie standardowego formularza zawierającego 45 danych statystycznych i 65 wskaźników, corocznie publikowane są informacje o wszystkich bibliotekach, dostępne publicznie w formie bazy danych. W ramach projektu opracowano szczegółowe zalecenia dotyczące gromadzenia i obliczania danych i wskaźników<sup>9</sup>.
6. **Hiszpania** – w ramach projektu realizowanego przez konsorcjum bibliotek akademickich Andaluzji wypracowano ujednolicony schemat oceny biblioteki bazujący na

<sup>6</sup> LISU *Loughborough University* [online] [dostęp 29.11.2008]. Dostępny w Internecie: <http://www.lboro.ac.uk/departments/dils/lisu/index.html>.

<sup>7</sup> BIX *Der Bibliotheksindex University* [online] [dostęp 29.11.2008]. Dostępny w Internecie: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>.

<sup>8</sup> MOPAB *Performance Indicators for the Greek Academic Libraries* [online] [dostęp 29.11.2008]. Dostępny w Internecie: [http://www.mopab.gr/index\\_enu.php](http://www.mopab.gr/index_enu.php).

<sup>9</sup> TQMU – MOPAB *Performance Indicators for the Greek Academic Libraries* [online]. Ioannina 2001 [dostęp 29.11.2008]. Dostępny w Internecie: [http://www.mopab.gr/publications/mopab\\_statistical\\_indicators.pdf](http://www.mopab.gr/publications/mopab_statistical_indicators.pdf).

modelu Europejskiej Fundacji Zarządzania Jakością EQFM. Biblioteki otrzymały narzędzia do samooceny, m.in. zestaw 21 wskaźników funkcjonalności, podzielonych na zasadnicze i rekomendowane [3].

7. **Portugalia** – sześć bibliotek akademickich realizuje projekt oceny usług bibliotecznych, którego celem jest określenie najlepszych praktyk. Dokonano wyboru 20 wskaźników, głównie na podstawie normy ISO 11620. Uwzględniono też wskaźniki wpływu usług bibliotecznych na społeczeństwo, np. liczba szkoleń prowadzonych przez bibliotekarzy. Badania prowadzone są przy pomocy trzech ankiet kierowanych do dyrektorów bibliotek, innych pracowników bibliotek oraz użytkowników [18].
8. **Estonia** – dane statystyczne ze wszystkich bibliotek, gromadzone przez bibliotekę narodową, są podstawą do obliczania i analizy wskaźników efektywności, w różnych grupach bibliotek. Na poziomie krajowym prowadzone są prace nad ujednoczeniem danych, szerszym uwzględnieniem usług elektronicznych oraz standardowym badaniem użytkowników. Obecnie stosowany zestaw mierników funkcjonalności liczy 18 wskaźników [20].
9. **USA** – stowarzyszenie Bibliotek Akademickich i Naukowych ACRL opracowało w 2004 r. zestaw standardów dla bibliotek szkół wyższych<sup>10</sup>, traktowanych jako wytyczne do celów porównań, analiz i np. akredytacji. Standardy stanowią szczegółową procedurę oceny zawierającą zestaw zalecanych 17 wskaźników, wyliczanych na podstawie danych wejściowych i wyjściowych. Inną ciekawą inicjatywą jest interaktywny serwis Stowarzyszenia Bibliotek Naukowych ARL, umożliwiający dostęp do danych statystycznych i wskaźników ponad 100 bibliotek<sup>11</sup>.
10. **Australia** – stowarzyszenie Australijskich Bibliotek Akademickich CAUL koordynuje projektami dotyczącymi benchmarkingu i pomiarów jakości, opracowując podręczniki<sup>12</sup>, narzędzia porównań bibliotek i tworząc bazę tzw. najlepszych praktyk<sup>13</sup>, wg wartości wskaźników ze wszystkich bibliotek uniwersyteckich w dwóch podstawowych grupach: dostarczanie dokumentów i dostępność dokumentów.

## ***Projekt „Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce” (AFBN)***

Potrzeba badań efektywności bibliotek naukowych w Polsce była wielokrotnie uzasadniana [15, 28, 32]. Opisano również proces tworzenia nieformalnego zespołu zajmu-

<sup>10</sup> ALA American Library Association [online] [dostęp 29.11.2008]. Dostępny w Internecie: <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standardslibraries.cfm>.

<sup>11</sup> University of Virginia Library: ARL statistics [online] [dostęp 29.11.2008]. Dostępny w Internecie: <http://fisher.lib.virginia.edu/arl/index.html>.

<sup>12</sup> Wilson A., Pitman L., Trahn I.: *Guidelines for the Application of Best Practice in Australian University Libraries. Intranational and international benchmarks* [online]. 2000 [dostęp 29.11.2008]. Dostępny w Internecie: [http://www.dest.gov.au/archive/highered/eippubs/eip00\\_11/00\\_11.pdf](http://www.dest.gov.au/archive/highered/eippubs/eip00_11/00_11.pdf).

<sup>13</sup> CAUL Council of Australian University Librarians [online] [dostęp 29.11.2008]. Dostępny w Internecie: <http://www.caul.edu.au/best-practice/PerfInd.html>.

jącego się wypracowaniem wzorców dla polskich bibliotek naukowych (ZSBN) [8, 9]. W 2004 r. podpisano porozumienie<sup>14</sup> w sprawie realizacji projektu *Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce (AFBN)* pomiędzy uczelniami, w których zatrudnieni są członkowie Zespołu<sup>15</sup>. W porozumieniu określono cele ogólne projektu:

- opracowanie metody oceny funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce;
- pozyskiwanie danych do bazy komputerowej w celu opracowania wskaźników i standardów dla bibliotek naukowych w Polsce;
- prowadzenie badań porównawczych wyników analizy ze wskaźnikami i standardami funkcjonowania zagranicznych bibliotek naukowych;
- opracowywanie i publikowanie rocznych raportów.

Koncepcja projektu AFBN opiera się na zbieraniu i analizie danych z ankiet wypełnianych dobrowolnie przez biblioteki naukowe różnych typów: akademickie – państwowe i niepaństwowe, publiczne, specjalistyczne. Realizację celów projektu rozpoczęto od opracowania standardowego kwestionariusza ankiety dotyczącej statystyki bibliotecznej oraz programu komputerowego do gromadzenia, przetwarzania i analizy danych z ankiet. Metodologia opracowywania kwestionariusza ankiety została już szczegółowo opisana we wcześniejszych publikacjach [8, 9, 6, 7]. Ankieta uwzględnia wszystkie elementy systemu bibliotecznego, jego otoczenia oraz procesy i usługi biblioteczne. Dane pogrupowano w następujące działy:

- pracownicy,
- zbiory biblioteczne,
- budżet,
- infrastruktura,
- udostępnianie zbiorów,
- usługi informacyjne,
- dydaktyka biblioteczna,
- własne wydawnictwa, własne bazy danych,
- współpraca bibliotek, organizacja imprez, aktywność zawodowa pracowników,
- wybrane wskaźniki efektywności.

W trakcie wypełniania ankiet za lata 2002-2006 zgłaszano szereg problemów, które uwzględniano w formularzach za kolejne lata. Ponadto w działalności bibliotek pojawiały się nowe zjawiska, które musiały zostać uwzględnione w analizie, np. tworzenie bibliotek cyfrowych. Jednocześnie opublikowano polskie tłumaczenia norm i zaleceń w zakresie badania funkcjonalności i statystyki bibliotecznej [21, 23], a także ukazywały się inne przydatne dokumenty [16]. Wszystkie one są podstawą do wprowadzania zmian i modyfikacji w ankiecie, szczególnie w części wyjaśniającej pojęcia i metody wyliczania

<sup>14</sup> Porozumienie o współpracy. W: *Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce AFBN* [online] [dostęp 29.11.2008]. Dostępny w Internecie:  
[http://ssk2.bu.amu.edu.pl/standaryzacja/AFBN\\_porozumienie.pdf](http://ssk2.bu.amu.edu.pl/standaryzacja/AFBN_porozumienie.pdf).

<sup>15</sup> Koordynatorem prac jest Uniwersytet Adama Mickiewicza w Poznaniu. Aktualny skład Zespołu ds. Standardów dla Bibliotek Naukowych jest opublikowany na stronie AFBN:  
<http://ssk2.bu.amu.edu.pl/standaryzacja/>.

wymaganych danych. Obecnie formularz zawiera 67 pytań<sup>16</sup>, które są w zasadzie jednolite dla wszystkich bibliotek; większość danych jest wymagana przez GUS i w związku z tym obowiązkowo gromadzona. Wszystkie pytania, które mogą rodzić wątpliwości wypełniających zostały szczegółowo opisane w komentarzach.

Doświadczenia zdobyte przy tworzeniu i modyfikacjach kwestionariusza ankiety oraz bieżące kontakty z bibliotekami przesyłającymi dane oraz tymi, które nie są w stanie ich zgromadzić, wskazują na ciągły brak zadowalających rozwiązań niektórych problemów:

- różne struktury organizacyjne bibliotek;
- różnice w gospodarowaniu środkami finansowymi;
- różna interpretacja lub brak danych dotyczących wykorzystania usług informacyjnych;
- różna interpretacja serwisów czasopism elektronicznych i pełnotekstowych baz danych (np. do jakiej grupy zaliczać serwis EBSCO?);
- brak jednolitości w zakresie podawania danych statystycznych przez dostawców licencjonowanych źródeł elektronicznych.

Kolejnym narzędziem realizacji celów projektu AFBN jest program komputerowy do gromadzenia i analizy danych z ankiet, który umożliwia:

- wypełnianie, modyfikację i wysyłanie przez biblioteki ankiety w trybie online;
- automatyczne obliczanie wybranych wskaźników efektywności na podstawie danych z ankiet;
- automatyczną weryfikację poprawności wypełnienia pól w ankiecie;
- badania porównawcze prowadzone przez ZSBN;
- analizowanie danych oraz wskaźników efektywności indywidualnie przez biblioteki, w danym roku lub w przedziałach wieloletnich oraz w porównaniu z wartościami średnimi bibliotek tego samego typu.

Program komputerowy automatycznie wylicza wskaźniki na podstawie danych z ankiet, a wartości dla danej biblioteki są dostępne natychmiast po zatwierdzeniu kwestionariusza za dany rok. W ankiecie za 2007 r. jest łącznie 86 wskaźników, w tym 19 podawanych przez biblioteki i 67 obliczanych automatycznie. Warto podkreślić, że większość wzorów obliczania wskaźników zaczerpnięto z międzynarodowych norm i zaleceń. Przykładem mogą być wszystkie wskaźniki badające tzw. obciążenie pracowników, gdzie poszczególne procesy czy usługi (np. wypożyczanie) przelicza się w stosunku do ogólnej liczby pracowników działalności podstawowej, a nie liczby pracowników danego działu. Stosunkowo duża liczba wskaźników wynika m.in. z konieczności „potrójnego” wyliczania wskaźników badających wydatki czy wykorzystanie usług, w odniesieniu do potencjalnych użytkowników, studentów i słuchaczy studiów stacjonarnych, ze względu na brak definicji „studenta obliczeniowego”. Ponadto w projekcie uwzględniono nie tylko

<sup>16</sup> Wzór ankiety dla bibliotek akademickich. W: *AFBN* [online] [dostęp 29.11.2008]. Dostępny w Internecie: <http://ssk2.bu.amu.edu.pl/standaryzacja/BA.pdf>. Wzór ankiety dla bibliotek branżowych i publicznych. W: *AFBN* [online] [dostęp 29.11.2008]. Dostępny w Internecie: <http://ssk2.bu.amu.edu.pl/standaryzacja/BBP.pdf>.



typowe wskaźniki funkcjonalności, ale również takie, które analizują stan zatrudnienia, aktywność zawodową pracowników itp. Są to dane nie mające wprawdzie bezpośredniego wpływu na jakość obsługi użytkowników, ale mogą być przydatne przy innych badaniach oraz w zarządzaniu biblioteką. Jedną z idei projektu jest bowiem dostarczenie jednolitych metod podawania danych statystycznych oraz obliczania i publikowania wartości średnich, które mogą być przydatne do różnych celów. Należy podkreślić, że zdecydowana większość wskaźników nie obciąża w żaden sposób wypełniających ankiety – są one obliczane automatycznie za pomocą programu komputerowego.

Aplikacja internetowa do gromadzenia i analizy danych statystycznych oraz wyliczania wskaźników funkcjonalności jest dostępna dla bibliotek od 2003 r.<sup>17</sup>. Udział w przedsięwzięciu, na zasadzie całkowitej dobrowolności, wymaga jedynie rejestracji biblioteki przez dyrektora<sup>18</sup>. Witryna WWW, zawierająca informacje o projekcie, instrukcje, kwestionariusz ankiety (dla bibliotek akademickich oraz publicznych i branżowych) i wyniki badań, jest dostępna pod adresem <http://ssk2.bu.amu.edu.pl/standaryzacja/index.htm>. Na bieżąco trwają prace nad udoskonaleniami oraz dalszym rozwojem programu. Szczególną wagę przykładana się do rozszerzania omówionych dalej możliwości analizy danych dla dyrektorów bibliotek.

### ***Możliwości korzystania z rezultatów projektu AFBN***

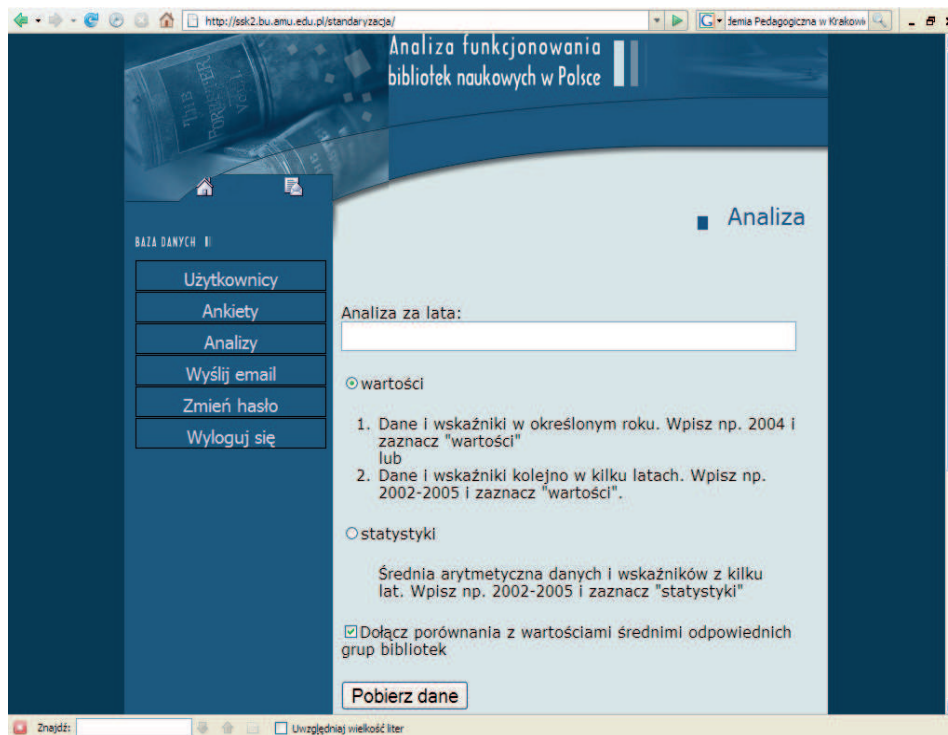
Z publicznie dostępnych wyników badań AFBN mogą korzystać wszyscy zainteresowani osiągnięciami polskich bibliotek naukowych. Jednak rezultaty projektu AFBN, w tym wybrane funkcje, przeznaczone są z założenia dla czterech głównych grup odbiorców:

- zarejestrowanych bibliotek wypełniających ankiety;
- zespołu AFBN;
- praktyków i teoretyków bibliotekarstwa;
- instytucji oceniających biblioteki.

Jak wspomniano wcześniej, każda z zarejestrowanych bibliotek ma obecnie możliwość wypełniania ankiety elektronicznie i uzyskania automatycznie obliczonych 67 wskaźników. Ponadto, dzięki opcji „Analizy” (rys. 1) można przeglądać i wieloaspektowo analizować własne dane według lat, kategorii pytań czy wskaźników i jednocześnie porównywać własne rezultaty ze średnimi wynikami w skali kraju. Wyniki te prezentowane są w postaci średniej arytmetycznej, mediany, wartości maksymalnej i minimalnej, w danej grupie bibliotek. Dzięki temu w każdej chwili można przeglądać szczegółowe dane swojej biblioteki na tle np. średniej w grupie bibliotek uniwersyteckich oraz w grupie „wszystkie biblioteki akademickie” (rys. 2). Analiza danych może dotyczyć zarówno jednego roku, jak i przedziału kilku lat. Oczywiście ta druga opcja jest najbardziej przydatna dla tych bibliotek, które wypełniały ankiety od początku realizacji projektu.

<sup>17</sup> Uruchomienie aplikacji pozwoliło na wypełnianie ankiet z danymi za 2002 r.

<sup>18</sup> Do dnia 18.06.2008 r. w bazie danych zarejestrowały się 94 biblioteki naukowe różnych typów w tym 87 bibliotek akademickich (55 państwowych i 32 niepaństwowe), 4 publiczne i 3 branżowe.



Rys. 1. Moduł dla dyrektorów bibliotek zarejestrowanych w AFBN.

Źródło: Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce AFBN [online] [dostęp 29.11.2008]. Dostępny w Internecie: <http://ssk2.bu.amu.edu.pl/standaryzacja/>.

Zarejestrowani użytkownicy z własnej uczelni jako procent potencjalnych użytkowników				
(Liczba analizowanych wartości: 1, pominięto 0 wartości #)				
2006				
84.46				
rok 2006	średnia	mediana	maksimum	minimum
Biblioteki akademickie państwowe typu politechnika, akademicka o profilu technicznym (z 12 ankiet)	77.79	78.45	100.00	50.19
Biblioteki akademickie państwowe (z 24 ankiet)	77.80	81.56	100.00	38.21
Biblioteki akademickie ogółem (z 39 ankiet)	75.74	81.22	100.00	3.85

Liczba vol. (jedn. obliczeniowych) na 1 użytkownika				
(Liczba analizowanych wartości: 1, pominięto 0 wartości #)				
2006				
39.76				
rok 2006	średnia	mediana	maksimum	minimum
Biblioteki akademickie państwowe typu politechnika, akademicka o profilu technicznym (z 12 ankiet)	31.17	28.59	51.19	14.63
Biblioteki akademickie państwowe (z 24 ankiet)	35.64	36.13	77.27	14.63
Biblioteki akademickie ogółem (z 39 ankiet)	26.06	24.98	77.27	1.07

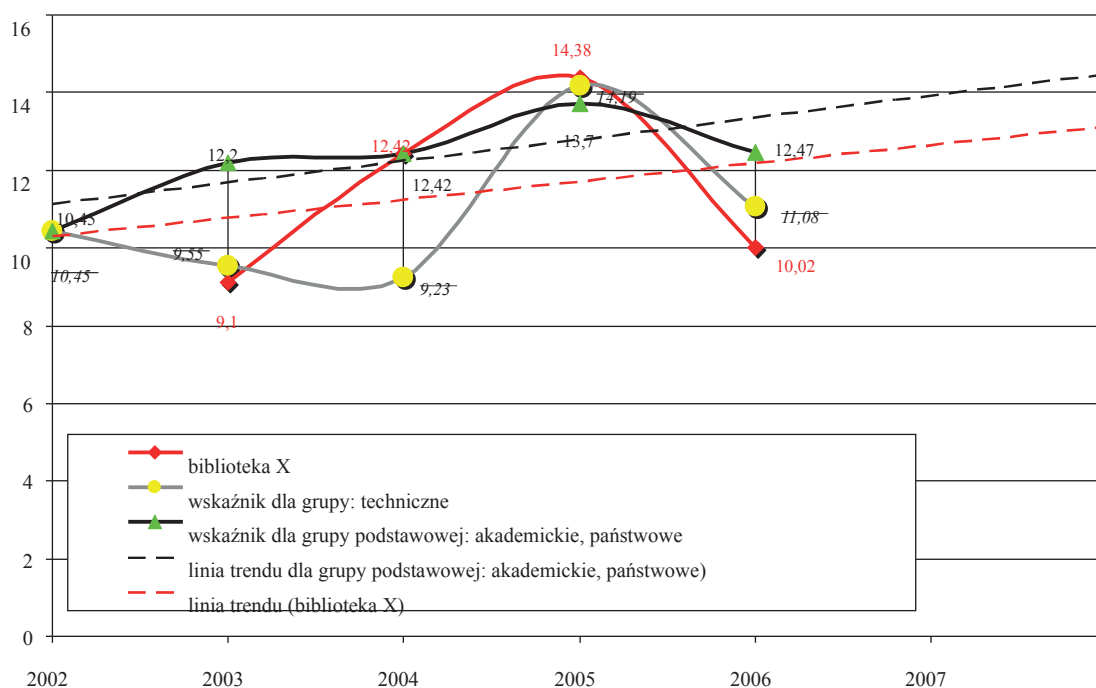
  

Liczba vol. nowych nabytków na 1 studenta				
(Liczba analizowanych wartości: 1, pominięto 0 wartości #)				
2006				
0.18				
rok 2006	średnia	mediana	maksimum	minimum
Biblioteki akademickie państwowe typu politechnika, akademicka o profilu technicznym (z 12 ankiet)	0.25	0.23	0.45	0.09
Biblioteki akademickie państwowe (z 24 ankiet)	0.27	0.23	0.84	0.04
Biblioteki akademickie ogółem (z 39 ankiet)	0.22	0.23	0.45	0.04

Rys. 2. Analiza danych w module dla dyrektorów bibliotek zarejestrowanych w AFBN.

Źródło: Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce AFBN [online] [dostęp 29.11.2008]. Dostępny w Internecie: <http://ssk2.bu.amu.edu.pl/standaryzacja/>.

Z punktu widzenia osoby zarządzającej biblioteką wyniki badań mogą stanowić istotny, a co najważniejsze, wiarygodny i obiektywny argument w podejmowaniu ważnych decyzji, przedstawianiu przełożonym sprawdzonych faktów, występowaniu o dotacje itd. Konfrontacja danych i wskaźników osiągniętych przez poszczególne biblioteki uczestniczące w projekcie z wartościami średnimi wskaźników dla danej grupy bibliotek, stanowi przydatne narzędzie w zarządzaniu. Każda biblioteka, nawet jeżeli pochodzi z tej samej grupy, funkcjonuje w odmiennym środowisku zewnętrznym, ma inne wewnętrzne warunki funkcjonowania, różnych odbiorców itp. W tym kontekście, wyliczenie wskaźnika dla danej grupy ma znaczenie podstawowe dla zachowania obiektywizmu oceny, bowiem niweluje on istniejące wśród danej grupy bibliotek i często niezależne od nich różnice. Biblioteki, niezależnie od swojej wielkości, mogą porównywać swoje dane z tymi, jakie zostały przedstawione w wartościach średnich.



Rys. 3. Wydatki (w zł) na zakup książek w przeliczeniu na 1 użytkownika w latach 2002- 2006.

Porównanie: biblioteka X → tendencje w grupie bibliotek tego samego typu.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych z AFBN.

Rezultaty AFBN mogą być przydatne do coraz bardziej popularnego w środowisku benchmarkingu, zarówno wewnętrznego, jak i zewnętrznego. Skuteczność działania, osiągnięte efekty, jakość usług, aktywność w organizowaniu struktury usług bibliotecznych, wielkość środków finansowych koniecznych do ich realizacji, czas realizacji zadań to m.in. elementy, które warto porównywać w oparciu o określone wzorce. Narzędzia AFBN dają możliwość tworzenia wielorakich analiz wg własnych potrzeb. Przykład wykorzystania wskaźników obliczanych przez program komputerowy do analizowania

sytuacji konkretnej biblioteki zilustrowano na rys. 3. Podane na nim wartości średnie dla grupy bibliotek tego samego typu można konfrontować z wygenerowanymi z bazy wskaźnikami własnej biblioteki, dodatkowo wzbogacając je o linie trendu. Uzyskane dane i wynikające z nich wnioski mogą mieć zasadnicze znaczenie w ustalaniu zadań, określaniu priorytetów, przewidywaniu zagrożeń. Jednocześnie, dzięki możliwości analizowania danych dla własnej biblioteki z kilku lat, można analizować zmiany oraz zjawiska, porównywać jakość funkcjonowania poszczególnych serwisów bibliotecznych.

W środowisku bibliotek trwa dyskusja na temat ewentualnego wzajemnego ujawniania danych bibliotekom czynnie uczestniczącym w projekcie, a nawet upublicznienia wszystkich ankiet. Wymagałoby to jednak po pierwsze specjalnych modyfikacji w programie komputerowym, po drugie zaś osiągnięcia w tej sprawie konsensusu: część bibliotek wprowadza dane do bazy AFBN, pod warunkiem, że nie będą one ujawnione. Obecnie bibliotekom zarejestrowanym umożliwiono sprawdzanie wykazów tych bibliotek, które w danym roku wypełniły ankietę. W ten sposób można indywidualnie zabiegać o udostępnienie szczegółowych danych.

Bardziej rozbudowane możliwości korzystania z AFBN ma Zespół ds. Standardów, który opracowuje roczne raporty. Na podstawie wskaźników powstaje analiza porównawcza funkcjonowania bibliotek naukowych, publikowana na stronie internetowej projektu<sup>19</sup> w dziale *Wyniki badań*. Wskaźniki liczbowe i procentowe przedstawiane są w postaci średniej arytmetycznej, mediany<sup>20</sup>, wartości maksymalnej i minimalnej. Te ostatnie pozwalają porównać dane własnej biblioteki z lepszymi czy słabszymi wynikami w określonej grupie bibliotek. Niektóre dane liczbowe (np. liczba wydawnictw własnych) przedstawiono wyłącznie w postaci wartości maksymalnej i minimalnej. Inne dane – typu stwierdzenia TAK/NIE – podano w postaci odsetka odpowiedzi twierdzących. Należy tu dodać, że analiza zbiorcza jest poprzedzona wnikliwym przeglądem wszystkich ankiet i konsultacjami z bibliotekami, które popełniły ewentualne błędy. Wyniki badań podawane są w tabelach dla następujących grup bibliotek:

- biblioteki uczelni państwowych łącznie i wg poszczególnych typów;
- biblioteki uczelni niepaństwowych;
- biblioteki publiczne;
- biblioteki branżowe.

W analizie uwzględnia się wszystkie wskaźniki podawane przez biblioteki w ankietach oraz wskaźniki obliczane automatycznie przez program komputerowy, w następującym układzie w poszczególnych tabelach:

1. wskaźniki ogólne (np. zarejestrowani użytkownicy z uczelni jako % potencjalnych użytkowników, liczba użytkowników/studentów na 1 pracownika biblioteki, powierzchnia biblioteki przypadająca na 1 użytkownika/studenta, liczba użytkowników

<sup>19</sup> *Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce AFBN* [online] [dostęp 29.11.2008]. Dostępny w Internecie: <http://ssk2.bu.amu.edu.pl/standaryzacja/index.htm>.

<sup>20</sup> Mediany pominięto w grupach liczących dwie biblioteki.



- na 1 miejsce w czytelnich, komputery w przeliczeniu na użytkowników/studentów oraz godziny otwarcia biblioteki);
2. wskaźniki finansowe (np. wydatki ogółem, wydatki na zakup zbiorów, książek, źródeł elektronicznych, oprogramowania w przeliczeniu na 1 użytkownika/studenta, wydatki na zbiory elektroniczne jako % wydatków na zbiory, udział wpływów w budżecie, procentowy udział wydatków na działalność bieżącą);
  3. wskaźniki dotyczące zbiorów (stan, przyrost, opracowanie);
  4. wskaźniki dotyczące usług i ich wykorzystania (wypożyczenia, usługi informacyjne, szkolenia);
  5. wskaźniki dotyczące pracowników, struktury organizacyjnej i aktywności zawodowej;
  6. zdalne usługi katalogowe, wydawnictwa własne, współpraca bibliotek, imprezy.

Projekt AFBN służy wszystkim bibliotekom naukowym do wypełniania ankiet i wniesienia tym samym wkładu w wypracowanie standardów/wzorców funkcjonowania. Korzyści z zarejestrowania biblioteki i wypełnienie ankiety omówiono wyżej. Natomiast publicznie dostępne coroczne analizy mogą służyć wszystkim zainteresowanym, zarówno do celów badawczych, jak i tworzenia wielorakich zestawień oraz prezentowania różnym gremiom danych o bibliotekach. W zależności od potrzeb dane te mogą prezentować – uwypuklając znaczenie usług bibliotecznych czy też ujawniając wiele słabości – np. wykorzystanie zbiorów, ponoszone koszty, przekrój zagadnień dotyczących pracowników bibliotek. Dla ulepszenia korzystania z rezultatów badań AFBN planuje się umożliwienie automatycznego, wieloaspektowego prezentowania danych wg kryteriów dowolnie wybranych przez każdego użytkownika sieci, np. typów bibliotek, lat, wskaźników.

Zespół ds. Standardów podejmuje również działania zmierzające do wykorzystania AFBN przez instytucje zewnętrzne dokonujące oceny bibliotek. Przykładem jest rekomendowanie istotnych dla działalności bibliotek wskaźników twórcom rankingów krajowych publikowanych np. w prasie. Jeśli twórcy rankingów zaakceptują w pełni wskaźniki zalecane przez środowisko i obliczane w AFBN, biblioteki będą mogły pobierać dane ze swoich ankiet do ogólnokrajowych rankingów. Trwają również prace nad propozycją modyfikacji formularzy GUS, które byłyby bardziej zgodne z normami międzynarodowymi oraz aktualną działalnością bibliotek akademickich.

### ***Wybrane wyniki badań porównawczych AFBN***

Liczby bibliotek, które wypełniły i zatwierdziły ankiety, a więc tych, których dane były analizowane w latach 2002-2006 zilustrowano w tabeli 1. Fakt, że w omawianym okresie ponad dwukrotnie wzrosła liczba bibliotek uczestniczących w badaniach, jest bez wątpienia zjawiskiem pozytywnym, rośnie bowiem w ten sposób wiarygodność i reprezentatywność wyników. W tym kontekście można zaryzykować twierdzenie, że w grupie państwowych bibliotek uniwersyteckich i technicznych przedstawione wyniki w większości odzwierciedlają faktyczną sytuację i zachodzące zjawiska oraz tendencje dla tych grup. Konsekwencją tego faktu są coraz bardziej reprezentatywne wyniki badań

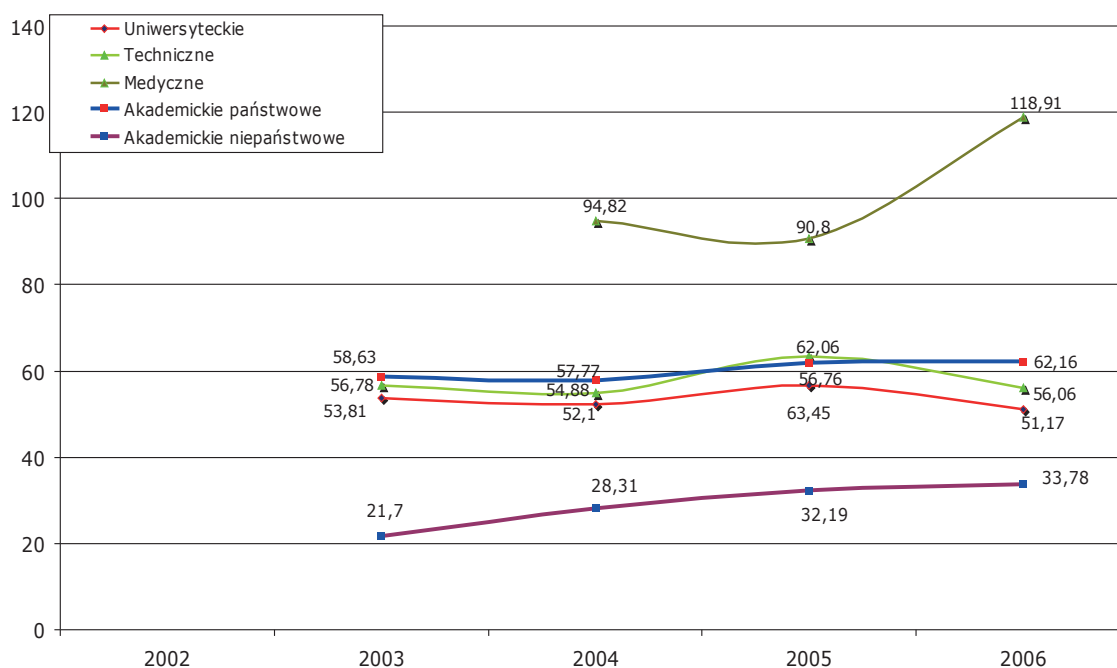
dla wszystkich państwowych bibliotek akademickich. Od 2005 r. wzrasta również liczba bibliotek uczelni niepaństwowych (szczególnie ekonomicznych) uczestniczących w programie, co umożliwi uzyskanie bardziej wiarygodnych wyników dla tych bibliotek. Tak więc efekty AFBN mogą stać się pomocne do bieżącego zarządzania i planowania zmian w bibliotekach.

Grupy/rodzaje bibliotek			Rok				
			2002	2003	2004	2005	2006
akademicka	państwowa	uniwersytecka	6	8	8	8	8
akademicka	państwowa	akademicka o profilu technicznym	8	10	10	10	12
akademicka	państwowa	medyczna	1	1	3	3	3
akademicka	państwowa	ekonomiczna	-	1	1	1	-
akademicka	państwowa	rolnicza	-	2	2	2	1
akademicka	niepaństwowa	ekonomiczna	1	2	2	9	9
akademicka	niepaństwowa	inna	-	1	1	5	6
publiczna			1	2	2	3	3
branżowa, PAN, PAU			-	2	2	3	2
<b>RAZEM</b>			<b>17</b>	<b>29</b>	<b>31</b>	<b>44</b>	<b>44</b>

Tab. 1. Liczba wypełnionych i zatwierdzonych ankiet.

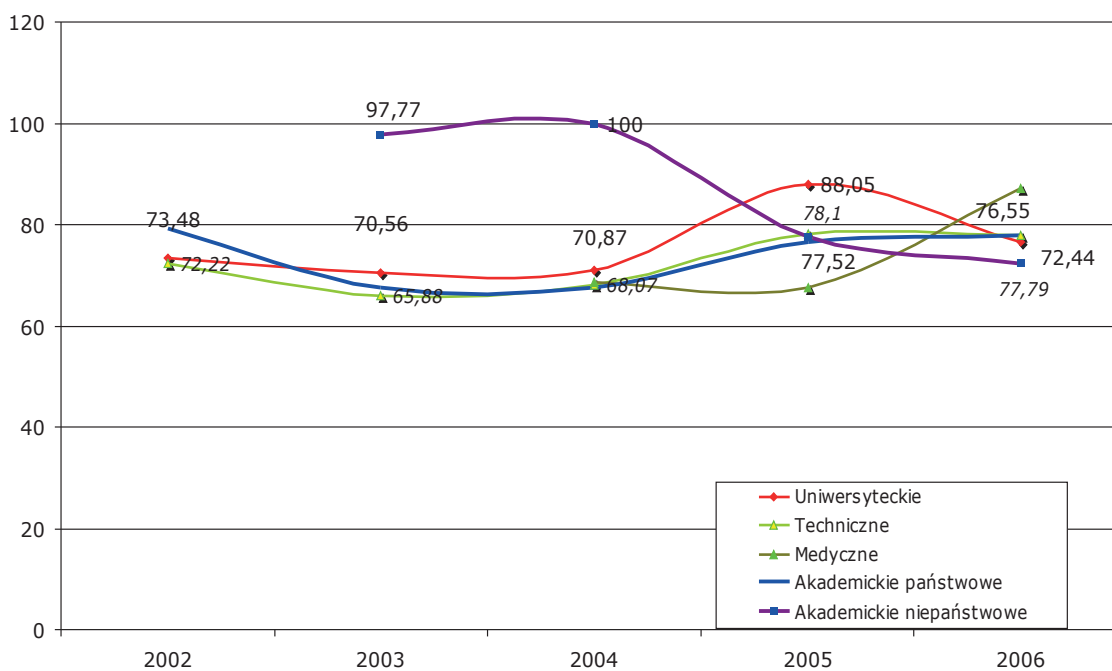
Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych z AFBN.

Pięcioletni okres gromadzenia danych umożliwia dokonanie pierwszych uogólnień oraz określanie niektórych tendencji zachodzących w bibliotekach naukowych. Ze względu na tematykę konferencji, prezentacja wybranych wyników badań została ograniczona do bibliotek akademickich. Przedstawione niżej wykresy (rys. 4-7) ilustrują wyniki badań w zakresie wybranych zjawisk zachodzących w tych bibliotekach w latach 2002-2006. Omawiając poniższe wykresy, warto zwrócić uwagę na wspólną dla nich cechę. Stosunkowo liczna grupa bibliotek państwowych uniwersyteckich i technicznych, uczestnicząca od początku w badaniach, uzyskuje bardziej stabilny i obiektywny wynik, który odzwierciedla faktyczne tendencje, tworząc jednocześnie podwaliny do budowania w przyszłości wzorców/standardów dla danej grupy. Wyrażone na wykresach wartości stanowią średnią arytmetyczną dla danej grupy bibliotek (na stronie internetowej AFBN dodatkowo podane są wartości maksymalne, minimalne oraz mediany). W związku z tym, że niektóre grupy bibliotek rozpoczęły wprowadzanie swoich danych w latach późniejszych (a nie od początku prowadzenia badań, tj. od 2002 r.), wykresy dla tych grup odpowiadają okresowi, za który dane zostały uzyskane. Dotyczy to przede wszystkim bibliotek akademickich niepaństwowych.



Rys. 4. Wydatki na zakup zbiorów na 1 użytkownika w PLN w bibliotekach akademickich różnego typu w latach 2002-2006.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych z AFBN.



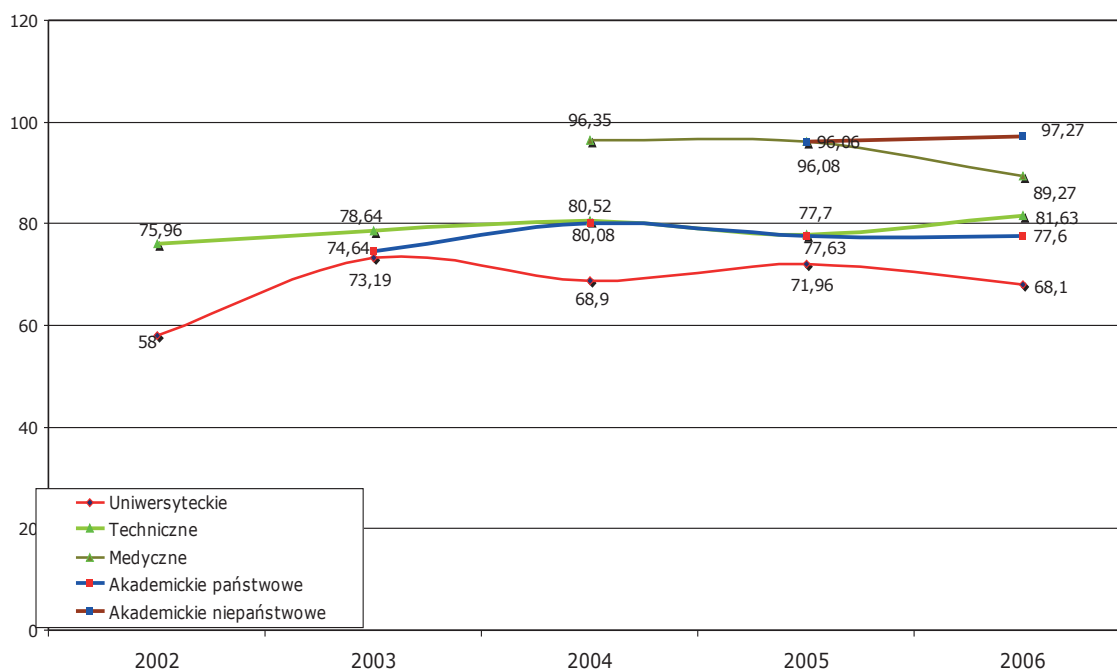
Rys. 5. Zarejestrowani użytkownicy jako procent potencjalnych użytkowników w bibliotekach akademickich różnego typu w latach 2002-2006 (średnia).

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych z AFBN.

Na wykresach przedstawiono wybrane wskaźniki efektywności dla bibliotek akademickich, w tym wskaźniki obliczane od początku badań, jak również dodawane nowe i modyfikowane dotychczasowe. Nowe wskaźniki są efektem zmian zachodzących w usługach bibliotecznych, głównie elektronicznych. Na rysunku 4 zauważalna jest stała tendencja wzrostowa dla wydatków na zbiory, notowana w bibliotekach uczelni niepaństwowych oraz w miarę stały poziom tego wskaźnika w pozostałych grupach bibliotek.

Wykres przedstawiony na rysunku 5 ilustruje odsetek zarejestrowanych użytkowników w stosunku do liczby potencjalnych użytkowników. Znaczna tendencja spadkowa w grupie uczelni niepaństwowych jest z pewnością spowodowana wspomnianą już większą liczbą analizowanych ankiet od 2005 r. i w związku z tym bardziej miarodajnym wskaźnikiem od tego czasu. Wartości dla pozostałych grup bibliotek są zbliżone i nie pokazują znaczącego spadku wskaźnika zarejestrowanych użytkowników.

Wykres przedstawiony na rysunku 6 ilustruje przebieg wypożyczeń międzybibliotecznych w badanym okresie. Przy generalnie wysokim procencie zrealizowanych zamówień, nieznaczną tendencją wzrostową notujemy dla bibliotek technicznych. Zastanawiający jest fakt stosunkowo niskiej aktywności w badanym zakresie wykazywanej przez biblioteki uniwersyteckie.



Rys. 6. Liczba zrealizowanych zamówień na wypożyczenia międzybiblioteczne jako procent wszystkich zamówień ogółem w bibliotekach akademickich różnego typu w latach 2002-2006

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych z AFBN.

Przykładem nowego wskaźnika, dostępnego od 2005 r., są wydatki na zbiory elektroniczne wyrażone jako procent wydatków na zbiory ogółem (rys. 7). W sytuacji dyna-

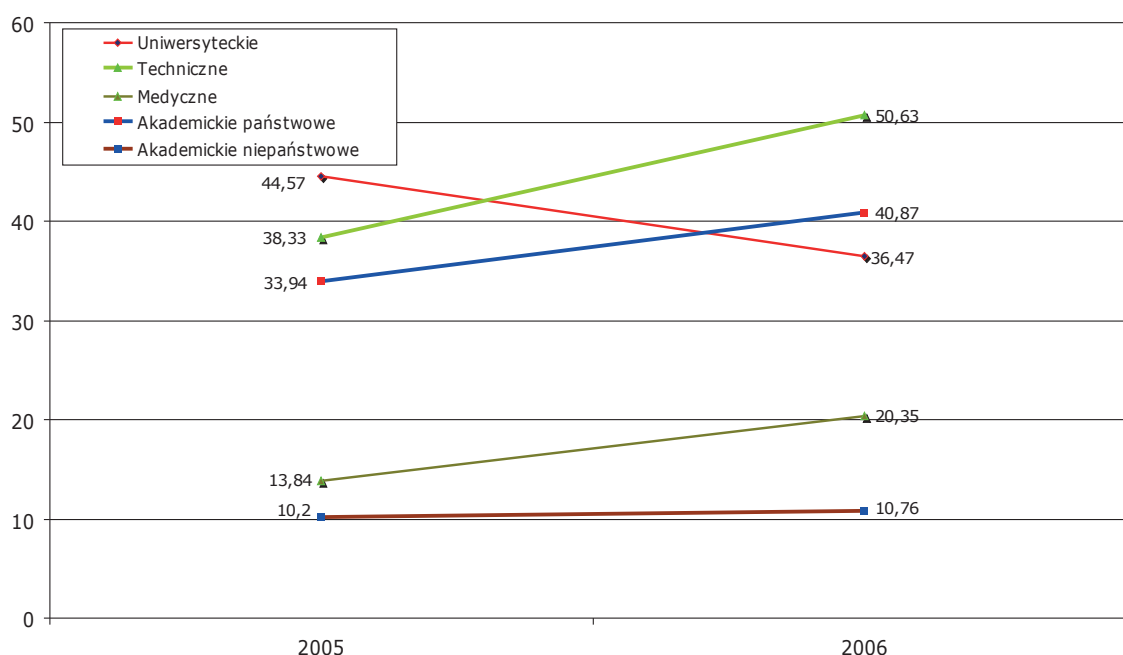


micznie rozwijających się serwisów elektronicznych, a więc zwiększających się nakładów, jakie biblioteki muszą ponosić na ten rodzaj usług, wskaźnik ten ma coraz bardziej istotne znaczenie w kreowaniu polityki finansowej.

Przedstawione na końcu artykułu tabele (tab. 2-4) stanowią zestawienie wybranych wskaźników funkcjonowania wyliczonych dla poszczególnych lat, od początku prowadzonych w ramach AFBN badań. Pięcioletni okres zbierania i analizowania danych dla bibliotek uniwersyteckich i technicznych spowodował, że otrzymane wyniki dla tych grup są najbardziej kompletne i jednocześnie miarodajne (z wyjątkiem niektórych danych podanych za rok 2002, które budzą wątpliwości). Zatem omawiając niektóre dane, skoncentrowano się przede wszystkim na tych dwóch grupach. Dla grupy bibliotek uczelni medycznych i rolniczych okres zbierania danych jest zbyt krótki, zaś ich reprezentacja zbyt mała, aby mogły być one podstawą do większych uogólnień. Większość podanych w tabelach wartości zaokrąglono do jednego miejsca po przecinku, z wyjątkiem tych, których zakres zawiera się w przedziale od 0 do 1.

We wskaźnikach dotyczących wydatków zwraca uwagę fakt, że biblioteki generalnie notują tendencję zwykłą (poza grupą „inne uczelnie”), jeśli chodzi o wydatki biblioteki w przeliczeniu na 1 użytkownika, przy jednocześnie zmiennych wartościach odnośnie do wydatków na zbiory. Jednocześnie notowany jest nieznaczny spadek udziału budżetu biblioteki w budżecie ogólnym uczelni. Można wnioskować, że mimo procentowo mniejszego udziału bibliotek w budżetach uczelni, środki na bibliotekę (wyrażone w złotych) nie uległy istotnemu zmniejszeniu. Biorąc pod uwagę powyższe spostrzeżenia możemy uznać, że alokacja środków w większym stopniu uwzględniała bieżące potrzeby bibliotek (przede wszystkim szeroko pojętą infrastrukturę informatyczną), wprowadzenie nowych technologii (w konsekwencji amortyzację) oraz, zapewne w wielu przypadkach, wzrost kosztów utrzymania związany z uruchomieniem bibliotek w nowych budynkach. Bezdyskusyjne jest, iż największą grupę wydatków w budżetach bibliotek nadal stanowią wydatki na płace i zbiory.

W grupie wskaźników odnoszących się do nabytków w przeliczeniu na 1 użytkownika w badanym okresie sytuacja wydaje się nie zmieniać w zasadniczy sposób. Wahania występujące we wskaźniku określającym liczbę woluminów (jednostek obliczeniowych) w przeliczeniu na 1 użytkownika są zapewne efektem różnej dynamiki ubytowania zbiorów, co może mieć związek np. z przenoszeniem się bibliotek do nowych budynków. Również małą dynamikę zmian wykazuje wskaźnik określający powierzchnię biblioteki w przeliczeniu na 1 użytkownika. Mimo wielu udanych w ostatnich latach inwestycji bibliotecznych, jest on ciągle krytycznie niski. Wskaźnik określający liczbę wypożyczeń przypadającą na 1 zarejestrowanego czytelnika dla grupy bibliotek technicznych wykazuje tendencje malejącą, w przeciwieństwie do grupy bibliotek uniwersyteckich. Tendencja ta może mieć związek z rozwojem serwisów i zbiorów dostępnych online, których dynamizm, zwłaszcza w bibliotekach technicznych, jest relatywnie wysoki (por. wydatki na zbiory elektroniczne jako procent wydatków na zbiory ogółem w tab. 2).



Rys. 7. Wydatki na zbiory elektroniczne jako procent wydatków na zbiory ogółem w bibliotekach akademickich różnego typu w latach 2005-2006.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych z AFBN.

Interpretacja danych zebranych w tabeli będzie zapewne przedmiotem licznych dyskusji. Nie jest ona przedmiotem tego artykułu, jego celem jest jedynie nakreślenie możliwości, jakie może dawać osobom kierującym bibliotekami naukowymi dostęp do wskaźników gromadzonych systematycznie i zgodnie z określonymi zasadami.

## Zakończenie

W przeprowadzonych przez IFLA, na zlecenie EUROSTAT, badaniach statystycznych dotyczących bibliotek europejskich, znalazło się zagadnienie, którego celem było określenie kierunków aktywności mieszkańców UE w dziedzinie kultury w latach 1990-2000<sup>21</sup>. Rezultaty mogą być dosyć zaskakujące, również dla bibliotekarzy. Wynika z nich, że pod względem długości czasu spędzanego w instytucjach kultury, biblioteki zajmują drugie (po kinach) miejsce. Biblioteki wyprzedziły nie tylko muzea czy galerie, ale nawet wydarzenia sportowe. W kontekście takiego zapotrzebowania (nawet jeżeli obecnie te preferencje mogły ulec nieznacznym zmianom) istotnego znaczenia nabiera kwestia oceny jakości oferowanych usług. E. B. Zybert uzasadnia konieczność badania bibliotek mówiąc, że powinniśmy to robić „*po to, by dążenie do jakości stało się codzienną praktyką, byśmy nie opierali się na naszych subiektywnych odczuciach – bo nadal społeczny wizerunek bibliotek jest nienajlepszy, mimo właśnie takiego dobrego samopoczucia bibliotekarzy, ale także, by te lepsze biblioteki (wszystkich sieci!) swoim przykładem pociągnęły inne [...]. Ocena jakości nie może i nie powinna być traktowana jako bibliotekarski/*

<sup>21</sup> *Global Library Statistics 1990-2000* [online] [dostęp 29.11.2008]. Dostępny w Internecie: [http://www.ifla.org/III/wsis/wsis-stats4pub\\_v.pdf](http://www.ifla.org/III/wsis/wsis-stats4pub_v.pdf).

*społeczny ostracyzm, ale jako działanie służące lepszemu wizerunkowi naszej biblioteki i większym dla niej funduszom, a także lepszemu społecznemu wizerunkowi bibliotekarstwa i prestiżowi zawodu*<sup>22</sup>.

Możliwość korzystania z danych publikowanych w AFBN oraz w dalszej perspektywie tworzenie standardów jest jednym, i jak do tej pory jedynym w Polsce (poza danymi statystycznymi GUS), sposobem na dokonanie możliwie szczegółowej oceny własnej biblioteki w porównaniu ze wskaźnikami właściwymi dla danej grupy. Porównywanie się do wskaźników odpowiednich dla kreujących je bibliotek jest nieodzownym elementem gwarantującym obiektywną ocenę jakości własnych działań, motywującym do rozwoju, a także, w przypadku osiągnięcia oczekiwanych rezultatów, potwierdzającym słuszność podejmowanych decyzji. Wskaźnik, w odniesieniu do którego można prowadzić analizy i porównania, powstaje na podstawie danych grupy podobnych pod względem realizowanych zadań instytucji, przy czym ich wielkość nie ma tutaj istotnego znaczenia.

Zbieranie danych jest jednym z etapów działania w ramach benchmarkingu, czyli porównywania własnej instytucji (organizacji) z wybranym wzorcem. Jest nim zazwyczaj lider w danej branży. AFBN dostarcza, poza danymi uśrednionymi dla danej grupy, także wartości maksymalne/minimalne, spośród których przy odpowiedniej interpretacji można określić wskaźniki lidera. Dzięki zastosowaniu jednolitego kryterium oceny stanowią one obiektywne źródło informacji i mogą być podstawą do dalszych analiz. Jak pisze E.B. Zybert *„Przy zastosowaniu benchmarkingu w bibliotekoznawstwie należy [...] skupić się na zbieraniu i porównywaniu danych, przede wszystkim dotyczących dochodów, wydatków, budżetu, liczby i wartości nabytków, liczby personelu czy prowadzonych usług bibliotecznych*<sup>23</sup>. Omawiany program AFBN odpowiada tym zapotrzebowaniom, dodatkowo dostarczając o wiele więcej danych, które mogą wzbogacić tworzone analizy i porównania. Kolejnym kierunkiem rozwoju powinno być jednak wzbogacenie badań o wskaźnik „satisfakcja użytkowników”, bez analizy którego ocena jakości działania bibliotek jest bardzo jednostronna.

<sup>22</sup> Zybert, E. B.: *Jakość w działalności bibliotek*. Warszawa 2007, s. 151.

<sup>23</sup> *Tamże*, s. 60.

Wybrane wskaźniki funkcjonalności <sup>24</sup> (mediany)	Uniwersytety						Uczelnie o profilu technicznym					
	2002	2003	2004	2005	2006		2002	2003	2004	2005	2006	
Wydatki biblioteki na 1 użytkownika w PLN	200	164,8	171,2	173,9	193,2		148,2	157,5	176	226,1	210,7	
Wydatki na zakup zbiorów na 1 użytkownika w PLN	39,5	50,2	39,4	41,6	42,5		48,3	46,6	53,0	68,4	48,8	
Budżet biblioteki jako % budżetu Uczelni	4,96	4,6	4,2	3,9	3,0		2,6	2,5	2,4	2,4	2,4	
Zarejestrowani użytkownicy z uczelni jako % potencjalnych użytkowników	84,4	75,8	79,4	93,1	89		69,4	70,2	74,2	75,9	78,5	
Liczba vol. (jedn. obliczeniowych) na 1 użytkownika	37,8	32,1	34,1	35,1	40,2		26,3	29,7	25,8	27,3	28,6	
Liczba vol. nowych nabytków (książki - zakup) na 1 użytkownika	0,1	0,18	0,17	0,18	0,23		0,2	0,18	0,19	0,21	0,2	
Wydatki na zbiory elektroniczne jako % wydatków na zbiory ogółem	-	-	-	29,1	34,1		-	-	-	42,5	53,3	
Liczba użytkowników na 1 pracownika biblioteki	293	339,3	366	340,3	311,9		409	403,9	407	381,9	364,4	
Powierzchnia biblioteki na 1 użytkownika	0,35	0,27	0,26	0,27	0,34		0,15	0,15	0,15	0,16	0,15	
Liczba użytkowników na 1 miejsce pracy w bibliotece	78,3	63,6	67	64,5	68,3		85,6	76,8	74	70,2	66,6	
Liczba wypożyczeń na 1 zarejestrowanego czytelnika	6,8	8,9	9,5	8,4	9,1		6,8	7,1	6,1	6,5	5,2	
Liczba odwiedzin w czytelnich na 1 użytkownika*	-	-	-	3,95	4,14		-	-	-	4,445	4,16	
Aktywność wykorzystania zbiorów	0,56	0,86	0,91	0,54	0,74		1,25	0,81	0,73	0,66	0,63	
Liczba zrealizowanych zamówień na wypożyczenia międzybiblioteczne jako procent wszystkich zamówień	66	76,0	72,3	73,6	71,1		84,2	84,0	82,7	80,6	80,2	
Liczba godzin przysposobienia bibliotecznego na 1 pracownika biblioteki	2,1	2,7	1,9	1,78	1,7		3	2,2	1,9	2,5	2,3	
Liczba godzin innych szkoleń i zajęć dydaktycznych na 1 pracownika biblioteki	1,6	5,7	3,4	2,1	4,1		1,4	5,7	2,3	2,9	3,3	
Pracownicy z wyższym wykształceniem bibliotekarskim (w tym poddyplomowe) jako % ogólnej liczby pracowników DzP	31,4	47,2	46,34	32,0	32,3		51,5	53,1	54,5	55,1	52,5	
Pracownicy obsługi użytkowników (udostępnianie, magazyny, informacja naukowa) jako % ogólnej liczby pracowników DzP	-	-	-	48,2	51,8		-	-	-	57,7	60,3	
Przyrost zbiorów (książki)	-	14771	14527	11158	13704		-	5543	4624	2000	2747	
Liczba użytkowników na 1 stację roboczą z dostępem do Internetu	-	-	1074	1169	953,1		-	-	1152	772	570,3	
Liczba vol. książek w wolnym dostępie jako % ogólnej liczby vol. książek	8,7	6,5	7,4	6,6	10,5		9,8	7,4	3,8	5,5	7,6	
Czas przysposobienia książki	11	30	30	30	30		14	17	12	14	12	
Godziny otwarcia (czytelnie)	67	65	65	62	64,5		60,1	60	61	61	60,5	

Tab. 2. Wybrane wskaźniki dla bibliotek uczelni państwowych (uniwersytety i uczelnie o profilu technicznym) w latach 2002-2006.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych z AFBN.

<sup>24</sup> Brak wartości wskaźnika oznacza, że w danym roku nie był obliczany.



Wybrane wskaźniki funkcjonalności <sup>25</sup> (mediany)	Uczelnie medyczne			Uczelnie rolnicze			Inne uczelnie			
	2004	2005	2006	2003	2004	2005	2002	2003	2004	2005
Wydatki biblioteki na 1 użytkownika w PLN	301,2	103,4	480,6	117,5	125,9	134,1	3589	269,3	162,6	135,3
Wydatki na zakup zbiorów na 1 użytkownika w PLN	87	90	102,2	34,3	38,0	37,0	96,1	100,7	68,1	55,5
Budżet biblioteki jako % budżetu Uczelni	2,2	2,2	2,6	1,8	2,7	2,0	4,2	3,8	4,1	4,3
Zarejestrowani użytkownicy z uczelni jako % potencjalnych użytkowników	79,1	67,0	87,2	54,5	58,1	63,4	92,1	63,7	46,5	55,2
Liczba vol. (jedn. obliczeniowych) na 1 użytkownika	19,8	18,4	50,1	19,6	19,5	28,5	35,1	32,7	35,3	36,9
Liczba vol. nowych nabytków (książki - zakup) na 1 użytkownika	0,13	0,13	0,2	0,2	0,25	0,26	0,6	0,37	0,24	0,19
Wydatki na zbiory elektroniczne jako % wydatków na zbiory ogółem	-	20	23,2	-	-	2,0	-	-	-	4,3
Liczba użytkowników na 1 pracownika biblioteki	203	221,7	241,9	483,2	499	485,2	195	231,8	321	312,7
Powierzchnia biblioteki na 1 użytkownika	0,31	0,29	0,38	0,14	0,14	0,14	0,38	0,28	0,24	0,25
Liczba użytkowników na 1 miejsce pracy w bibliotece	77	79,8	52,8	255	172	171,8	38,7	49,7	66	64
Liczba wypożyczeń na 1 zarejestrowanego czytelnika	11	9,9	7,2	5,8	4,2	4,2	7,5	9,1	12,3	9,9
Liczba odwiedzin w czytelnich na 1 użytkownika*	-	3,48	6,15	-	-	2,53	-	-	-	6,04
Aktywność wykorzystania zbiorów	0,44	0,4	0,33	0,66	0,63	0,6	2,3	1,35	1,17	1,08
jako procent wszystkich zamówień	97,8	99,2	90,6	67,6	84,1	72,9	86,3	81	78,7	74,2
Liczba godzin przysposobienia bibliotecznego na 1 pracownika biblioteki	2,7	6,3	4,4	5,3	5,1	5,2	2,7	4,0	3,5	2,8
Liczba godzin innych szkoleń i zajęć dydaktycznych na 1 pracownika biblioteki	9,5	5,7	6,7	8,2	3,5	7,8	15,9	6,1	0,5	2,3
Pracownicy z wyższym wykształceniem bibliotekarskim (w tym podplomowe) jako % ogólnej liczby pracowników DzP	41,9	32,8	43,2	35,6	37,2	37,2	33,7	41,4	43,1	44,5
Pracownicy obsługi użytkowników (udostępnianie, magazyny, informacja naukowa) jako % ogólnej liczby pracowników DzP	-	41,7	44,6	-	-	61,3	-	-	-	52,6
Przyrost zbiorów (książki)	1473	2193	1317	2185	3414	2707	-	7290	9170	6925
Liczba użytkowników na 1 stację roboczą z dostępem do Internetu	965	9389	404,8	-	2673	2575	-	-	523	1013
Liczba vol. książek w wolnym dostępie jako % ogólnej liczby vol. książek	3,8	8,8	1,2	0	0	0	8,2	4,5	1,9	1,8
Czas przysposobienia książki	7	7	14	6,5	9,5	9,5	22	24,7	7,2	7,5
Godziny otwarcia (czytelnie)	66	66	65	55	55	55	69	67	61	61,5

Tab. 3. Wybrane wskaźniki dla bibliotek uczelni państwowych (medyczne, rolnicze, inne) w poszczególnych latach.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych z AFBN.

<sup>25</sup> Brak wartości wskaźnika oznacza, że w danym roku nie był obliczany.

Wybrane wskaźniki funkcjonalności <sup>26</sup> (mediany)	Uczelnie niepaństwowe			
	2003	2004	2005	2006
Wydatki biblioteki na 1 użytkownika w PLN	59,89	90	81,73	142,7
Wydatki na zakup zbiorów na 1 użytkownika w PLN	21,7	28,31	29,29	37,7
Budżet biblioteki jako % budżetu Uczelni	2,57	2,8	1,04	3
Zarejestrowani użytkownicy z uczelni jako % potencjalnych użytkowników	97,77	100	78,1	77,79
Liczba vol. (jedn. obliczeniowych) na 1 użytkownika	10,51	7,53	8,97	9,57
Liczba vol. nowych nabytków (książki - zakup) na 1 użytkownika	0,39	0,59	0,42	0,37
Wydatki na zbiory elektroniczne jako % wydatków na zbiory ogółem	-	-	9,35	9,73
Liczba użytkowników na 1 pracownika biblioteki	769,8	796,1	793,9	653,3
Powierzchnia biblioteki na 1 użytkownika	0,05	0,05	0,11	0,1
Liczba użytkowników na 1 miejsce pracy w bibliotece	80,6	110,4	69,5	72,4
Liczba wypożyczeń na 1 zarejestrowanego czytelnika	14,27	13,71	7,86	6,8
Liczba odwiedzin w czytelniach na 1 użytkownika*	-	-	3,86	3,35
Aktywność wykorzystania zbiorów	2,71	2,58	1,73	1,06
Liczba zrealizowanych zamówień na wypożyczenia międzybiblioteczne jako % wszystkich zamówień	92,42	100	100	100
Liczba godzin przysposobienia bibliotecznego na 1 pracownika biblioteki	-	6,67	6,06	6,8
Liczba godzin innych szkoleń użytkowników i zajęć dydaktycznych na 1 pracownika biblioteki	-	-	2,35	0,75
Pracownicy z wyższym wykształceniem bibliotekarskim (w tym podyplomowe) jako % ogólnej liczby pracowników DzP	-	72,22	56,35	50
Pracownicy obsługi użytkowników (udostępnianie, magazyny, informacja naukowa) jako % ogólnej liczby pracowników DzP	-	-	45	28,57
Przyrost zbiorów (książki)	-	-1747	1507,5	1900
Liczba użytkowników na 1 stację roboczą z dostępem do Internetu	-	125	454,5	318,4
Liczba vol. książek w wolnym dostępie jako % ogólnej liczby vol. książek	-	-	9,19	12,11
Czas przysposobienia książki	5	4	5	5
Godziny otwarcia (czytelnie)	72	71,5	51	52

Tab. 4. Wybrane wskaźniki dla bibliotek uczelni niepaństwowych w latach 2003-2006.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych z AFBN.

## Bibliografia

1. ALA American Library Association [online] [dostęp 29.11.2008]. Dostępny w Internecie: <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standardslibraries.cfm>.
2. Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce AFBN [online] [dostęp 29.11.2008]. Dostępny w Internecie: <http://ssk2.bu.amu.edu.pl/standaryzacja/index.htm>.

<sup>26</sup> Brak wartości wskaźnika oznacza, że w danym roku nie był obliczany.

3. Baena Díaz C., Duarte Barrionuevo M., Moreno Martínez J. J., García Reche G., Márquez Pérez A.: Excellence and Quality in Andalusia University Library System. W: *71th IFLA General Conference and Council "Libraries – A voyage of discovery"*, August 14th –18th 2005, Oslo, Norway [online]. [dostęp 20.06.2008]. Dostępny w Internecie: <http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/091e-Diaz.pdf>.
4. *BIX Der Bibliotheksindex University* [online] [dostęp 29.11.2008]. Dostępny w Internecie: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>.
5. *CAUL Council of Australian University Librarians* [online] [dostęp 29.11.2008]. Dostępny w Internecie: <http://www.caul.edu.au/best-practice/PerfInd.html>.
6. Derfert-Wolf L., Dobrzyńska-Lankosz E., Dziadkiewicz W., Górny M., Górska E., Górski M., Jazdon A., Sokołowska-Gogut A. and Wildhardt T.: Performance indicators and Standards for Polish Research Libraries, *Library & Information Research* 2003 Vol. 27 nr 87, s. 17-28.
7. Derfert-Wolf L., Górski M., Marcinek M.: Quality of academic libraries - funding bodies, librarians and users perspective: a common project of Polish research libraries on comparable measures. W: *71th IFLA General Conference and Council "Libraries – A voyage of discovery"*, August 14th – 18th 2005, Oslo, Norway [online]. [dostęp 20.06.2008]. Dostępny w Internecie: <http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/080e-Derfert-Wolf.pdf>.
8. Derfert-Wolf L.: Rezultaty i plany prac Zespołu ds. Standardów dla Bibliotek Naukowych. Analiza danych z ankiet 2002-2003. W: *Tradycja i nowoczesność bibliotek akademickich*, Rzeszów-Czarna, 2005 [online]. 2005, s. 43-58 [dostęp 20.06.2008]. Dostępny w Internecie: <http://bur.univ.rzeszow.pl/relacja/ref/derfert.pdf>.
9. Derfert-Wolf L.: Standardy funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce. Stan prac Zespołu ds. Standardów dla Bibliotek Naukowych. W: *Polskie biblioteki akademickie w Unii Europejskiej*, Łódź, 23-25 czerwca 2004 r. [online]. Łódź: BGPL, 2004, s. 21-39 [dostęp 20.06.2008]. Dostępny w Internecie: [bg.p.lodz.pl/konferencja2004/pelne\\_teksty/derfert-wolf.pdf](http://bg.p.lodz.pl/konferencja2004/pelne_teksty/derfert-wolf.pdf).
10. *The Effective Academic Library. A Framework for Evaluating the Performance of UK Academic Libraries*. Bristol: HEFCE Publications, 1995.
11. *Global Library Statistics 1990-2000* [online] [dostęp 29.11.2008]. Dostępny w Internecie: [http://www.ifla.org/III/wsis/wsis-stats4pub\\_v.pdf](http://www.ifla.org/III/wsis/wsis-stats4pub_v.pdf).
12. Głowacka E., Derfert-Wolf L.: Wskaźniki funkcjonalności elektronicznych usług bibliotecznych według Raportu Technicznego ISO/TR 20983, *Przegląd Biblioteczny* 2006 R. 74 z. 4, s. 445-460.
13. ISO 2789:2006 *Information and documentation – International library statistics*.
14. ISO FDIS 11620:2006 *Information and documentation – Library performance indicators*.
15. Jazdon A.: O ocenie i kategoryzacji bibliotek, *Biuletyn EBIB* [online] 2002 nr 8 (37) [dostęp 20.06.2008]. Dostępny w Internecie: <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/37/jazdon.php>.

16. Laeven H., Smit A.: A project to benchmark university libraries In The Netherlands, *Library Management* 2003 Vol.24 nr 6-7, s. 291-304.
17. LISU *Loughborough University* [online] [dostęp 29.11.2008]. Dostępny w Internecie: <http://www.lboro.ac.uk/departments/dils/lisu/index.html>.
18. Melo L. M., Pires C., Taveira A.: Recognizing Best Practice in Portuguese Higher Education Libraries, *IFLA Journal* [online] 2008 Vol.34 nr 1, s. 34–54 [dostęp 20.06.2008]. Dostępny w Internecie: <http://www.ifla.org/V/iflaj/IFLA-Journal-1-2008.pdf>.
19. *MOPAB Performance Indicators for the Greek Academic Libraries* [online] [dostęp 29.11.2008]. Dostępny w Internecie: [http://www.mopab.gr/index\\_enu.php](http://www.mopab.gr/index_enu.php).
20. Nuut A.: Evaluation of library performance: current developments in Estonia, *Performance Measurement and Metrics* 2006 Vol.7 iss.3, s. 163-172.
21. PN-ISO 11620:2006 *Informacja i dokumentacja – Wskaźniki funkcjonalności bibliotek*.
22. Poll R., Boekhorst P. (ed.): *Measuring Quality. Performance Measurement in Libraries*. 2nd revised ed. Munich: K.G. Saur, 2007. (IFLA Publications; 127).
23. Poll R., Boekhorst P.: *Mierzenie jakości: międzynarodowe zalecenia do pomiaru wykonania zadań w bibliotekach akademickich*. Tł. Bolesław Rek. Wrocław: Wydaw. Uniw. Wroc., 2004.
24. Poll R.: Benchmarking with quality indicators: national projects, *Performance Measurement and Metrics* 2007 Vol.8 nr 1, s. 41-53.
25. Poll R.: Ten years after: Measuring Quality revised, *Performance Measurement and Metrics* 2008 Vol.9 nr 1, s. 26-37.
26. *SCONUL Society of College, National and University Libraries* [online] [dostęp 29.11.2008]. Dostępny w Internecie: <http://www.sconul.ac.uk/>.
27. Seissl M.: Benchmarking efforts in Austrian university libraries. W: *72nd IFLA General Conference and Council "Libraries: Dynamic Engines for the Knowledge and Information Society"*, 20-24 August 2006, Seoul, Korea [online]. 2006 [dostęp 20.06.2008]. Dostępny w Internecie: <http://www.ifla.org/IV/ifla72/papers/105-Seissl-en.pdf>.
28. Sokołowska-Gogut A.: Problematyka oceny jakości i wynikające z niej próby standaryzacji i normalizacji działalności biblioteczno-informacyjnej. W: *Stan i potrzeby polskich bibliotek uczelnianych. Materiały z ogólnopolskiej konferencji naukowej*. Poznań, 13-15.11.2002. Poznań: UAM, 2002, s. 47-63.
29. *TQMU – MOPAB Performance Indicators for the Greek Academic Libraries* [online]. Ioannina 2001 [dostęp 29.11.2008]. Dostępny w Internecie: [http://www.mopab.gr/publications/mopab\\_statistical\\_indicators.pdf](http://www.mopab.gr/publications/mopab_statistical_indicators.pdf).
30. *University of Virginia Library: ARL statistics* [online] [dostęp 29.11.2008]. Dostępny w Internecie: <http://fisher.lib.virginia.edu/arl/index.html>.
31. Wilson A., Pitman L., Trahn I.: *Guidelines for the Application of Best Practice in Australian University Libraries. Intranational and international benchmarks* [online]. 2000 [dostęp 29.11.2008]. Dostępny w Internecie: [http://www.dest.gov.au/archive/highered/eippubs/eip\\_00\\_11/00\\_11.pdf](http://www.dest.gov.au/archive/highered/eippubs/eip_00_11/00_11.pdf).
32. Zybert, E. B.: *Jakość w działalności bibliotek*. Warszawa: CEBID, 2007.

## **Project Performance Analysis for Polish Research Libraries (AFBN) as a tool for assessing the efficiency and quality of library and information services**

*The issue of assessing the efficiency and quality of library and information services is a crucial point of many professional works being undertaken in LIS all over the world. The attempt at creating the program which would give such an assessing, has been held in Poland nowadays. The issue which required the biggest effort in working on that project was collecting and compiling the data in a way which could guarantee its credibility and objectivity and, in the same time, retain the uniformity used for analyzing the data in different aspects. The Project (<http://ssk2.bu.amu.edu.pl/standaryzacja/>) is a useful for library management and also used for creating the objective comparisons on both qualitative and quantitative range (internal and external benchmarking). It is also meant to bring arguments in relations with the units supervising the libraries and to indicate possible threats and opportunities.*

*The paper presents the general principles of the Project, the possibilities in using the program by different groups of users and selected results performance measurement in academic libraries in 2002-2006.*