

## **Wskaźniki funkcjonalności i statystyka biblioteczna - normy międzynarodowe, krajowe i sprawozdawczość GUS**

*W referacie zaprezentowano międzynarodowe normy: ISO 11620 (Information and Documentation – Library performance indicators) oraz ISO 2789 (Information and Documentation – International library statistics). Omówiono ich cele i zawartość, planowane nowelizacje oraz odpowiedniki krajowe. Przedstawiono też problemy nowych formularzy GUS dla bibliotek oraz krajowych projektów w zakresie badania efektywności w odniesieniu do wymienionych norm.*

### **Wprowadzenie**

IV Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej, która odbyła się w 2010 r. nosiła tytuł „Biblioteka w kryzysie czy kryzys w bibliotece?” i dała „podstawę do dyskusji zarówno na temat ekonomii działania bibliotek (np. optymalizacji kosztów zakupu źródeł informacji), jak i dywagacji na temat rosnących zagrożeń funkcji informacyjnej biblioteki”<sup>1</sup>. Był to głos w ogólnoswiatowej debacie bibliotekarzy odczuwających skutki kryzysu ekonomicznego oraz dostrzegających nowe metody komunikacji naukowej, uczenia się i nauczania, jak również poważnych konkurentów, z Google na czele. Kryzys finansowy rodzi różne zagrożenia, a przede wszystkim powoduje znaczne ograniczenia funduszy. Bibliotekarze muszą dokonywać zmian i podejmować trudne decyzje związane m.in. z limitowaniem zakupów materiałów bibliotecznych, zwalnianiem pracowników, likwidacją niektórych agend. W dyskusjach ze zwierzchnikami potrzebne są dowody na to, że biblioteka ma istotne znaczenie, a użytkownicy osiągają dzięki korzystaniu z jej usług konkretne korzyści. Najbardziej oczywistych i przemawiających do opinii publicznej argumentów dostarczają: statystyka biblioteczna, wskaźniki funkcjonalności i wyniki badań użytkowników.

Dowodzenie wartości bibliotek jest problemem, który nabiera w ostatnich latach coraz większego znaczenia, stanowiąc przedmiot badań i normalizacji. W „Manifeście IFLA o statystyce bibliotecznej” z 2010 r. już na wstępie stwierdza się, że „ilościowe i jakościowe dane dotyczące czytelników, usług bibliotecznych oraz korzystania z bibliotek są niezbędne dla ukazania i potwierdzenia ogromnej roli, jaką odgrywają biblioteki” [8]. Wśród dziesięciu trendów w bibliotekach akademickich omówionych w 2012 r. w analizie ACRL wymienia się demonstrowanie wartości, jaką biblioteki stanowią dla uczelni oraz innych instytucji naukowych [2]. Autorzy artykułu powołują się na inny raport ACRL „Value of Academic Libraries” z 2010 r., który jest częścią inicjatywy mającej na celu zapewnienie bibliotekom narzędzi do ukazywania wpływu biblioteki na zachowania i sukcesy studentów oraz pracowników naukowych [15].

### **Od statystyki do oceny efektów działania**

Jakość organizacji przejawia się w wielu wymiarach, zmieniających się w zależności od punktu widzenia. Biblioteka może być postrzegana z perspektywy: użytkowników (obecnych i potencjalnych), organizatorów i instytucji finansujących, decydentów, pracowników

---

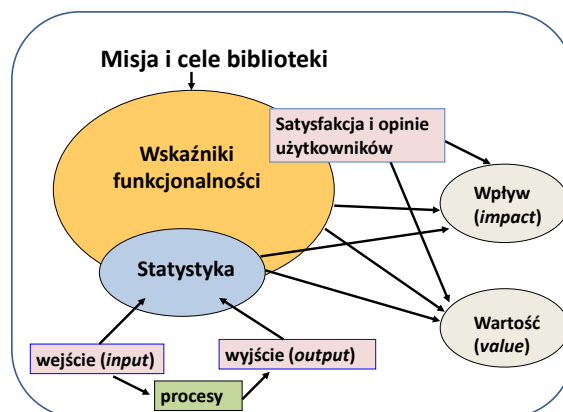
<sup>1</sup> Biblioteka w kryzysie czy kryzys w bibliotece? : IV Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej, Łódź, 15-17 czerwca 2010 r. <http://konferencja-lib.p.lodz.pl/index.php/kbpl/2010>

biblioteki, dyrektorów biblioteki oraz opinii publicznej. Każda z tych grup osób będzie miała inne spojrzenie na jakość. Użytkownicy odniosą ją do skutecznego świadczenia usług, z których sami korzystają, a nie do efektywności procesów wewnętrznych. Dla organizatorów bibliotek i instytucji finansujących istotny będzie wizerunek biblioteki, korzyści jakie z niej odnoszą, ale również opłacalność funkcjonowania biblioteki. Pracownicy będą poszukiwać jakości w warunkach pracy, możliwości dokształcania oraz sprawnym zarządzaniu [21].

Roswitha Poll wymienia trzy aspekty oceny jakości biblioteki [17]:

- wskaźniki funkcjonalności: mierzą efektywność i wydajność usług bibliotecznych; generują dane ilościowe i mogą być uznane za obiektywne,
- badania użytkowników: mierzą postrzeganie jakości; generują dane jakościowe, ale mają raczej charakter subiektywny,
- ocena rezultatów: szacuje wartość biblioteki i korzyści z jej funkcjonowania dla indywidualnych użytkowników i dla społeczeństwa.

Należy tu dodać, że wymienione metody wzajemnie się uzupełniają, a pełna ocena jakości powinna uwzględniać wszystkie te elementy, sprzężone jednocześnie z misją i celami działania, które nie będą oczywiście jednakowe dla wszystkich bibliotek. Poza tym, dla kompleksowej oceny biblioteki przydatne jest też ujęcie systemowe, zgodnie z którym system biblioteczny analizuje się z uwzględnieniem takich elementów jak: otoczenie, wejście (*input data*), procesy (*processes*), wyjście (*output data*), wpływ biblioteki. Elementy wejścia to nieprzetworzone dane, np. budżet, zbiory, wyposażenie, użytkownicy, personel, powierzchnia, miejsca w czytelniach. Procesy to np. gromadzenie, katalogowanie, wypożyczanie, usługi informacyjne. Natomiast elementy wyjścia to wyniki działania procesów, np. skatalogowane tytuły, wypożyczone książki, udzielone informacje, odbyte szkolenia [1, 8, 18]. Współczesne podejście do oceny jakości bibliotek i badań funkcjonalności, poza tradycyjnymi metodami analizowania danych wejściowych, uwzględnia też opinie użytkowników, rezultaty „wyjściowe” oraz znaczenie bibliotek dla indywidualnych użytkowników i społeczeństwa (rys. 1).



Rys. 1. Koncepcja oceny jakości i funkcjonalności biblioteki.

Źródło: Opracowanie własne.

Do pomiaru wybranych wskaźników funkcjonalności oraz rezultatów działania biblioteki niezbędna jest statystyka, która dawniej była podstawowym wyznacznikiem oceny. Dane statystyczne pokazują czym biblioteka dysponuje i co oferuje (np. liczba zbiorów, liczba pracowników) oraz jak jest wykorzystywana (np. liczba wypożyczeń). Podstawowym dokumentem standaryzującym statystykę biblioteczną jest norma ISO 2789. Wskaźniki funkcjonalności – kombinacje danych ilościowych i jakościowych oraz relacje między danymi wejściowymi i wyjściowymi – świadczą o tym, jak biblioteka spełnia swoje cele, jak

jest postrzegana i czy jest atrakcyjna dla obsługiwanej populacji. Podstawą standaryzacji badania tych wskaźników jest norma ISO 11620. Ostatni z elementów oceny – badania rezultatów – wskazuje na to, jaki biblioteka wywiera wpływ na otoczenie i ile jest warta. Norma wspierająca metodologicznie tego rodzaju badania jest w opracowaniu (ISO/AWI 16439).

Omówione w skrócie zależności pomiędzy elementami i metodami procesu oceny jakości i funkcjonalności biblioteki przenikają się wzajemnie. Jedynie statystyka biblioteczna stanowi same w sobie surowe dane, które potem są wykorzystywane zarówno w pomiarach funkcjonalności, jak i badaniach rezultatów. Podobną rolę odgrywają w tych dwóch obszarach badania użytkowników. Natomiast badania rezultatów czerpią ze wszystkich dotychczasowych osiągnięć, wypracowując własne metody i podając wyniki:

- statystyk (ogólne statystyki biblioteczne, statystyki z obszaru kultury, np. wzrost udziałów w imprezach organizowanych przez biblioteki),
- wskaźników funkcjonalności, a szczególnie wskaźników dotyczących wykorzystania zasobów i usług bibliotecznych, np. wyższy odsetek populacji objętej usługami,
- rezultatów badania satysfakcji użytkowników i postrzegania jakości usług, np. wyższa satysfakcja z usług informacyjnych.

Tak uzyskane wyniki pozwolą zbadać:

- wpływ biblioteki – zmiany w postawach i umiejętnościach użytkowników, zmiany społeczne będące rezultatem korzystania z biblioteki,
- wartość biblioteki – korzyści (w tym finansowe) jakie różne grupy osób odnoszą z faktu korzystania z biblioteki (użytkownicy) lub jej organizowania i utrzymywania (instytucje finansujące, politycy, podatnicy) [18].

Wracając do spraw statystyki bibliotecznej i wskaźników funkcjonalności, które są przedmiotem niniejszego referatu, i do których wrócimy analizując normy w tym zakresie, przyjrzyjmy się głównym celom i zadaniom tych metod pomiarów, przedstawionym w Tabeli 1. Niektóre z nich są bardzo podobne, ponieważ podstawą obliczania wskaźników są dane statystyczne, a zatem cele muszą się poniekąd powielać.

*Tab. 1. Cele i zadania statystyki bibliotecznej i wskaźników funkcjonalności bibliotek*

| <b>Statystyka biblioteczna – cele i zadania</b>  | <b>Wskaźniki funkcjonalności bibliotek – cele i zadania</b>   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• monitorowanie bieżących wyników w celu porównania z danymi podobnych instytucji,</li> <li>• monitorowanie kierunków zmian oraz wyników innowacji,</li> <li>• tworzenie podstaw planowania, podejmowania decyzji, poprawy jakości usług i oceny wyników,</li> <li>• upowszechnianie znaczenia usług bibliotecznych społeczeństwu, politykom i innym zewnętrznym gremiom, w tym pokazywanie potencjalnego znaczenia dla przyszłych pokoleń,</li> <li>• informowanie krajowych lub regionalnych instytucji wspierających i finansujących biblioteki</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• pełnienie funkcji narzędzi oceny jakości i efektywności zasobów i usług bibliotecznych oraz innych działań prowadzonych przez bibliotekę,</li> <li>• ocena wydajności zasobów przeznaczonych przez bibliotekę na realizację usług i innych działań,</li> <li>• ułatwienie kontroli procesu zarządzania,</li> <li>• stanowienie podstawy powiązań i dialogu pomiędzy personelem, instytucjami finansującymi i społecznością użytkowników,</li> <li>• wykorzystanie w analizach porównawczych funkcjonalności bibliotek, które mają podobne misje lub zadania</li> </ul> |

*Źródło. Opracowanie własne na podstawie: ISO 2789:2006 Information and Documentation - International library statistics oraz PN-ISO 11620:2012 Informacja i dokumentacja – wskaźniki funkcjonalności bibliotek.*

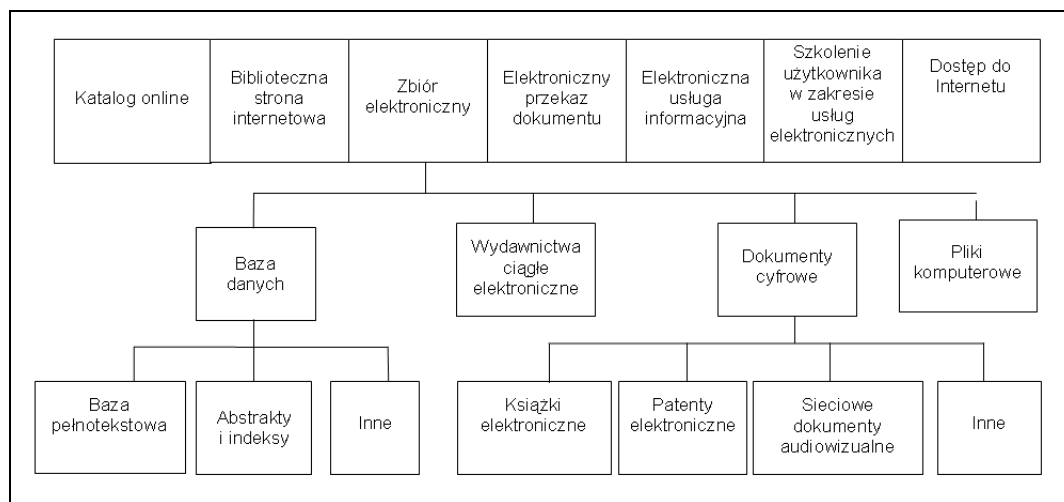
## Międzynarodowa statystyka biblioteczna – norma ISO 2789

Potrzeba usystematyzowanych statystyki bibliotecznej na poziomie międzynarodowym doprowadziła do wydania w 1974 r. pierwszej edycji normy ISO 2789, przeznaczonej dla wszystkich typów bibliotek. Drugie wydanie miało miejsce w 1991 r., a trzecie – ostatnie przetłumaczone na język polski – w 2003 r.<sup>2</sup> W normie podano wskazówki dotyczące gromadzenia, interpretacji i analizowania danych statystycznych, które mogą być używane do oceny i porównywania usług bibliotecznych i informacyjnych. W zaleceniach dopuszcza się systematyczne zbieranie danych przez pełny okres sprawozdawczy, jak również wykorzystanie metod próbkowania, jeżeli danych nie można pobrać z systemów zautomatyzowanych lub jeżeli ich gromadzenie byłoby zbyt czasochłonne.

W normie z roku 2003 zdefiniowano 93 terminy. Definicje i metody obliczeń dotyczą wielkości zbiorów bibliotecznych według ich rodzajów (w tym dane dotyczące stanu, nabytków i ubytków), liczby i kategorii użytkowników, wykorzystania zasobów i usług, wydatków, personelu biblioteki, szkoleń, powierzchni i wyposażenia. W tej edycji ISO 2789 w bardzo szerokim zakresie uwzględniono zagadnienia zasobów i usług elektronicznych [5].

W 2006 r. opublikowano czwarte – aktualnie obowiązujące – wydanie ISO 2789 [10], które nie będzie tłumaczone na język polski ze względu na zapowiadaną kolejną edycję. Nowelizacja ta zawiera uzupełnienia i niewielkie zmiany:

- podano kilka nowych definicji, np. plik danych, jednostka treści, bezpłatne zasoby internetowe, opłaty za publikowanie w modelu otwartym,
- dodano i/lub uzupełniono sposoby liczenia nowych danych, np. zakupów zasobów w ramach konsorcjów, bezpłatnych zasobów internetowych skatalogowanych lokalnie, zatrudniania w bibliotece studentów, szkolenia praktykantów i stażystów,
- opisano bardziej szczegółowo problemy związane z gromadzeniem i prezentacją statystyk wykorzystania elektronicznych usług bibliotecznych (rys. 2), opierając się na wynikach istotnych projektów międzynarodowych, np. zaleceń ICOLC<sup>3</sup> czy COUNTER<sup>4</sup> [5]; szczególnie dużo miejsca poświęcono pomiarom odwiedzin wirtualnych.



Rys. 2. Biblioteczne usługi elektroniczne zgodnie z normą ISO 2789:2006 *Information and Documentation -- International library statistics*.

<sup>2</sup> PN-EN ISO 2789:2005 Informacja i dokumentacja -- Międzynarodowa statystyka biblioteczna. Norma wycofana bez zastąpienia.

<sup>3</sup> ICOLC - The International Coalition of Library Consortia <http://icolc.net/>.

<sup>4</sup> COUNTER (Counting Online Usage of Networked Electronic Resources) <http://www.projectcounter.org/>.

W marcu 2010 r. podjęto prace nad piątą edycją normy ISO 2789 [19]. Zgodnie z zapowiedziami uwzględnione w niej będą problemy digitalizacji, zabezpieczenia zasobów, Open Access (dokumenty w repozytoriach i ich wykorzystanie). Uzupełnione zostaną zadania bibliotek narodowych (zarządzanie egzemplarzem obowiązkowym, tworzenie bibliografii narodowej). Poruszone też będą zagadnienia współpracy bibliotek, realizacji projektów, działalności naukowej i publikacji pracowników oraz promocji usług bibliotecznych. Wprowadzono nowe pojęcia dotyczące specjalistycznych usług dla określonych grup użytkowników, np. osób niepełnosprawnych, cudzoziemców. Podobnie jak w poprzedniej edycji, najwięcej nowości wiąże się z rozwojem technologii. W normie znajdziemy zalecenia podawania statystyk:

- usług zaprojektowanych i skonfigurowanych dla urządzeń mobilnych (telefonów komórkowych, smartfonów, itp.) i ich odbiorców,
- obecności biblioteki w interaktywnych serwisach społecznościowych (np. Facebook, Twitter, YouTube) – liczba profili, liczba fanów, liczba odwiedzin, liczba opracowanych komunikatów/postów lub przesłanych obiektów,
- interaktywnych serwisów społecznościowych tworzonych przez bibliotekę (np. blogi, wiki) – liczba serwisów, liczba odwiedzin, liczba otrzymanych komunikatów, postów i komentarzy.

Zapowiadana nowelizacja ISO 2789 przewiduje też włączenie zaleceń gromadzenia danych dotyczących kosztów nowych usług bibliotecznych oraz czasu pracowników poświęconego np. na realizację wspólnych projektów, digitalizację, prowadzenie profili w serwisach społecznościowych, projektowanie usług dla urządzeń mobilnych oraz wszystkie prace związane z oceną biblioteki, a więc również zbieranie danych statystycznych. Publikację nowej edycji normy przewiduje się w roku 2013 [19]. Jej tłumaczenie na język polski to kolejnych kilka lat, o ile znajdzie się w kraju instytucja skłonna ponieść koszty przekładu i ustanowienia polskiej normy.

### ***Wskaźniki efektywności biblioteki – norma ISO 11620***

W omówionych wcześniej podejściach do oceny jakości biblioteki wymieniono wskaźniki funkcjonalności jako jeden z istotnych jej elementów. Standaryzację wskaźników podjęto po raz pierwszy w 1998 r. w normie ISO 11620. W najnowszej jej edycji z 2008 r. [9] i tłumaczeniu na język polski z 2012 r. [16], poza szczegółowym opisaniem wskaźników, omawia się zakres normy, wykorzystanie wskaźników, zasady ich wyboru do badań oraz ograniczenia w stosowaniu. Podkreśla się, że głównym celem użycia wskaźników funkcjonalności bibliotek jest samoocena, która może obejmować porównanie działania w poszczególnych latach. Drugoplanowym celem mogą być porównania pomiędzy bibliotekami. Jednak należy pamiętać, że jakość i efektywność usług biblioteki, jak również wydajność wykorzystania zasobów (w tym środków finansowych) ocenia się w zestawieniu z jej misją, celami i zadaniami. Dotyczy to samooceny, jak również badań porównawczych. Istotnym jest też warunek mówiący o tym, że wykaz wskaźników funkcjonalności zamieszczony w normie nie jest obowiązkowym zestawem, ale propozycją mierników możliwych do zastosowania w różnych warunkach działania bibliotek [16].

Obecnie obowiązujące drugie wydanie normy ISO 11620 łączy w sobie wskaźniki funkcjonalności dla bibliotecznych zasobów i usług zarówno elektronicznych, jak i tradycyjnych. Przyczyny i źródła nowelizacji dokumentu analizuje szczegółowo Ewa Głowacka [7]. Norma dotyczy oceny bibliotek wszystkich typów, a jej celem jest zwiększenie wykorzystania wskaźników w bibliotekach i rozpowszechnienie wiedzy o sposobach pomiarów. Za podstawę opracowania tej edycji uznaje się zalecenia IFLA dotyczące pomiarów funkcjonalności i definiujące 40 wskaźników dla wszystkich typów bibliotek [21].

Norma wprowadza standardową terminologię (zdefiniowano 47 terminów, powołując się często na ISO 2789:2006) i zawiera opisy 45 wskaźników funkcjonalności (Zał. 1), dobranych zgodnie z następującymi kryteriami: zawartość informacyjna, niezawodność, wiarygodność, adekwatność, praktyczność, porównywalność [7, 16, 21].

Wskaźniki funkcjonalności zaprezentowano w normie ISO 11620 zgodnie z koncepcją Zrównoważonej Karty Wyników (*Balanced Scorecard*), według której ocenę funkcjonalności firmy powinno się przeprowadzać w czterech płaszczyznach: procesów wewnętrznych, klienta, finansowej oraz rozwoju. Rozwiązanie to wdrażano również w bibliotekach, wykorzystywano w ogólnokrajowych projektach, np. niemieckim BIX [17, 20], a najbardziej powszechny wymiar zyskało we wspomnianych zaleceniach IFLA [21]. W normie wskaźniki pogrupowano w czterech głównych obszarach pomiarów:

- zasoby, dostęp i infrastruktura – wskaźniki odpowiadające na pytanie jakie usługi oferuje biblioteka i mierzące adekwatność i dostępność zasobów i usług bibliotecznych (np. pracownicy, zbiory, publicznie dostępne komputery),
- wykorzystanie – wskaźniki odpowiadające na pytanie czy usługi są akceptowane i jak wykorzystuje się zasoby biblioteczne (np. wypożyczenia materiałów, pobieranie zasobów elektronicznych i użytkowanie wyposażenia, satysfakcja użytkowników),
- wydajność – wskaźniki odpowiadające na pytanie czy usługi są oferowane efektywnie i mierzące wydajność zasobów i usług (np. koszt wypożyczenia, koszt sesji lub koszt pobrania dokumentu elektronicznego; wymagany czas na nabycie lub opracowanie dokumentów i stopień udzielenia poprawnych odpowiedzi),
- potencjał i rozwój – wskaźniki odpowiadające na pytanie czy biblioteka dysponuje odpowiednim potencjałem dla przyszłego rozwoju i mierzące wkład biblioteki w nowo pojawiające się usługi i zasoby oraz jej zdolność do pozyskiwania funduszy wystarczających na ich rozwój (np. procent wydatków na zasoby elektroniczne i udział pracowników w szkoleniach).

W ramach poszczególnych obszarów wskaźniki są podane w pięciu grupach: zagadnienia ogólne, zbiory, dostęp, wyposażenie, personel. Opis każdego wskaźnika funkcjonalności zawiera następujące elementy:

- nazwa (unikatowa i opisowa), np.:  
*Procent sesji odrzuconych*
- cel (określający usługę, działanie lub wykorzystanie zasobów, które mają podlegać ocenie), np.:  
*Ustalenie, czy biblioteka ma wystarczające licencje dla każdej bazy danych, zgodnie z potrzebami użytkowników.*
- zakres (typy bibliotek, w których można stosować dany wskaźnik oraz ograniczenia dotyczące stosowania i porównań między bibliotekami), np.:  
*Ten wskaźnik funkcjonalności ma zastosowanie we wszystkich bibliotekach posiadających licencjonowane bazy danych.*
- definicja (jednoznaczne określenie poprzez kategorie danych do zgromadzenia i/lub poprzez relację do ustalenia pomiędzy danymi), np.:  
*Procent sesji odrzuconych z ogólnej liczby zainicjowanych sesji dla każdej licencjonowanej bazy danych w określonym czasie. Zaleca się uwzględnić sesje realizowane przez pracowników oraz w trakcie szkolenia użytkownika. Sesje odrzucone z powodu błędnego logowania lub błędnego identyfikatora użytkownika nie są liczone.*
- metoda (opis danych do zgromadzenia i wzór obliczenia wskaźnika; można opisać dwie metody równorzędne bądź więcej metod, np. różne dane i obliczenia prowadzące do ustalenia tego samego wskaźnika), np.:  
*Oblicza się ogólną liczbę zainicjowanych sesji w bazie danych i liczbę sesji zakończonych niepowodzeniem w określonym czasie. Procent Sesji Odrzuconych to*

$A/B \times 100$ , gdzie  $A$  to liczba sesji odrzuconych w licencjonowanej bazie danych w określonym czasie;  $B$  to ogólna liczba sesji zakończonych powodzeniem i odrzuconych w tej bazie w tym samym czasie.

- interpretacja i czynniki oddziałujące na wskaźnik (informacje niezbędne do wyjaśnienia rezultatów zastosowania wskaźnika; może to być ogólna skala wartości wskaźnika i/lub wartość wskaźnika reprezentującego stan najbardziej pożądany; informacje o spodziewanych odchyleniach oraz czynnikach oddziałujących na bibliotekę i wpływających na rezultaty; interpretacja umożliwi stwierdzenie, jakie działania podejmowane przez bibliotekę prowadzą do pożądanej zmiany wyniku, np.:  
*Wskaźnik funkcjonalności jest liczbą całkowitą w przedziale pomiędzy 0 a 100. Wysoka wartość wskaźnika funkcjonalności oznacza, że liczba licencji nie jest wystarczająca w odniesieniu do potrzeb użytkowników. Zaleca się analizowanie wskaźnika funkcjonalności oddzielnie dla każdej bazy danych. Nie uzyskuje się żadnych informacji poprzez ogólne zliczanie wszystkich baz danych.*
- źródło/źródła (odsyłacze do dokumentów źródłowych i/lub dokumentów zawierających bardziej szczegółowe informacje o wykorzystaniu wskaźnika, metodach gromadzenia danych i ich analizy itp.),
- wskaźniki funkcjonalności związane (związki wskaźnika z innymi opisanymi w normie).

W części ogólnej normy opisano ograniczenia w stosowaniu wskaźników. Zwrócono uwagę na optymalizację wyników, czyli pozbycie się dążenia do osiągnięcia najlepszych rezultatów dla wszystkich wskaźników. Zaleca się też dokładność w obliczaniu wskaźników, a jednocześnie dopuszcza przybliżone oceny w sytuacjach, gdy dążenie do większej precyzji byłoby marnowaniem wysiłku pracowników. Wskazano również na znaczenie kompetencji użytkowników w trakcie interpretacji wskaźników. Niezadowolająca wartość wskaźnika może wynikać z niskiego poziomu ich wiedzy i umiejętności związanych z działalnością biblioteki.

Od grudnia 2010 r. trwają w ISO prace nad kolejną edycją normy 11620 [19]. Zmiany technologiczne w bibliotekach i obsługiwanym środowisku postępują w takim tempie, iż już teraz wiadomo, że kilka wskaźników należałoby pominąć, np.:

- pomiar stacji komputerowych w przeliczeniu na osobę ze względu na rozszerzający się dostęp do sieci bezprzewodowej i możliwość korzystania w bibliotekach z własnych urządzeń,
- pomiar stopnia powodzenia w wyszukiwaniu rzeczowym w katalogu z uwagi na zmiany w sposobach wyszukiwania informacji przez użytkowników,
- pomiar odsetka zapytań informacyjnych przesłanych elektronicznie, ponieważ ta metoda zadawania pytań stała się już normą.

Wśród proponowanych nowych wskaźników znajdzie się kilka przejętych z normy dotyczącej pomiarów efektywności bibliotek narodowych, np. liczba dokumentów zdigitalizowanych w ciągu roku w przeliczeniu na 1000 tytułów w całej kolekcji bibliotecznej, procent zbiorów rzadkich w całej kolekcji „stabilnej”, procent powierzchni magazynowej przeznaczony na przechowywanie zbiorów rzadkich. Najwięcej modyfikacji i dodatków wiąże się ze wspomnianymi zmianami w normie ISO 2789. Można zatem oczekiwać wskaźników dotyczących:

- współpracy bibliotek w ramach projektów (odsetek pracowników zaangażowanych w realizację projektów),
- kompetencji pracowników biblioteki,
- usług dla naukowców,
- tworzenia repozytoriów instytucjonalnych (odsetek publikacji pracowników własnej instytucji w repozytorium),
- serwisów społecznościowych, które biblioteka tworzy i w których uczestniczy,



- usług dedykowanych określonym grupom użytkowników.

### ***Metody badania wpływu bibliotek – projekt normy ISO/AWI 16439***

W normie ISO 11620:2008 stwierdza się wyraźnie, że nie uwzględniono wskaźników funkcjonalności przydatnych do oceny rezultatów usług bibliotecznych i ich wpływu na użytkowników. Podkreślono jednak, że jest to bardzo rozwijający się obszar badań bibliotek i należy temu w przyszłości poświęcić uwagę. Komitet ISO zajmujący się sprawami badania funkcjonalności bibliotek zdecydował jednak nie uzupełniać normy ISO 11620 o te zagadnienia, a raczej przygotować odrębny dokument. Od grudnia 2010 r., w gronie 17 ekspertów z 13 krajów, opracowywana jest norma ISO/AWI 16439 *Methods and procedures for assessing the impact of Libraries*, w której przedstawione zostaną metody i procedury oceny wpływu bibliotek w odniesieniu do indywidualnych użytkowników, do obsługiwanej populacji, jak również do całego społeczeństwa. Wpływ usług bibliotecznych na jednostki może przejawiać się w podwyższeniu poziomu określonych umiejętności, zmianach postaw i zachowań, sukcesach w kształceniu i pracy zawodowej. W szerszym ujęciu działalność bibliotek może mieć wpływ na integrację społeczności, swobodny dostęp do informacji, edukację na wszystkich poziomach oraz rozwój kultury w wymiarze lokalnym i ponadregionalnym. Badaniom powinna też podlegać „wartość” usług bibliotecznych z ekonomicznego punktu widzenia, w tym efektywność kosztowa, wskaźniki rentowności oraz wpływ na gospodarkę [18].

Celem normy będzie ujednoczenie terminologii i definicji w omawianym zakresie oraz opis zharmonizowanych metod, które zbadano i uznano za wystarczające do dostarczania wymiernych rezultatów. Grupa robocza pracująca nad projektem ISO/AWI 16439 bazuje na badaniach prowadzonych od kilku lat w różnych krajach [3]. Wykorzystano też rezultaty projektu „Global statistics” realizowanego przez IFLA, ISO i UNESCO w latach 2006-2008 [6] oraz badania wpływu bibliotek przeprowadzone we Włoszech przez Sarę Chiessi [4]. Stwierdzono przy tym, że badania ankietowe są jedną z zasadniczych metod badania wpływu, obok analizy statystyk i obserwacji. W testowanych kwestionariuszach ankiet pytano użytkowników bibliotek np. o zdobyte nowe umiejętności, otrzymaną pomoc w kształceniu, poszukiwaniu pracy czy załatwianiu innych spraw, o zaoszczędzony czas dzięki korzystaniu z biblioteki i lepsze wyniki egzaminów. Pytano ich też o to, czy byliby skłonni zapłacić za te same usługi i jakie kwoty przeznaczyliby na ten cel [18].

### ***Statystyka i jakość zasobów bibliotecznych – normy pokrewne***

Do oceny bibliotek i działań przez nie realizowanych przydadzą się też inne normy, np.:

1. ISO TR 28118:2009 *Performance indicators for national libraries* – Raport Techniczny prezentujący zestaw narzędzi do oceny funkcjonowania bibliotek narodowych, wykorzystujący część wskaźników z ISO 11620:2008. Aspekty działalności, na które zwrócono szczególną uwagę dotyczą stopnia kompletności gromadzenia krajowej produkcji wydawniczej (w formie drukowanej i elektronicznej), szybkości opracowania i kompletności bibliografii narodowej, ochrony narodowego dziedzictwa piśmienniczego i współpracy międzynarodowej [13].
2. ISO TR 11219:2012 *Qualitative conditions and basic statistics for library buildings* – Raport Techniczny omawiający dane statystyczne odpowiednie dla budynków bibliotecznych, z uwzględnieniem aktualnych tendencji, np. adaptacji do nowych technologii, przestrzeni do prowadzenie działalności edukacyjnej, do organizowania imprez, przestrzeni dla celów rekreacyjnych, itp.
3. ISO/NP TR 14873 *Statistics and quality issues for web archiving* – w grudniu 2009 r. rozpoczęto prace nad normą, która będzie prezentowała zalecane dane statystyczne dotyczące archiwizowania zasobów sieciowych (np. liczba i rozmiar dokumentów, liczba



odwiedzin wirtualnych archiwów, liczba przeglądanych witryn, koszty tworzenia archiwów) oraz wskaźniki jakości (np. zakres, aktualizacja i dostępność archiwów, efektywność kosztowa procesów archiwizacji).

### ***Normy międzynarodowe a formularz GUS dla bibliotek i krajowe projekty badania efektywności bibliotek***

Omówione w referacie międzynarodowe normy i zalecenia powinny być stosowane przez bibliotekarzy, a szczególnie zarządzających bibliotekami, zarówno w codziennej praktyce, jak również w każdej sytuacji wymagającej podawania danych czy wskaźników oceniających działalność biblioteki. Należałoby również oczekiwać, aby instytucje żądające od bibliotek podawania statystyk tak formułowały swe wymagania, by dane były w znacznym stopniu skorelowane z zaleceniami opisanymi w normach. Tylko takie podejście gwarantuje jednolitość danych, właściwą interpretację i pozwala na wzajemne porównania.

Wśród krajowych instytucji zainteresowanych statystyką biblioteczną na czele stoi Główny Urząd Statystyczny, dla którego biblioteki wypełniają od 2012 r. wspólny formularz K-03. Jego zawartość jest efektem ponad dwuletniej pracy międzybibliotecznego zespołu pracującego pod kierunkiem Biblioteki Narodowej, w skład którego weszli specjaliści z różnych typów bibliotek, przedstawiciele GUS oraz Ministerstwa Kultury i Dziedzictwa Narodowego. Biblioteki akademickie reprezentowały osoby pracujące wcześniej w grupie roboczej powołanej przez Konferencję Dyrektorów Bibliotek Akademickich Szkół Polskich (KDBASP) w celu opracowania propozycji nowego formularza GUS, gdyż środowisko to od dawna sygnalizowało potrzebę zmian w krajowej statystyce bibliotecznej.

Zespół uzgodnił na wstępie główne założenia opracowania nowego formularza GUS:

- wspólny formularz dla bibliotek naukowych, publicznych, pedagogicznych i branżowych, z uwzględnieniem ich specyfiki i różnic – ustalono, że wybrane pytania będą skierowane tylko do określonego typu bibliotek,
- sprawozdania powinny być składane każdego roku, później niż do tej pory, np. w lutym,
- podstawą konstruowania formularza powinny być normy: PN-ISO 2789:2005, ISO 2789:2006, ISO 11620:2008,
- należy wykorzystać dotychczasowe doświadczenia bibliotek naukowych realizujących projekt AFBN oraz wytyczne IFLA/UNESCO dla bibliotek publicznych z 2001 r.

W rezultacie powstała propozycja formularza K-03 zawierającego większość zagadnień z poprzedniej wersji (np. pracownicy, zbiory, korzystanie ze zbiorów, użytkownicy, powierzchnia), ale nieco zmienionych i uzupełnionych innymi. Dla przykładu – gruntownie przebudowano dział „Zbiory biblioteczne”, w którym uwzględniono zasoby elektroniczne, zarówno inwentaryzowane przez biblioteki, jak i licencjonowane. W dziale „Udostępnianie” dodano statystyki wykorzystania zbiorów elektronicznych oraz odwiedzin wirtualnych czyli odsłon bibliotecznych witryn internetowych. Poszerzono też dział dotyczący użytkowników, dodając nowe pytanie „liczba fizycznych odwiedzin w bibliotece”. Biorąc pod uwagę zmieniające się warunki pracy bibliotek oraz wiele nowych form usług dodano kilka nowych działów dotyczących takich zagadnień jak:

- infrastruktura, w tym m.in.: godziny otwarcia biblioteki, dostosowanie budynków dla osób niepełnosprawnych, możliwość korzystania z sieci bezprzewodowej,
- doskonalenie zawodowe pracowników biblioteki (w dziale Pracownicy),
- finanse, w tym źródła finansowania biblioteki, wydatki na materiały biblioteczne, z uwzględnieniem zasobów elektronicznych,
- oferowane usługi elektroniczne, w tym katalog on-line, zdalne składanie zamówień i/lub rezerwacji na materiały biblioteczne, zdalne przedłużanie terminów zwrotów,

elektroniczne (e-mail/sms) powiadamianie o terminach zwrotu, zdalny dostęp do licencjonowanych zasobów elektronicznych spoza sieci instytucji, interaktywne usługi informacyjne (komunikatory, czat itp.), elektroniczne kursy, szkolenia biblioteczne (e-learning), blogi biblioteczne, kanał RSS, formularz zapytań do bibliotekarza, forum dyskusyjne, księga gości, profile na portalach społecznościowych,

- zbiory opracowane komputerowo jako procent ogólnej liczby zbiorów,
- tworzenie lub współtworzenie baz danych, biblioteki cyfrowej, repozytorium,
- inne formy działalności biblioteki, w tym szkolenia dla użytkowników, imprezy, konferencje, seminaria, wystawy,
- wydawnictwa własne biblioteki.

Na początku 2011 r. przeprowadzono sondaż wśród bibliotek różnych typów i zebrano uwagi do projektu K-03. Rada Wykonawcza KDBASP przekazała propozycję formularza bibliotekom akademickim do konsultacji. W lutym 2011 r. zespół powołany przez BN zebrał uwagi i projekt formularza przesłano do GUS, gdzie zgodnie z wewnętrznymi procedurami nadano mu ostateczny kształt. Nowy formularz obowiązuje od 2012 r. (dane wg stanu z 31 grudnia 2011 r.). Należy wspomnieć, że poza opisanymi wymienionymi zmianami i uzupełnieniami, poprawiono wszystkie objaśnienia do wymaganych danych statystycznych, zgodnie z normami międzynarodowymi.

Biorąc pod uwagę ogrom podjętego przedsięwzięcia związanego z unowocześnieniem obowiązkowej krajowej statystyki bibliotecznej, osoby pracujące w zespole roboczym były i są świadome wielu spraw, które wymagają dopracowania. Poza tym w trakcie wypełniania formularza przez biblioteki w pierwszym roku jego obowiązywania zgłaszano szereg uwag. Część z nich wymaga jedynie uzupełnienia objaśnień w K-03. Środowisko bibliotekarskie powinno zatem podjąć działania zmierzające do bieżącego korygowania obecnego formularza, we współpracy z przedstawicielami GUS i MKiDN.

Prezentowane w referacie normy międzynarodowe znajdują również zastosowanie przy realizacji innych przedsięwzięć, z których najważniejsze to:

- projekt „Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce” – ankieta wypełniana przez biblioteki zawiera dane w większości zgodne z normą ISO 2789, a obliczane wskaźniki funkcjonalności pochodzą z kolejnych edycji normy ISO 11620, w tym również z „katalogu” zapowiadanych nowych mierników,
- projekt SBP „Badanie efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych – zestawy wskaźników dla tych dwóch grup bibliotek opracowano w oparciu o PN-ISO 11620:2012 (tłumaczona w ramach tego projektu), a dane statystyczne wymagane do ich obliczenia opisano w oparciu o ISO 2789 [14],
- prace roboczego zespołu StatEL<sup>5</sup>, powołanego przez KDBASP w celu uporządkowania terminologii dotyczącej płatnych, licencjonowanych zasobów elektronicznych prenumerowanych przez biblioteki akademickie oraz ujednoczenia danych statystycznych w tym zakresie – podstawą prac jest norma ISO 2789.

Warto też dodać, że działania bibliotek akademickich skutkują podawaniem takich samych danych statystycznych (zgodnych z ISO 2789, formularzem GUS oraz AFBN) w ankiecie dla „Rankingu szkół wyższych” *Perspektywy i Rzeczpospolitej*.

## ***Podsumowanie***

W referacie starano się odpowiedzieć na pytania organizatorów niniejszej Konferencji: Czy i jak możemy porównywać biblioteki pomiędzy sobą? Czy takie porównania są potrzebne? Jak mierzyć jakość usług bibliotecznych? Co to znaczy „dobre” biblioteki? Co

---

<sup>5</sup> Lista zespołu StatEL <http://kangur.uek.krakow.pl/biblioteka/konferencja/index.php>.

zrobić, by dołączyć do ich grona? Opisując wskaźniki funkcjonalności i zasady ich stosowania pokazano jak powinno się porównywać biblioteki, gdyż takie potrzeby mamy często przy rozwiązywaniu bieżących problemów. Z drugiej strony porównania „wymuszane” są przez rankingi prasowe. Nie wydaje się zatem konieczne wyjaśnianie sensu gromadzenia i analizowania danych statystycznych, bo jest to oczywiste, a Manifest IFLA dobitnie to wyraża [8].

Najtrudniejsze jest pytanie, co to znaczy dobra biblioteka. Odpowiedź na pewno musi być ściśle związana z misją i celami danej placówki. Dobrze też mieć do dyspozycji standardy obowiązujące w określonym obszarze działania (np. bibliotek akademickich). Podstawowe dane statystyczne mamy, ponieważ wszystkie biblioteki wypełniają corocznie formularze GUS. Wskaźniki możemy obliczać indywidualnie, ale najlepiej dołączyć do ogólnopolskich projektów (np. AFBN, SBP), w których otrzymamy gotowe wartości wskaźników własnej biblioteki oraz średnie wartości w skali kraju. Jednak do odpowiedzi na pytanie, co to znaczy dobra biblioteka, nie wystarczą dane statystyczne. Muszą one być uzupełnione badaniami satysfakcji użytkowników, najlepiej również w miarę możliwości standardowymi. Wszystkim tym działaniom bibliotekarzy bardzo sprzyja opracowywanie odpowiednich norm omówionych w referacie. Polskim bibliotekarzom jeszcze bardziej sprzyjałoby ich pilne tłumaczenie i korzystanie z PN-ISO zamiast tylko ISO.

Konkludując należy stwierdzić, że polskie biblioteki dysponują sporym potencjałem w postaci coraz bardziej kompleksowych i zgodnych z normami statystyk. Mają też możliwość uczestniczenia w interesujących projektach, dających wymierne korzyści. Pozostaje nam dalsze kształcenie umiejętności prezentowania wpływu i znaczenia bibliotek, zwłaszcza że dysponujemy jednym z podstawowych narzędzi rzecznictwa – statystyką. Jednak, żeby nasze starania były owocne, informacje dla opinii publicznej muszą być odpowiednio przygotowane. Warto wykorzystać rozwijające się metody infografiki czyli obrazowego przedstawiania np. danych liczbowych wykorzystywanych do programów marketingowych, materiałów promocyjnych, informacji prasowych, kontaktów z mediami, różnego rodzaju wystąpień formalnych i nieformalnych czy zabiegania o środki finansowe.

## ***Bibliografia***

1. Abbott Ch.: Performance measurement in library and information services. London : ASLIB, 1994.
2. ACRL Research Planning and Review Committee, 2012 top ten trends in academic libraries. A review of the trends and issues affecting academic libraries in higher education. College & Research Libraries News [on-line]. 2012 vol. 73, no. 6, s. 311-320 [dostęp 25.06.2012]. Dostępny w Internecie: <http://crln.acrl.org/content/73/6/311.full>.
3. Bibliography "Impact and Outcome of Libraries" compiled by Roswitha Poll, Münster [on-line]. Last update 08-01-2011 [dostęp 25.06.2012]. Dostępny w Internecie: [http://www.ifla.org/files/statistics-and-evaluation/publications/Bibl\\_Impact\\_Outcome-Jan2011.pdf](http://www.ifla.org/files/statistics-and-evaluation/publications/Bibl_Impact_Outcome-Jan2011.pdf).
4. Chiessi S.: What are libraries worth? A way to assess the impact of Italian public libraries on user's lives and society [on-line]. IFLA, 2011 [dostęp 25.06.2012]. Dostępny w Internecie: <http://www.ifla.org/files/library-theory-and-research/Projects/researcher-librarian-report-chiessi.pdf>.
5. Derfert-Wolf L.: Zasoby i usługi elektroniczne w statystyce bibliotecznej, rankingach i badaniach efektywności. W: III Wrocławskie Spotkania Bibliotekarzy. Pod red. H. Szarskiego i D. Dudziak. [on-line]. Wrocław, 2011, s. 143-161 [dostęp 25.06.2012]. Dostępny w Internecie: <http://www.dbc.wroc.pl/publication/13731>.

6. Ellis S. i in.: Global Library Statistics, IFLA Journal [on-line]. 2009, Vol. 35, No. 2, s. 123-130 [dostęp 25.06.2012]. Dostępny w Internecie: [http://www.ifla.org/files/hq/publications/ifla-journal/ifla-journal-35-2\\_2009.pdf](http://www.ifla.org/files/hq/publications/ifla-journal/ifla-journal-35-2_2009.pdf).
7. Głowacka E.: Nowa edycja ISO 11620:2008: Information and Documentation – Library Performance Indicators. Analiza przyczyn i źródeł nowelizacji normy. Przegląd Biblioteczny, 2011, Vol. 79, nr 1, s. 7-20 .
8. IFLA. Manifest IFLA o statystyce bibliotecznej. Tłum. Hanna Grabowska [on-line]. [dostęp 25.06.2012]. Dostępny w Internecie: <http://www.ifla.org/files/statistics-and-evaluation/publications/library-statistics-manifesto-pl.pdf>.
9. ISO 11620:2008 Information and Documentation – Library performance indicators.
10. ISO 2789:2006 Information and Documentation – International library statistics.
11. ISO TR 11219:2012 Information and Documentation – Qualitative conditions and basic statistics for library buildings.
12. ISO TR 28118:2009 Information and Documentation – Performance indicators for national libraries.
13. Jaroszewicz G.: Wskaźniki funkcjonalności bibliotek narodowych. W: Biuletyn EBIB [on-line] 2010, nr 2 (111) [dostęp 25.06.2012]. Dostępny w Internecie: <http://www.ebib.info/2010/111/a.php?jaroszewicz>.
14. Jezierska M.: Badanie efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych — projekt SBP. W: Biuletyn EBIB [online] 2012, nr 1 (128) [dostęp 25.06.2012]. Dostępny w Internecie: [http://www.nowyebib.info/images/stories/numery/128/128\\_jezierska.pdf](http://www.nowyebib.info/images/stories/numery/128/128_jezierska.pdf).
15. Oakleaf M.: Value of Academic Libraries: A Comprehensive Research Review and Report [on-line]. Chicago : Association of College and Research Libraries, 2010 [dostęp 25.06.2012]. Dostępny w Internecie: [www.acrl.org/value/](http://www.acrl.org/value/).
16. PN-ISO 11620:2012 Informacja i dokumentacja – wskaźniki funkcjonalności bibliotek.
17. Poll R.: Benchmarking in the form of performance indicators and Balanced Scorecard. W: Library statistics for the twenty-first century world : proceedings of the conference held in Montréal on 18-19 August 2008 reporting on the Global Library Statistics Project. Ed. by Michael Heaney. München : K. G. Saur, 2009, s. 61-71.
18. Poll, R.: Can we quantify the library's influence? Creating an ISO standard for impact assessment, Performance Measurement and Metrics, 2012, Vol. 13, iss. 2, s. 121-130.
19. Poll R.: Changes in library standards. Statistics and evaluation as mirror of library innovations. W: Libraries in the Digital Age (LIDA) Proceedings [on-line]. 2012 [dostęp 25.06.2012]. Dostępny w Internecie: <http://ozk.unizd.hr/proceedings/index.php/lida2012/article/view/14/76>
20. Poll, R.: Managing service quality with the Balanced Scorecard. W: 67th IFLA Council and General Conference August 16-25 [on-line]. 2001 [dostęp 25.06.2012]. Dostępny w Internecie: <http://archive.ifla.org/IV/ifla67/papers/042-135e.pdf>.
21. Poll R., te Boekhorst P.: Measuring Quality. Performance Measurement in Libraries – 2nd revised edition. W: IFLA Publications 127. Munich: K.G. Saur, 2007.

Załącznik 1

**Wskaźniki funkcjonalności bibliotek opisane w PN-ISO 11620:2012 Informacja i dokumentacja – Wskaźniki funkcjonalności bibliotek**

1. Dostępność wymaganych tytułów
2. Procent wymaganych tytułów w zbiorach
3. Stopień powodzenia w wyszukiwaniu rzeczowym w katalogu
4. Procent sesji odrzuconych

5. Dokładność umieszczania na półkach
6. Mediana czasu wyszukania dokumentu w zbiorach o zamkniętym dostępie
7. Szybkość wypożyczania międzybibliotecznego
8. Procent zrealizowanych wypożyczeń międzybibliotecznych
9. Liczba publicznie dostępnych stanowisk komputerowych w przeliczeniu na osobę
10. Liczba godzin dostępności stanowiska komputerowego w przeliczeniu na osobę
11. Przestrzeń dla użytkowników w przeliczeniu na osobę
12. Miejsca w przeliczeniu na osobę
13. Godziny otwarcia w stosunku do wymagań
14. Personel w przeliczeniu na osobę
15. Aktywność zbiorów
16. Wypożyczenia w przeliczeniu na osobę
17. Procent zbiorów niewykorzystanych
18. Liczba pobranych jednostek treści w przeliczeniu na osobę
19. Wykorzystanie zbiorów w bibliotece w przeliczeniu na osobę
20. Odwiedziny w bibliotece w przeliczeniu na osobę
21. Procent zapytań informacyjnych przesłanych elektronicznie
22. Procent użytkowników zewnętrznych
23. Procent ogólnej liczby wypożyczeń użytkownikom zewnętrznym
24. Udział użytkowników w imprezach bibliotecznych w przeliczeniu na osobę
25. Liczba użytkowników uczestniczących w szkoleniach w przeliczeniu na osobę
26. Wskaźnik wykorzystania miejsc
27. Wskaźnik wykorzystania stanowiska komputerowego
28. Procent populacji docelowej objętej usługami
29. Satysfakcja użytkowników
30. Koszt wypożyczenia
31. Koszt sesji w bazie danych
32. Koszt pobranej jednostki treści
33. Koszt w przeliczeniu na odwiedziny w bibliotece
34. Mediana czasu nabycia dokumentu
35. Mediana czasu opracowania dokumentu
36. Procent pracowników obsługi użytkowników w stosunku do ogółu personelu
37. Stopień udzielania poprawnych odpowiedzi
38. Stosunek wydatków na gromadzenie do kosztów personelu
39. Wydajność pracownika w zakresie opracowania zbiorów
40. Koszt w przeliczeniu na użytkownika
41. Wydatki na zbiory elektroniczne jako procent wydatków na gromadzenie informacji
42. Procent personelu biblioteki zajmującego się dostarczaniem i rozwijaniem usług elektronicznych
43. Liczba godzin udziału w formalnych szkoleniach w przeliczeniu na pracownika
44. Procent środków biblioteki uzyskanych ze specjalnych grantów lub dochodów własnych
45. Procent środków organizatora przeznaczonych na bibliotekę

## **Performance indicators and library statistics - international and national standards, CSO reporting**

*The paper presents the international standards ISO 11 620 (Information and Documentation - Library performance indicators) and ISO 2789 (Information and Documentation - International library statistics). It discusses the objectives, content, planned changes and equivalent national standards. The paper also presents the problems of the new CSO forms for libraries and the national projects on library performance measurement in relation to these standards.*