
Badania wpływu i wartości bibliotek akademickich – narzędzia, pomiary, dobre praktyki

Lidia Derfert-Wolf¹

Abstrakt

W referacie przedstawiono badania wpływu i wartości bibliotek akademickich – ich genezę oraz miejsce w modelu oceny bibliotek. Zaprezentowano obszary i metody badań, głównie w oparciu o zalecenia z międzynarodowej normy w tym zakresie oraz przykłady inicjatyw w bibliotekach zagranicznych. Omówiono też plany rozwoju badań w ramach AFBN, w kierunku oceny wpływu i wartości bibliotek.

Słowa kluczowe:

wpływ bibliotek, wartość bibliotek, biblioteki akademickie, ocena wpływu i wartości bibliotek, AFBN

Research on the impact and value of academic libraries – tools, measurements, and good practices

Abstract

The paper presents research on the impact and value of academic libraries – their origin and place in the library assessment model. The areas and methods of research were presented, mainly based on recommendations from the international standard in this field, and examples of initiatives in foreign libraries. The plans for research development within the AFBN were also discussed, in order to assess the impact and value of libraries.

Keywords:

impact of libraries, value of libraries, academic libraries, assessing the impact and value of libraries

¹ Lidia Derfert-Wolf, lidka@utp.edu.pl, Biblioteka Główna Uniwersytetu Technologiczno-Przyrodniczego w Bydgoszczy

Wprowadzenie

Biblioteki szkół wyższych są zwyczajowo postrzegane jako instytucje zaufania społecznego i cieszą się powszechnym szacunkiem. Jednak, w związku z coraz wyższymi kosztami utrzymania tych instytucji, pod koniec XX w. rosła presja wykazywania wartości oraz znaczenia bibliotek, będąca pochodną tendencji do dokonywania ocen instytucji szkolnictwa wyższego (Julkowski, 2014). Okazało się wówczas, że tradycyjne statystyki, czy pomiary funkcjonalności i jakości, nie dostarczają przekonujących, niepodważalnych dowodów wpływu usług bibliotecznych (Belanger & Hiller, 2014; Salisbury & Peasley, 2018). Nie są też wystarczająco skorelowane ze środowiskiem, w którym biblioteki funkcjonują, z nadrzędnymi celami strategicznymi – dane statystyczne (np. liczba zbiorów, liczba wypożyczeń) nie dowodzą wkładu biblioteki w misję i cele uczelni, w tym jej oddziaływania na wyniki kształcenia studentów oraz rezultaty prowadzonych badań naukowych (Association of College and Research Libraries, 2018; Salisbury & Peasley, 2018). Fiona Salisbury i Jennifer Peasley twierdzą, że tradycyjne, ilościowe dane – prezentujące funkcjonowanie biblioteki i wykorzystanie jej usług – stanowią tylko domniemaną wartość, wywodzącą się z przekonania, że skoro z biblioteki w ogóle się korzysta, to jest ona cenna dla uczelni (2018). Te, sygnalizowane od kilku dekad, potrzeby środowiska bibliotekarskiego i wymagania organizatorów doprowadziły do wypracowania nowego podejścia do oceny usług bibliotecznych, głównie z punktu widzenia użytkowników oraz zmian zachodzących w ich postawach czy umiejętnościach.

Zwiększający się zakres badań i oceny działania bibliotek, szczególnie w obszarze ich wpływu na sukcesy studentów, jest również wymieniany wśród najważniejszych trendów rozwojowych bibliotek akademickich (ACRL Research Planning and Review Committee, 2017; Association of College and Research Libraries, 2018; NMC Horizon Report: 2017 Library Edition, 2017).

Wpływ i wartość bibliotek – definicje i obszary badań

Ocena skuteczności usług bibliotecznych jest procesem złożonym, łączącym w sobie zarówno metody tradycyjnego przedstawiania nakładów i wykorzystania usług, jak również bardziej nastawione na użytkownika badanie jego satysfakcji, doświadczeń i osiągniętych rezultatów. Pierwsze badania wpływu i wartości bibliotek prowadzono w latach 90. ubiegłego wieku, a ich największy rozwój obserwuje się od początku XXI w. (Głowacka, 2015; Poll, 2014a). Jednak już w 1973 r. Richard Orr nakreślił logiczny model oceny biblioteki, wymieniając pięć elementów (zasoby, możliwości, wykorzystanie, rezultaty oraz wpływ) i przypisując każdemu z nich odpowiednie mierniki (Orr, 1973). Kolejne lata

obfitowały w dyskusje terminologiczne, w których często utożsamiano wpływ (ang. impact) z rezultatami (ang. outcomes) (Matthews, 2015). W 2012 r. Roswitha Poll sformułowała ramy koncepcyjne badania bibliotek, wskazując następujący schemat przepływu: dane wejściowe, procesy, dane wyjściowe, rezultaty i wpływy prowadzące do wartości (2012). Były one przyczynkiem do uporządkowania i zdefiniowania terminów oraz ścieżki i obszarów badań (Rys. 1.) w ustanowionej, w 2014 r., międzynarodowej normie ISO 16439. Norma ta opisywała metody i procedury oceny wpływu bibliotek (ISO 16439, 2014). Wpływ, w rozumieniu tej normy, oznacza oddziaływanie bibliotek i ich usług na jednostki i/lub społeczeństwo, a rezultaty – skutek osiągniętego wyniku (ang. output) powiązanego z celami uwzględnionymi w planach biblioteki (ISO 16439, 2014). Natomiast wyniki uzyskuje się dzięki przekształcaniu nakładów poprzez procesy. Kończącym etapem, tego modelu badań, jest określenie wartości (ang. value), czyli znaczenia bibliotek dla interesariuszy (organizatorów, użytkowników, personelu), związanego z dostrzeganiem rzeczywistych lub potencjalnych korzyści z ich istnienia (Derfert-Wolf, 2016).



Rys. 1. Model badania wpływu bibliotek

Źródło: Opracowanie własne na podstawie ISO 16439:2014 Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries, 2018.

Ocena wpływu korzystania z biblioteki – zarówno w szerokim aspekcie, jak i w odniesieniu do wąskiego obszaru – ma na celu ułatwienie podejmowania decyzji i zarządzania zasobami biblioteki, uzasadnianie nakładów na usługi biblioteczne, monitorowanie osiągnięć w porównaniu do podobnych placówek, informowanie organizatorów bibliotek o efektach usług oraz promowanie roli i znaczenia bibliotek dla ich użytkowników, społeczeństwa (ISO 16439, 2014).

Obszary badań wpływu bibliotek są rozmaite, w zależności od usług/produktów czy grup społeczności, dla których poszukujemy dowodów oddziaływania. Można tu wyodrębnić:

- wpływ na jednostki lub grupy osób – zmiany umiejętności i kompetencji (np. informacyjnych), zmiany postaw i zachowań (np. większa pewność siebie w poszukiwaniu informacji, wzrost motywacji do nauki), większe sukcesy w studiowaniu, prowadzonych badaniach i karierze zawodowej (np. wyższe oceny z egzaminów, utrzymywanie liczby studentów, wysoki wskaźnik zatrudnienia po ukończeniu studiów, jakość publikacji naukowych),
- wpływ na uczelnię lub obsługiwaną społeczność (np. wyższy prestiż instytucji i wyższe miejsce w rankingach, lepsza widoczność w środowisku, większe finansowanie, granty badawcze, przyciąganie najlepszych naukowców, nauczycieli akademickich, studentów),
- wpływ społeczny (np. biblioteka jako miejsce, dostęp do informacji i edukacji, kultura lokalna i tożsamość, rozwój gospodarczy i zawodowy),
- wartość ekonomiczna (np. wartość korzyści z bibliotek dla użytkowników, zwrot z inwestycji ROI, stosunek kosztów do korzyści) (ISO 16439, 2014).

W normie ISO 16439 podkreśla się, że wpływ usług bibliotecznych zazwyczaj jest postrzegany jako pozytywny i przynoszący korzyści, jednak możliwe jest też oddziaływanie negatywne, będące skutkiem złych doświadczeń z korzystania z biblioteki. Wymienia się też kilka istotnych aspektów wpływu, które powinny być brane pod uwagę przy jego ocenie:

- wpływ natychmiastowy (znalezienie przydatnej informacji) lub długoterminowy (wzrost kompetencji informacyjnych),
- wpływ dalekosiężny (wpływ na życie ludzi) lub ograniczony (np. niewielkie zmiany kompetencji informacyjnych),
- wpływ może być zamierzony (zaplanowany przez bibliotekę zgodnie z jej misją i celami) lub niezamierzony (np. użytkownik nawiązuje kontakty społeczne) (ISO 16439, 2014).

Wymienione obszary oraz aspekty oceny wpływu i wartości usług bibliotecznych pokazują wyraźnie zasadniczą zmianę podmiotu badań. W tradycyjnej ocenie i badaniach funkcjonalności kluczowe było to, co się liczy dla biblioteki, jej osiągnięcia (nakłady i wyniki), a użytkownik odgrywał jedną z ról w procesach realizowanych przez bibliotekę. Natomiast badanie rezultatów i wpływu zdecydowanie koncentruje się na użytkownikach oraz korzyściach, jakie odnoszą oni z usług biblioteki i zmianach, jakie w nich zachodzą (Association of College and Research Libraries, 2018; Belanger & Hiller, 2014; Matthews, 2015). Ten kierunek badań Martha Kyrillidou określiła jako „od użytkownika w życiu biblioteki do biblioteki w życiu użytkownika” (2002). Drugim trendem, w ocenie i pomiarze wpływu, jest przejście od samej biblioteki do szerszego kontekstu – instytucji, w której biblioteka działa. Przejawia się to coraz większym zainteresowaniem oceną wkładu usług bibliotecznych w wypełnianie misji uczelni (Belanger & Hiller, 2014).

Metody i narzędzia badawcze

Ocena wpływu usług bibliotecznych jest złożonym procesem, który wymaga zastosowania szeregu metod i narzędzi. Claire Creaser zwraca uwagę, że na wstępie konieczne jest określenie obszarów usług, dla których chcemy zidentyfikować wpływ (np. dostarczanie zasobów bibliotecznych), następnie sformułowanie oczekiwanego wpływu (np. poprawa wyników kształcenia) oraz dowodów osiągnięcia założonego rezultatu. Kolejnym krokiem powinno być rozpoznanie i zlokalizowanie danych, które należy zebrać. Przy czym, dane te mogą pochodzić zarówno ze źródeł bibliotecznych, jak również spoza biblioteki (np. oceny studentów). Creaser zaznacza, że do gromadzenia tych danych, ich łączenia oraz wyciągania wniosków niezbędny jest zestaw standardowych metod i narzędzi badawczych (Creaser, 2018).

W literaturze przedmiotu podkreśla się, że wpływu i wartości bibliotek akademickich nie można zmierzyć bezpośrednio i nie ma standardowych wskaźników oddziaływania usług bibliotecznych. Zwraca się jednocześnie uwagę, że ocena wpływu i wartości możliwa jest do oszacowania na wiele sposobów i wymaga stosowania szeregu różnych metod, odpowiednio połączonych ze sobą i dostosowanych do misji danej instytucji oraz warunków lokalnych, regionalnych czy krajowych (Belanger & Hiller, 2014; Creaser, 2018; ISO 16439, 2014; Oakleaf, 2010; Salisbury & Peasley, 2018; Tenopir, 2013). Początkowo najchętniej stosowano do tego celu ankiety, bazując na dobrych doświadczeniach z prowadzonych w wielu bibliotekach badań satysfakcji użytkowników, dodając pytania o wkład biblioteki w kształcenia i badania naukowe (Belanger & Hiller, 2014; Salisbury & Peasley, 2018). Ankiety wykorzystuje się osobno lub w połączeniu z wywiadami indywidualnymi lub w grupach fokusowych. Dotyczą one najczęściej oceny wpływu biblioteki (odwiedzanej fizycznie lub wirtualnie) na umiejętności, postawy i zachowanie poszczególnych użytkowników lub społeczności (Poll, 2014b). Główne pytania w kwestionariuszach ankiet odnoszą się do możliwych korzyści, jakie przynoszą użytkownikom biblioteki, np.: zdobycie informacji, umiejętności i wiedzy, wsparcie studiowania i prowadzenia badań, oszczędność czasu czy wysiłku, doświadczanie biblioteki jako bezpiecznego, wygodnego miejsca ułatwiającego kontakty oraz komunikowanie się (Poll, 2014b). Pytania mogą dotyczyć ostatniej wizyty w bibliotece albo ogółu doświadczeń związanych z daną placówką. Roswitha Poll zwraca przy tym uwagę, że wyniki takich badań ankietowych nie odpowiadają jednoznacznie na pytanie, czy respondenci rzeczywiście skorzystali z usług w taki sposób? Czy wskazywane korzyści wynikają faktycznie z usług bibliotecznych czy składają się na to wpływy innych doświadczeń (2014b)? Kolejnym sposobem, uzyskania szacunkowej oceny wartości bibliotek w ankietach, jest pytanie o alternatywne miejsca czy osoby, z których

usług skorzystałoby użytkownicy (odwiedzający bibliotekę i potencjalni), gdyby biblioteka została zamknięta. Możliwymi odpowiedziami są np. inna biblioteka, Internet, koledzy, nauczyciele, media (prasa, radio, telewizja) oraz stwierdzenia, że zajęłoby to więcej czasu i wysiłku albo brak alternatywy (Poll, 2014b).

Wobec tego, że opinie na temat wpływu i wartości bibliotek wyrażane w badaniach ankietowych nie są miarodajnymi wskaźnikami, a przede wszystkim nie przynoszą wymiernych dowodów oddziaływania, ocena tych czynników powinna być poparta metodami dostarczającymi więcej danych, np. obserwacjami, statystykami wykorzystania z materiałów bibliotecznych, wynikami testów umiejętności informacyjnych, ocenami z egzaminów na studiach, oceną dorobku naukowego, analizą cytowań w pracach studentów, naukowców czy dochodami z grantów badawczych (Creaser, 2018; ISO 16439, 2014; Poll, 2014b). Należy zatem stosować wiele metod, w tym ilościowych i jakościowych, ale żadnej z nich nie można rozpatrywać niezależnie.

Metody i procedury pomiaru wpływu i wartości usług bibliotecznych są obecnie w pewnym stopniu ujednolicone, dzięki zaleceniom zawartym w normie międzynarodowej ISO 16439 (ISO 16439, 2014) oraz normach, z których biblioteki korzystają już od wielu lat: ISO 11620, dotyczącej wskaźników funkcjonalności (PN-ISO 11620, 2017) i ISO 2789, dotyczącej statystyki bibliotecznej (PN-ISO 2789, 2016). Proponowane metody oceny oddziaływania bibliotek opierają się, przede wszystkim, na wnioskowaniu na podstawie danych statystycznych, wskaźników funkcjonalności i pomiarów satysfakcji użytkowników – są zatem kombinacjami stosowanych wcześniej metod badawczych. Takie podejście jest zgodne z wypracowanym modelem oceny jakości, funkcjonalności i oddziaływania bibliotek. Model ten obejmuje:

- pomiary efektywności i wydajności usług bibliotecznych – wytwarzanie obiektywnych danych ilościowych przy pomocy wskaźników funkcjonalności,
- badania satysfakcji użytkowników mierzące postrzeganie jakości i generujące dane jakościowe,
- badanie wpływu bibliotek na jednostki i grupy osób oraz wartości ekonomicznej usług bibliotecznych (ISO 16439, 2014; Poll & te Boekhorst, 2007).

Kolejna grupa metod opisanych w normie ISO 16439, to – omówione wcześniej – gromadzenie danych na temat wpływu, poprzez wywołanie ich za pomocą ankiet, wywiadów, grup fokusowych. Ostatnia grupa metod to obserwacje, wśród których wymienia się: obserwacje ustrukturywane, obserwacje nieformalne, zapis własnych działań przez użytkownika i testy (ISO 16439, 2014). Wszystkie te metody zostały w normie szczegółowo opisane i zilustrowane przykładowymi badaniami w bibliotekach. Wskazano także sposoby łączenia metod, wyniki uzyskane w rezultacie ich stosowania – z podziałem na dane ilościowe (w tym dowody wpływu otrzymane

w wyniku eksploracji, analizy statystycznej dużych ilości danych) i jakościowe (np. rezultaty wywiadów, samooceny użytkowników, obserwacja zachowań) – oraz przykładowe kwestionariusze ankiet (ISO 16439, 2014).

W normie ISO 16439 przedstawiono również metody szacowania wartości ekonomicznej usług bibliotecznych, wyrażonej w jednostkach pieniężnych oraz wpływu ekonomicznego, mierzonego w kategoriach zmian wzrostu ekonomicznego, zmian na rynku pracy i zmian dochodów. Wartości pieniężne korzyści z bibliotek ustala się poprzez:

- obliczenie kosztów zastąpienia, tzn. kosztów podobnej usługi, o ile jest dostępna na rynku (np. zakup książki zamiast wypożyczenia w bibliotece); ceny „zamienników” można wykorzystać do tworzenia tzw. kalkulatorów wartości, pozwalających pokazać użytkownikom wartość usług, z których korzystają (np. w ciągu roku), na podstawie wypełnionego formularza online,
- obliczenie kosztów czasu spędzonego na korzystaniu z usług bibliotecznych i wynagrodzeń (lub przeciętnego wynagrodzenia) użytkowników,
- pytanie użytkowników (aktywnych i potencjalnych) o wartości pieniężne usług bibliotecznych,
- wycenę warunkową (ang. *contingent valuation*), opartą na pytaniu użytkowników, np. o gotowość do zapłaty, czyli, ile są skłonni zapłacić za usługę lub gotowość do zaakceptowania rekompensaty, czyli, jaką finansową rekompensatę zaakceptowałyby w przypadku braku danej usługi (Grygowski, 2014; ISO 16439, 2014; Matthews, 2015; Urquhart & Turner, 2016).

Wartość biblioteki lub wybranej usługi, przedstawioną przy pomocy jednej z powyższych metod, można wykorzystać do analizy kosztów i korzyści (postrzeganej jako ROI²), czyli stosunku całkowitych korzyści ekonomicznych uzyskanych przez bibliotekę do ogółu środków przez nią zainwestowanych. ROI oblicza się, dzieląc wartość pieniężną przypisaną usłudze bibliotecznej (poprzez określenie ceny rynkowej usług lub ich oszacowanie, a następnie pomnożenie jej przez liczbę określającą, ile razy z usługi korzystano) przez koszty poniesione na jej zapewnienie. Wynikiem jest zwykle liczba przedstawiająca wielkość zwrotu z jednostki monetarnej zainwestowanej w bibliotekę (Grygowski, 2014; ISO 16439, 2014; Urquhart & Turner, 2016).

W normie ISO 16439 wskazano również kilka ograniczeń i zastrzeżeń, które należy brać pod uwagę, planując oraz realizując badania wpływu i wartości bibliotek:

- wpływ ma zazwyczaj wymiar niematerialny, trudny do oszacowania,
- oddziaływanie biblioteki na dany aspekt życia na ogół nie jest jedyny i prawdopodobnie nie jest najsilniejsze,

2 ROI – zwrot z inwestycji (ang. return on investment).

- wpływ tej samej usługi bibliotecznej może być różny w zależności od populacji użytkowników oraz otoczenia kulturowego i gospodarczego,
- nie można określić wpływu długofalowego, jeżeli niemożliwa jest obserwacja użytkowników w dłuższej perspektywie czasu,
- dane jakościowe mają charakter raczej subiektywny niż obiektywny,
- przeszkodą w badaniach może być nieznanostwo metod używanych do oceny wpływu wśród pracowników biblioteki,
- należy brać pod uwagę znaczne nakłady czasu i wysiłku przeznaczonego na badania (ISO 16439, 2014).

Badania wpływu bibliotek – dobre praktyki na świecie

Statystyka biblioteczna i badania funkcjonalności mają wieloletnią tradycję oraz kilka godnych naśladowania wzorców, w postaci zaleceń międzynarodowych czy krajowych zestawów wskaźników (Derfert-Wolf, 2016; Głowacka, 2015). Ocena wpływu i wartości bibliotek nie ma wprawdzie tak utrwalonych standardów, jednak można wskazać wiele przykładów dobrych praktyk, głównie w Stanach Zjednoczonych, Wielkiej Brytanii i Australii. Z jednej strony są to projekty krajowe, inicjowane przez organy administracyjne lub stowarzyszenia zawodowe, a z drugiej badania prowadzone przez pojedyncze biblioteki czy grupy bibliotek.

Najwięcej liczących się inicjatyw krajowych, w zakresie badań wartości i wpływu bibliotek, powstaje w Stanach Zjednoczonych (Belanger & Hiller, 2014; Derfert-Wolf, 2016; Matthews, 2015). Należą do nich m.in.:

- raport *Value of Academic Libraries* opracowany dla Stowarzyszenia Bibliotek Akademickich i Naukowych (Association of College and Research Libraries, ACRL) – kompleksowy przegląd literatury, wykorzystywanej metodologii, najlepszych praktyk stosowanych w bibliotekach akademickich, a także rekomendowanych kierunków dalszych badań dotyczących wartości bibliotek w kontekście organizacyjnym oraz metod demonstrowania tej wartości interesariuszom; materiały dotyczą oceny rezultatów pracy bibliotek w powiązaniu z misją i wynikami uczelni w zakresie: rekrutacji studentów, zachowania liczby studentów, ukończenia studiów, osiągnięć studentów, uczenia się, zaangażowania i doświadczeń studentów, dorobku naukowców, grantów badawczych oraz reputacji instytucji (Oakleaf, 2010),
- projekt LibValue³ – realizowany w latach 2009–2012 przez Stowarzyszenie Bibliotek Naukowych (Association of Research Libraries, ARL) w celu zdefiniowania i zmierzenia wartości bibliotek akademickich; projekt składał się z trzech etapów i obejmował pomiary wskaźnika ROI na podstawie relacji, między wykorzystaniem materiałów bibliotecznych przez naukowców a dochodami z grantów badawczych

³ <http://libvalue.cci.utk.edu/>

oraz pomiary w obszarach, gdzie generowana jest wartość ekonomiczna, np. dydaktyka, badania,

- *Value of Academic Libraries Toolkit*⁴ (ACRL) – zestaw narzędzi, stanowiący uzupełnienie powyższych inicjatyw, ułatwiający bibliotekom demonstrowanie swojej wartości w uczelni i zawierający obszerną bibliografię przedmiotową, linki do grantów, raportów z badań, materiały marketingowe, prezentacje oraz kalkulatory obliczania ROI,
- *Value of Academic Libraries/ Assessment* (ACRL) – kolekcja raportów z badań wpływu i wartości bibliotek akademickich, zawierających dowody pozytywnych związków między biblioteką a sukcesami studentów w kilku obszarach: szkolenia biblioteczne, korzystanie z zasobów bibliotecznych, wspólne programy biblioteki i wydziałów uczelni, kształcenie umiejętności informacyjnych, indywidualne konsultacje⁵,
- *Assessment in Action: Academic Libraries and Student Success*⁶ (ACRL, od 2013 r.) – program, którego celem było wzmocnienia kompetencji bibliotekarzy w zakresie relacji opartych na współpracy w uczelni oraz rzecznictwa opartego na danych; w ramach projektu powstało szereg materiałów, prezentacji, w tym raport podsumowujący badania prowadzone w 203 bibliotekach, w których dowiedziono pozytywny wpływ usług bibliotecznych na efekty kształcenia studentów (Association of College and Research Libraries, 2017b),
- *Academic Library Impact: Improving Practice and Essential Areas to Research* (2017 r.) – raport opracowany dla ACRL przez OCLC, wyznaczający sposoby podnoszenia przez biblioteki efektów kształcenia osiąganych przez studentów oraz skutecznego demonstrowania władzom wpływu bibliotek na sukcesy studentów; zawiera propozycje obszarów przyszłych badań wraz z programem działań oraz pełną bibliografię przedmiotową z możliwością jej wizualizacji (Association of College and Research Libraries, 2017a),
- *Standards for Libraries in Higher Education* (ACRL) – zestaw standardów dla bibliotek szkół wyższych, w tym wskazówki dotyczące wykazywania wartości bibliotek i dokumentowania ich wkładu w efektywność funkcjonowania uczelni; standardy opracowano również z myślą o ich wykorzystaniu do akredytacji szkół wyższych; dokument zawiera przykładowe rezultaty działania bibliotek oraz ich mierniki (Association of College and Research Libraries, 2018).

Z europejskich przedsięwzięć, w zakresie oceny oddziaływania bibliotek akademickich, warto zwrócić uwagę na inicjatywy brytyjskie, np.:

- projekt VAMP – przeprowadzono w nim analizę poziomu aktywności bibliotek zrzeszonych w SCUNL (Society of College, National and University Libraries) w zakresie oceny wpływu i wartości usług bibliotecznych (Lockyer, Conyers & Creaser, 2006),

4 <http://www.ala.org/acrl/issues/value/valueofacademiclibraries toolkit>

5 <http://www.ala.org/acrl/issues/whitepapers>

6 www.ala.org/acrl/AiA

- projekt LAMP⁷ – umożliwiający bibliotekom przetwarzanie i wizualizację różnych danych, dotyczących ich codziennej działalności, przydatnych do prezentowania wartości bibliotek i ich wpływu na instytucje macierzyste,
- eVALUEd Toolkit⁸ – materiały i narzędzia pomocne przy ocenie elektronicznych serwisów informacyjnych,
- *Library Impact Data Project*⁹ – projekt realizowany przez osiem bibliotek uniwersyteckich i finansowany przez JISC, którego celem było wykazanie statystycznego związku pomiędzy korzystaniem z biblioteki (w różnych obszarach), a osiągnięciami studentów (Showers & Stone, 2014),
- *The Value of Libraries for Research and Researchers* (2011 r., RLUK Research Libraries UK i RIN Research Information Network) – raport, w którym przedstawiono wyniki badania znaczenia usług bibliotecznych dla badaczy oraz wkładu, jaki wnoszą biblioteki w wyniki badań prowadzonych w brytyjskich uczelniach; badania obejmowały związki pomiędzy statystyką biblioteczną a analizą bibliometryczną z 67 uczelni oraz badania ankietowe w dziewięciu instytucjach („The value of libraries for research and researchers”, 2011).

W Hiszpanii podjęto badania wpływu bibliotek akademickich i publicznych na gospodarkę i społeczeństwo oraz generowanych przez nie zysków. Stworzono model (w tym kwestionariusze ankiet) stałego monitorowania krajowej sieci bibliotek i oceny wskaźników wpływu społeczno-ekonomicznego (FESABID, 2014).

Rada Australijskich Bibliotekarzy Uniwersyteckich (Council of Australian University Librarians, CAUL) wydała, w 2016 r., wytyczne i standardy dla bibliotek szkół wyższych, *The CAUL Principles and Guidelines for Australian Higher Education Libraries*, w których uwzględniono zasady określania oraz wykazywania wartości i wpływu usług bibliotecznych w ramach instytucji macierzystych (Council of Australian University Librarians, 2016).

Na gruncie polskim, Ewa Głowacka przeanalizowała główne nurty badań w zakresie oddziaływania usług biblioteczno-informacyjnych na społeczność i wyliczyła następujące aspekty wpływu bibliotek akademickich: dydaktyczno-informacyjny, badawczy, kulturalny, środowiskowy i ekonomiczny (Głowacka, 2015). Badania prowadzone indywidualnie, czy na grupach bibliotek akademickich, dotyczą generalnie oceny wpływu usług bibliotecznych na proces dydaktyczny i/lub badawczy w uczelni (stan na 2018 r.). Podkreśla się przy tym tendencje sytuowania wyników badań oddziaływania bibliotek w kontekście instytucjonalnym, to znaczy pokazywania dowodów wartości bibliotek poprzez aktywne wpływanie na poprawę wyników kształcenia i jakość badań naukowych,

7 <http://jisclamp.mimas.ac.uk/>

8 <http://www.evalued.bcu.ac.uk/>

9 <https://library.hud.ac.uk/blogs/lidp/>

a tym samym udział w wypełnianiu misji instytucji macierzystej (Calvert & Goulding, 2015; Oakleaf, 2010).

Obliczanie wartości ekonomicznej usług bibliotecznych jest bardziej ugruntowane niż określanie wpływu korzystania z bibliotek na jednostki czy społeczeństwo (Głowacka, 2011; Poll, 2014b). Jak opisano wyżej, wartość korzyści z bibliotek dla użytkowników szacuje się najczęściej poprzez obliczanie kosztów zastąpienia lub substytutów usług bibliotecznych, czy przy pomocy wyceny warunkowej. Rezultaty obliczeń mogą służyć do wyznaczenia wskaźnika rentowności, czyli stopy zwrotu z nakładów poniesionych na realizację usług (ROI). Jeden z nurtów badań, wartość usług bibliotek akademickich i ich wpływ na osiągnięcia uczelni, polega na analizowaniu związków pomiędzy kosztami zasobów elektronicznych a produktywnością jednostek organizacyjnych uczelni. Rezultaty badań pokazują, że uczelnie ponoszące większe wydatki na e-źródła wykazują wyższe osiągnięcia naukowców. Obliczanie wskaźnika ROI, na podstawie kosztów zastąpienia tych źródeł, czyli pozyskiwania ich z innych miejsc niż macierzysta biblioteka, dało wartość 2,9 USD w stosunku do zainwestowanego jednego dolara (Tenopir, King, Mays, Wu & Baer, 2010). W bibliotekach akademickich podejmuje się też próby obliczania ROI, biorąc za podstawę analizę wpływu usług bibliotecznych (głównie dostarczania zasobów elektronicznych) na uzyskiwane w uczelniach granty badawcze (Grygorowski, 2014; Tenopir, King, Mays, Wu & Baer, 2010; Oakleaf, 2010; Phelps & Frederiksen, 2013; Salisbury & Peasley, 2018; Urquhart & Turner, 2016). Badania dotyczą głównie analizy, cytowanych we wnioskach o granty, publikacji, indeksowanych w bazach danych, oferowanych przez bibliotekę. Badania w Uniwersytecie Illinois w Urbanie i Champaign, na które najczęściej powołują się autorzy publikacji, dowiodły, że zwrot kosztów z inwestycji w takim przypadku wyniósł w uczelni 4,38 USD z jednego dolara (Tenopir, King, Mays, Wu & Baer, 2010; Tenopir 2013). W badaniach wykorzystano dane z budżetu biblioteki, dane o dochodach z grantów, ankiety, wywiady oraz analizę cytowań we wnioskach o granty, raportach końcowych i publikacjach powstałych w ramach projektów. W celu przetestowania schematu badań, tę samą metodę wykorzystano później w ośmiu uniwersytetach w Azji, Ameryce Północnej, Europie, Afryce i Oceanii, a wskaźnik ROI mieścił się w przedziale od 0,64 USD z jednego dolara do 15,54 USD z 1,5 dolara. Tak szeroki zakres wartości przypisuje się różnicom w misji każdej instytucji (Tenopir, King, Mays, Wu & Baer, 2010). W efekcie tych pomiarów powstał model wyznaczenia wkładu biblioteki w badania prowadzone w uczelni, oparty na danych instytucjonalnych (z uczelni), budżecie biblioteki i odpowiedziach na pytania zadawane w ankietach. Na jego podstawie opracowano poniższy wzór obliczania tego wkładu (Tenopir, Love, Park, Wu, Baer & Mays, 2010):

$$\frac{\text{liczba uzyskanych grantów} \times \% \text{ pracowników naukowych, którzy w ankietach odpowiedzieli, że cytowania publikacji były istotne dla zdobycia grantu}}{\text{liczba wniosków o granty} \times \% \text{ wniosków, które zawierały powołania na publikacje znalezione w zasobach bibliotecznych}} \times \text{średnia kwota dotacji} \times \text{liczba grantów zrealizowanych w roku}$$

ogólny budżet biblioteki

Drugim, istotnym kierunkiem badania oddziaływania biblioteki na obsługiwaną społeczność jest poszukiwanie dowodów pozytywnego wpływu korzystania z zasobów i usług bibliotecznych na osiągnięcia studentów, czyli oceny z egzaminów, osiąganie poszczególnych stopni, ukończenie kursów, a nawet rozwój kariery zawodowej po ukończeniu studiów (Blummer & Kenton, 2018; Calvert & Goulding, 2015; Oakleaf, 2010; Oakleaf, 2018; Salisbury & Peasley, 2018). Philip Calvert i Anne Goulding zauważają, że takie podejście pozwala bibliotece skutecznie wspierać misję uczelni, gdyż takie właśnie wskaźniki, jak liczba utrzymania studentów czy liczba absolwentów, są jednymi z kryteriów finansowania szkół wyższych. Mogą też prowadzić do działań naprawczych w celu utrzymywania w uczelni studentów osiągających gorsze wyniki w nauce (2015).

W wielu projektach wykorzystuje się, wspomniane wcześniej, metody i narzędzia badawcze, odpowiednio je łącząc w celu wyciągnięcia wniosków popartych dowodami. Przydatne są tradycyjnie gromadzone przez biblioteki dane na temat wykorzystania zasobów, usług czy przestrzeni bibliotecznych, jak również wyniki testów przed szkoleniami bibliotecznymi i po ich zakończeniu, wyniki badań ankietowych wśród studentów czy badań zachowań użytkowników (ang. *user experience*). Dane te są następnie korelowane z informacjami dotyczącymi studentów (np. wynikami w nauce, liczbą studentów kończących studia, pierwszymi zarobkami w miejscu pracy), pochodzącymi z uczelni (Belanger & Hiller, 2014; Oakleaf, 2018; Salisbury & Peasley, 2018). Najczęściej cytowanym i pionierskim badaniem tego typu jest inicjatywa Biblioteki Uniwersytetu Wollongong w Australii, w ramach której zbudowano bazę (Library Cube) w celu gromadzenia danych dotyczących wykorzystania zasobów elektronicznych biblioteki i ocen studentów. Dane te są przetwarzane, a na ich podstawie tworzone są relacje dowodzące wpływu danych bibliotecznych na efekty kształcenia (Cox & Jantti, 2012).

Podobne badania prowadził Uniwersytet w Huddersfield w Wielkiej Brytanii, w ramach wspomnianego projektu, Library Impact Data Project, w którym wykazano istotny związek między wykorzystaniem zasobów bibliotecznych a poziomem ocen studentów (Stone & Ramsden, 2013). Analogiczne przedsięwzięcia – na szerszą skalę – podejmowano w Stanach Zjednoczonych

w ramach wymienionego wyżej programu, ACRL Assessment in Action. Tego rodzaju badania – wymagające dużych zbiorów danych pochodzących z biblioteki i uczelni – niosą ze sobą wiele problemów. Jednym z nich jest potrzeba ścisłej współpracy w ramach instytucji, gdyż przetwarzanie takich danych wymaga zaangażowania nie tylko bibliotekarzy (Belanger & Hiller, 2014).

Megan Oakleaf opisuje wyzwania związane z tym podejściem do oceny wpływu biblioteki, w tym problemy w pozyskaniu i wykorzystaniu danych indywidualnych, niedoskonałość wskaźników typu średnia ocen (wpływ na ocenę ma nie tylko opanowanie treści kursu), niedostępność wielu danych na poziomie biblioteki lub uczelni czy brak interoperacyjności danych bibliotecznych. Upatruje przy tym duże szanse w rozwijającej się analityce procesów uczenia się (ang. *learning analytics*), która ułatwi z pewnością przetwarzanie czy analizowanie wielkich zbiorów danych (2018).

Badania wpływu bibliotek w AFBN

Badania wartości i wpływu bibliotek akademickich nie były w Polsce prowadzone w takim zakresie, jak to przedstawiono na przykładach zagranicznych. Spory potencjał tkwi w dorobku projektu Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych (AFBN), realizowanego od 2002 r. przez biblioteki szkół wyższych. Zakres zadań, realizowanych w ramach AFBN, obejmuje m.in.:

- pozyskiwanie od bibliotek szkół wyższych danych statystycznych (na zasadzie dobrowolności),
- obliczanie wskaźników funkcjonalności (w większości zgodnie z normą PN-ISO 11620),
- zbiorczą analizę danych.

Wyniki badań, w postaci tabel z uśrednionymi wartościami wskaźników dla poszczególnych typów bibliotek na przestrzeni lat oraz wszelkie przydatne informacje, prezentowane są na witrynie projektu¹⁰.

W AFBN zarejestrowanych jest 71 bibliotek szkół wyższych, przy czym w ostatnich latach dane wprowadzało ok. 60 bibliotek uczelni publicznych. Dane statystyczne, gromadzone przez biblioteki, są wybrane spośród danych zalecanych do zbierania przez normy międzynarodowe (PN-ISO 2789) oraz danych obowiązkowo przekazywanych do GUS. Dotyczą one wszystkich obszarów działalności bibliotek. Wskaźniki funkcjonalności, w AFBN, obliczane są automatycznie na podstawie tych danych statystycznych i obejmują obszary: ogólny (np. użytkownicy, powierzchnia), finanse, zbiory, korzystanie z usług, pracownicy. Zatem potencjał AFBN to wartości 106 wskaźników funkcjonalności

¹⁰ <http://afb.sbp.pl/afbn/>

gromadzonych przez 15 lat przez ok. 60 bibliotek. Surowe dane można z łatwością wygenerować z bazy i wykorzystywać do wieloaspektowych analiz.

Ponadto, w 2017 r., przeprowadzono w ramach AFBN pierwsze badania satysfakcji użytkowników, w oparciu o ujednoliconą metodę i kwestionariusz ankiety, których celem było m.in. dodanie wskaźnika „Satysfakcja użytkowników”. Doświadczenie z tej inicjatywy można z powodzeniem wykorzystać w badaniach ankietowych dotyczących oddziaływania usług bibliotecznych i korzyści wynikających z nich dla użytkowników.

Na podstawie omówionego wcześniej modelu oceny funkcjonowania biblioteki (nakłady → procesy → wyniki → rezultaty → wpływ → wartość), w którym do badań wykorzystywane są m.in. dane statystyczne, wskaźniki funkcjonalności, wyniki badań satysfakcji, można przyjąć, że instytucje zaangażowane w realizację AFBN dysponują bogatym materiałem badawczym. Istotny jest również potencjał ludzki i posiadane doświadczenie. W najbliższej przyszłości należałoby zatem przewidzieć następujące prace:

- analiza danych i wskaźników z AFBN pod kątem przydatności do oceny wpływu bibliotek,
- określenie obszarów badawczych w zakresie wartości i wpływu bibliotek szkół wyższych,
- wybór usług, których oddziaływanie należałoby ocenić,
- analiza dostępności niezbędnych danych, spoza AFBN: innych danych bibliotecznych (np. historia wypożyczeń, analiza logowań do baz danych) i danych z uczelni (wyniki studentów w nauce, dane dotyczące grantów badawczych),
- wybór metod i technik badawczych (ISO 16439),
- opracowanie wzorcowych kwestionariuszy ankiet (dla studentów i pracowników naukowych) i przeprowadzenie badań pilotażowych,
- opracowanie zaleceń oraz szkolenia dla bibliotekarzy.

Podsumowanie

Tendencje, panujące w szkolnictwie wyższym, dotyczące kompleksowej oceny jakości kształcenia i prowadzonych badań naukowych, wymuszają również przedstawianie swego znaczenia przez biblioteki szkół wyższych. Licznie przeprowadzane, za granicą, oceny wartości i wpływu usług bibliotecznych, dowodzące ich pozytywnego oddziaływania w wielu obszarach oraz wymiernych zysków finansowych wobec poniesionych nakładów, potwierdzają słuszność tego kierunku badań. Metody i procedury oceny wpływu bibliotek zostały dobrze opisane w normie ISO 16439, zapewniając bibliotekarzom spójną metodologię badań do zastosowania zgodnie z indywidualnie określonymi wymaganiami. Należy przy tym podkreślić, że nie ma jednego, modelowego rozwiązania – należy korzystać z szeregu narzędzi i metod.

Przedstawione problemy badawcze oraz przykładowe rezultaty oceny wartości i wpływu bibliotek niosą za sobą wiele wyzwań. Jednym z nich jest trudność w dostępie do danych, niezbędnych do analizowania związków pomiędzy korzystaniem z usług bibliotecznych a wynikami w nauce lub osiągnięciami naukowców. Tego typu analizy wymagają poszerzenia zakresu danych, szczególnie tych, które są dostępne w uczelni, ale poza biblioteką. Z drugiej strony ogromna skala danych, już gromadzonych w uczelniach i ich skorelowanie z danymi bibliotecznymi, pozwalają na ujawnienie ciekawych informacji na temat zachowań oraz osiągnięć studentów, umożliwiając tym samym podniesienie efektywności kształcenia. Największym problemem jest tu dostęp do indywidualnych danych i umiejętność ich interpretacja. Pewnych rozwiązań upatruje się w rozwijającej się analityce procesów uczenia się (Belanger & Hiller, 2014; Oakleaf, 2018; Salisbury & Peasley, 2018).

Następnym wyzwaniem jest profesjonalne demonstrowanie w uczelni dowodów wpływu biblioteki, gdyż jest to kluczowy etap całego procesu oceny oddziaływania usług bibliotecznych, wspierający zarządzanie biblioteką, w tym działania rzecznicze. Ukazywanie znaczenia biblioteki może być obecnie bardzo atrakcyjne, dzięki nowoczesnym narzędziom wizualizacji danych i tworzenia infografik. Według zaleceń przekaz warto wzbogacić anegdotami i historiami potwierdzającymi wyniki badań (Belanger & Hiller, 2014; Salisbury & Peasley, 2018). Znalezienie sposobów efektywnego prezentowania oddziaływania biblioteki pozwoli odbiorcom lepiej zrozumieć przedstawione problemy i bardziej zaangażować bibliotekarzy w realizację misji uczelni.

Z powyższymi problemami wiąże się kolejne wyzwanie – kształcenie bibliotekarzy w zakresie umiejętności analizowania i wizualizacji danych oraz komunikowania zainteresowanym wpływu bibliotek, co jest związane z poświęceniem większej ilości czasu i wysiłku na tego typu działalność (Oakleaf, 2018; Salisbury & Peasley, 2018). Jednak ostateczny rezultat – dowody oddziaływania usług bibliotecznych na studentów i naukowców oraz możliwość wpływania na lepsze wyniki ich pracy i zaangażowanie w realizację misji uczelni – może w efekcie przynieść korzyści, które warte są poniesionych nakładów na omawiane tu badania.

Bibliografia

- Derfert-Wolf, L. (2016). Badania funkcjonalności i wpływu bibliotek w Europie i Stanach Zjednoczonych. *Nowa Biblioteka. Usługi, Technologie Informacyjne i Media*, 21(2), 75-100.
- Głowacka, E. (2011). Badania wartości ekonomicznej usług biblioteczno-informacyjnych i ich wpływu na otoczenie. *Biblioteka*, 15(24), 217-230.
- Głowacka, E. (2015). *Kultura oceny w bibliotekach. Obszary, modele i metody badań jakości zasobów oraz usług biblioteczno-informacyjnych*. Toruń: Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Mikołaja Kopernika.
- Grygowski, D. (2014). Zwrot nakładu z inwestowania w bibliotekę. *Przegląd Biblioteczny*, 2, 165-206.

- ISO 16439:2014 Information and documentation -- Methods and procedures for assessing the impact of libraries.
- Kyrillidou, M. (2002). From Input to Output Measures to Quality and Outcome Measures, or, from the User in the Life of the Library to the Library in the Life of the User. *Journal of Academic Leadership*, 28(1), 42-46.
- Phelps, S., Frederiksen, L. (2013). The challenge of calculating value: ROI in academic libraries. *Zarządzanie Biblioteką*, 1, 105-111.
- PN-ISO 11620:2017-11 Informacja i dokumentacja – Wskaźniki funkcjonalności bibliotek.
- PN-ISO 2789:2016-04 Informacja i dokumentacja – Międzynarodowa statystyka biblioteczna.
- Poll, R. (2012). Can we quantify the library's influence? Creating an ISO standard for impact assessment. *Performance Measurement and Metrics*, 13(2), 121-130.
- Poll, R. (2014b). Did you enjoy the library? Impact surveys in diverse settings. *Performance measurement and metrics*, 15(1/2), 4-12.
- Poll, R., te Boekhorst, P. (2007). *Measuring Quality. Performance Measurement in Libraries*. 2nd revised edition. IFLA Publications 127. Munich.
- Showers, B., Stone, G. (2014). Safety in Numbers: Developing a Shared Analytics Service for Academic Libraries. *Performance Measurement and Metrics*, 15(1/2), 13-22.
- Tenopir, C., King, D., Mays, R., Wu, L., Baer, A. (2010). Measuring value and return on investment of academic libraries. *Serials: The Journal for the Serials Community*, 23(3), 182-190.

Źródła internetowe

- ACRL Research Planning and Review Committee. (2018). 2018 top trends in academic libraries: A review of the trends and issues affecting academic libraries in higher education. *College & Research Libraries News*, 79(6), 286-300. doi: <https://doi.org/10.5860/crln.79.6.286>
- ACRL Research Planning and Review Committee. (2017). Environmental Scan 2017. Retrieved from <http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/publications/whitepapers/EnvironmentalScan2017.pdf>
- Association of College and Research Libraries. (2017a). Academic Library Impact: Improving Practice and Essential Areas to Research. Oprac. Lynn Silipigni Connaway, William Harvey, Vanessa Kitzie, and Stephanie Mikitish. Chicago: Association of College and Research Libraries. Retrieved from <http://www.ala.org/acrl/files/publications/whitepapers/academiclib.pdf>
- Association of College and Research Libraries. (2017b). Academic Library Impact on Student Learning and Success: Findings from Assessment in Action Team Projects. Oprac. Karen Brown, Kara J. Malenfant. Chicago: Association of College and Research Libraries. Retrieved from http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/issues/value/findings_y3.pdf
- Association of College and Research Libraries. (2018). Standards for libraries in higher education. Retrieved from <http://www.ala.org/acrl/standards/standardslibraries>
- Belanger, J., Hiller, S. (2014). Value and impact: convergence of assessment and performance measurement. In Hall, I., Thornton, S., Town, S. (red). Proceedings of the 10th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services. University of York, s. 25-32. Retrieved from [https://www.york.ac.uk/media/abouttheuniversity/supportservices/informationdirectorator/documents/northumbriageneraldocs/10th Northumbria Conference Proceedings.pdf](https://www.york.ac.uk/media/abouttheuniversity/supportservices/informationdirectorator/documents/northumbriageneraldocs/10th%20Northumbria%20Conference%20Proceedings.pdf)
- Blummer, B., Kenton, J. M. (2018). Academic libraries and student learning outcomes. *Performance Measurement and Metrics*, 19(1), 75-87. doi: <https://doi.org/10.1108/PMM-11-2017-0053>.
- Calvert, P., Goulding, A. (2015). Narratives and stories that capture the library's worth: A qualitative approach to measuring value and impact in New Zealand's libraries. *Performance Measurement and Metrics*, 16(3), 276-288. doi: <https://doi.org/10.1108/PMM-05-2015-0016>
- Cox, B. L., Jantti, M. H. (2012). Capturing business intelligence required for targeted marketing, demonstrating value, and driving process improvement. *Library & Information Science Research*, 34(4), 308-316. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.lisr.2012.06.002>.

- Council of Australian University Librarians. (2016). CAUL principles and guidelines for Australian higher education libraries. Retrieved from <http://www.caul.edu.au/content/upload/files/best-practice/principles-guidelines2016public.pdf>
- Creaser, C. (2018). Assessing the impact of libraries – the role of ISO 16439. *Information and Learning Science*, 119(1/2), 87-93. doi: <https://doi.org/10.1108/ILS-05-2017-0037>.
- FESABID Study: The Economic and Social Value of Information Services: Libraries. (2014). Retrieved from http://www.fesabid.org/documentos/economic_social_value_information_service_libraries.pdf
- Julkowski, B. (2014). Problematyka oceny efektywności szkolnictwa wyższego. *Gospodarka Rynek Edukacja*, 15(3), 31-36. Retrieved from <http://ojs.edukacja.wroc.pl/index.php/GRE/article/view/103>
- Lockyer, S., Conyers, A., Creaser, C. (2006). Value and Impact Measurement Programme. Retrieved from http://www.lboro.ac.uk/microsites/infosci/lisu/downloads/vamp_final_report.pdf
- Matthews, J. (2015). Assessing outcomes and value: it's all a matter of perspective, *Performance Measurement and Metrics*, 16 (3), 211-233. doi: <https://doi.org/10.1108/PMM-10-2015-0034>.
- NMC Horizon Report: 2017 Library Edition. (2017). Retrieved from <http://cdn.nmc.org/media/2017-nmc-horizon-report-library-EN.pdf>
- Oakleaf, M. (red.). (2010). Value of Academic Libraries: A Comprehensive Research Review and Report. Chicago: Association of College and Research Libraries. Retrieved from http://www.ala.org/acrl/files/issues/value/val_report.pdf
- Oakleaf, M. (2018). The problems and promise of learning analytics for increasing and demonstrating library value and impact. *Information and Learning Science*, 119(1/2), 16-24. doi: <https://doi.org/10.1108/ILS-08-2017-0080>.
- Orr, R. H. (1973). Measuring the goodness of library services: a general framework for considering quantitative measures. *Journal of Documentation*, 29(3), 315-332. doi: <https://doi.org/10.1108/eb026561>.
- Poll, R. (2014a). Bibliography "Impact and Outcome of Libraries". Retrieved from http://www.ifla.org/files/assets/statistics-and-evaluation/publications/bibliography_impact_and_outcome_2014.pdf.
- Salisbury, F., Peasley, J. (2018). Measuring the academic library: Translating today's inputs and outputs into future impact and value. *Information and Learning Science*, 119(1/2), 109-120. doi: <https://doi.org/10.1108/ILS-07-2017-0068>.
- Stone, G., Ramsden, B. (2013). Library impact data project: looking for the link between library usage and student attainment. *College & Research Libraries*, 74(6), 546-559. doi: <https://doi.org/10.5860/crl12-406>.
- Tenopir, C. (2013). Building evidence of the value and impact of library and information services: methods, metrics and ROI. *Evidence Based Library and Information Practice*, 8(2), 270-274. Retrieved from <https://journals.library.ualberta.ca/eblip/index.php/EBLIP/article/view/19527/15262>
- Tenopir, C., Love, A., Park, J., Wu, L., Baer, A., Mays, R. (2010). University Investment in the Library, Phase II: An International Study of the Library's Value to the Grants Process. Library Connect White Paper, Elsevier Library Connect, San Diego, C.A. Retrieved from https://libraryconnect.elsevier.com/sites/default/files/2010-06-whitepaper-roi2_0_2.pdf
- The value of libraries for research and researchers : a RIN and RLUK report (2011). Retrieved from http://www.rin.ac.uk/system/files/attachments/value_of_libraries_for_screen_0.pdf, Annexes A, B and C Retrieved from <http://www.rluk.ac.uk/wp-content/uploads/2014/02/Value-of-Libraries-Annexes.pdf>
- Urquhart, C., Turner, J. (2016). Reflections on the value and impact of library and information services: Part 2: impact assessment. *Performance Measurement and Metrics*, 17(1), 5-28. doi: <https://doi.org/10.1108/PMM-01-2016-0001>.

Notka biograficzna

Lidia Derfert-Wolf

Bibliotekarz dyplomowany w Uniwersytecie Technologiczno-Przyrodniczym w Bydgoszczy. Ukończyła Bibliotekoznawstwo i Informację Naukową na UAM w Poznaniu. Zainteresowania skupiają się wokół działalności informacyjnej bibliotek, baz danych, otwartego dostępu i kształcenia użytkowników informacji. Zajmuje się również statystyką biblioteczną i oceną efektywności bibliotek. Jest członkiem zespołu AFBN, koordynatorem merytorycznym bazy danych BazTech, redaktorem naczelnym „Biuletynu EBIB” i redaktorem międzynarodowego repozytorium E-LIS.