

**Lidia Derfert-Wolf**

Biblioteka Główna Akademii Techniczno-Rolniczej w Bydgoszczy  
lidka@atr.bydgoszcz.pl

**Rezultaty i plany prac Zespołu  
ds. Standardów dla Bibliotek Naukowych.  
Analiza danych z ankiet 2002-2003**

**The results and plans of activity conducted  
by the Standarization Group  
for Polish Research Libraries**

**Abstrakt**

W referacie przedstawiono koncepcję projektu „Analiza funkcjonowania polskich bibliotek naukowych w Polsce” realizowanego od 2002 r. przez Zespół ds. Standardów dla Bibliotek Naukowych (ZSBN), ze szczególnym uwzględnieniem aplikacji internetowej do gromadzenia z bibliotek danych ilościowych i jakościowych. Omówiono modyfikacje formularza ankiety na 2004 r. oraz inne prace prowadzone w ostatnim roku. Zaprezentowano wyniki badań porównawczych bibliotek naukowych w latach 2002-2003.

The paper presents the idea of the project called „The analysis of running the Polish research libraries”, conducted by the Standarization Group for Polish Research Libraries (ZSBN) since 2002, with particular taking the computer software into consideration, as designed for quantitative and qualitative data collection and analysis. Modification of the questionnaire for the year 2004 and the activities conducted last year are also described. The final part discusses the results of the comparative studies on research libraries in the years 2002–2003.

**Wprowadzenie**

Standardy (normy, wzorce, zalecenia) funkcjonowania bibliotek zajmują coraz więcej miejsca w dyskusjach i publikacjach. Choć często jest tak, jak napisał J. Wołosz, że [...] *o standardach, zwłaszcza ilościowych, chcą rozmawiać bibliotekarze, a tematu tego unikają władze, które decydują o faktycznym stanie bibliotek.* [15].

W niektórych środowiskach (np. bibliotek szkolnych<sup>1</sup> i pedagogicznych) obserwujemy już zmiany. Niemalą rolę w opracowywaniu standardów odgrywają instytucje nadrzędne.<sup>2</sup> Brak natomiast ujednoczonej metodologii ich tworzenia, standardów i jednorodnej postaci. Biblioteki szkolne i pedagogiczne tworzą je jako ogólne stwierdzenia typu *Biblioteka udostępnia swoje zbiory w sposób satysfakcjonujący użytkowników*.<sup>3</sup> Inni proponują bardziej precyzyjne określenia, np. *Udostępnianie <licząc od zamówienia do odbioru> dokumentów z określonej kolekcji na zewnątrz <księgozbiór dydaktyczny> czytelnikom należącym do określonej grupy <studenci macierzystej uczelni> powinno trwać nie dłużej niż określony czas <30 min.>*[7, 8]. Autorka zdecydowanie opowiada się za tą drugą koncepcją.

Standardy i odpowiednio skonstruowane wskaźniki do pomiaru ich osiągnięcia mogą służyć:

- ocenie usług bibliotecznych;
- optymalizacji działań bibliotecznych;
- tworzeniu mechanizmów i narzędzi kontroli;
- planowaniu nowych usług albo organizowaniu nowych placówek bibliotecznych;
- zarządzaniu biblioteką (zarządzanie księgozbiorem, personelem, itp.) i podejmowaniu decyzji;
- zapewnieniu jednolitości w ocenie bibliotek przez jednostki nadrzędne i inne;
- określaniu poziomu finansowania;
- planowaniu usprawnień i prognozowaniu przyszłego rozwoju.
- porównywaniu z innymi bibliotekami (np. benchmarking) [6, 7, 8, 11, 14, 15].

Wypracowaniem wzorców dla bibliotek naukowych zajmuje się Zespół ds. Standardów dla Bibliotek Naukowych (zwany dalej ZSBN),<sup>4</sup> który powstał w 2001 r. i pracował początkowo jako grupa nieformalna. Prace ZSBN zostały wpisane do zadań Konferencji Dyrektorów Bibliotek Szkół Wyższych w punkcie „standaryzacja działalności bibliotek, badania porównawcze”. W 2004 r. podpisano Porozumienia w sprawie realizacji projektu „Analiza funkcjonowania polskich bibliotek

<sup>1</sup> Standardy jakości pracy biblioteki szkolnej. W: Scholaris. Internetowe Centrum Zasobów Edukacyjnych. <[http://scholaris.pl/Portal?secId=V1US04X1E1JD8P8G1PE23QCI&mlt\\_docview=7D50LH8JOM5I132LKO5G7108](http://scholaris.pl/Portal?secId=V1US04X1E1JD8P8G1PE23QCI&mlt_docview=7D50LH8JOM5I132LKO5G7108)>

<sup>2</sup> Zob. „Wojewódzkie standardy oceny jakości pracy bibliotek pedagogicznych” Kuratorium Oświaty w Lublinie <[http://www.kuratorium.lublin.pl/DEF/nadzor\\_2004/standardy\\_bibliot.htm](http://www.kuratorium.lublin.pl/DEF/nadzor_2004/standardy_bibliot.htm)>

<sup>3</sup> [http://www.kuratorium.lublin.pl/DEF/nadzor\\_2004/standardy\\_bibliot.htm](http://www.kuratorium.lublin.pl/DEF/nadzor_2004/standardy_bibliot.htm)

<sup>4</sup> Skład Zespołu ds. Standardów dla Bibliotek Naukowych: Lidia Derfert-Wolf (ATR w Bydgoszczy), Ewa Dobrzyńska-Lankosz (AGH w Krakowie), Wanda Dziadkiewicz (Uniwersytet Śląski w Katowicach – w Zespole do 2003 r.), Mirosław Górny (Uniwersytet Adama Mickiewicza w Poznaniu), Elżbieta Górka (Biblioteka Publiczna m.st. Warszawy), Marek Górski (Politechnika Krakowska), Artur Jazdon (Uniwersytet Adama Mickiewicza w Poznaniu), Małgorzata Kłossowska (GBPIS w Warszawie), Dariusz Pawelec (Uniwersytet Śląski w Katowicach), Anna Sokołowska-Gogut (Akademia Ekonomiczna w Krakowie), Teresa Wildhardt (Akademia Pedagogiczna w Krakowie).

naukowych” pomiędzy uczelniami, w których zatrudnieni są członkowie Zespołu. Koordynatorem prac jest Uniwersytet Adama Mickiewicza w Poznaniu, a projekt jest częściowo finansowany z funduszy Ministerstwa Edukacji Narodowej i Sportu. We wspomnianym Porozumieniu określono cele projektu oraz zasady dostępu do danych i uprawnienia dyrektorów bibliotek. Cele ogólne to:

- 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 z wskaźnikami i standardami funkcjonowania zagranicznych bibliotek naukowych;
- opracowywanie i publikowanie rocznych raportów.

Tekst Porozumienia zawiera również zapisy ważne dla wszystkich bibliotek wypełniających ankietę, m.in.: obowiązkiem koordynatora projektu jest *publikowanie danych zbiorczych [...], zapewnienie bibliotekom, które wprowadzają dane, bezpośredniego dostępu do własnych danych oraz do wyników „Analizy” oraz Wszelkie dane szczegółowe zawarte w bazie danych „Analiza” są poufne i nie mogą być w żadnej formie rozpowszechniane bez zgody ZSBN oraz instytucji, których dotyczą.*

Ponieważ większość wskaźników efektywności jest pochodną danych statystycznych, narzędziami niezbędnymi do realizacji powyższych celów jest kwestionariusz ankiet dotyczący funkcjonowania biblioteki oraz program do gromadzenia i analizy danych z wypełnionych ankiet. Omówione poniżej w dużym skrócie narzędzia i inne prace są rezultatem i dorobkiem całego ZSBN i były już szczegółowo opisywane [1, 2, 3, 4, 10]. W niniejszym referacie ich prezentacja jest jedynie podsumowaniem i jednocześnie wstępem do przedstawionych w kolejnej części rezultatów badań.

## **1. Program komputerowy do gromadzenia i analizy danych z ankiet**

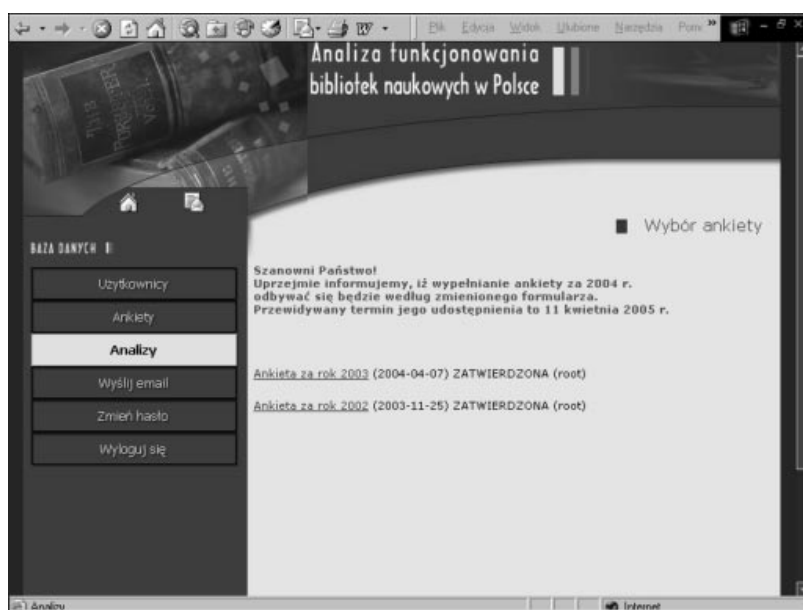
Opracowując specyfikację programu komputerowego do gromadzenia i analizowania danych z ankiet zakładano, że program ma umożliwiać:

- wypełnianie, modyfikację i wysyłanie danych on-line przez biblioteki, na podstawie kwestionariusza ankiet;
- automatyczne obliczanie wybranych wskaźników efektywności na podstawie danych z ankiet;
- automatyczną weryfikację poprawności wypełnienia pól w ankiecie;
- badania porównawcze prowadzone przez ZSBN – zestawienie danych zbiorczych z danego roku lub na przestrzeni kilku lat, opracowanie wieloaspektowej analizy wybranych danych i wskaźników efektywności;

- analizowanie danych oraz wskaźników efektywności indywidualnie przez biblioteki, w danym roku lub w przedziałach wieloletnich (analiza porównawcza).

Koncepcję i podstawową wersję programu opracowano w 2002 r. w Akademii Techniczno-Rolniczej w Bydgoszczy. Od 2003 r. baza jest utrzymywana i modyfikowana przez Bibliotekę Uniwersytecką w Poznaniu. Aplikacja internetowa składa się z:

1. witryny WWW<sup>5</sup> zawierającej informacje o projekcie, instrukcje, kwestionariusz ankiety (dla bibliotek akademickich oraz publicznych i branżowych), wyniki badań i przydatne linki;
2. modułu dla bibliotek (rys. 1) do pobierania, wypełniania i przesyłania on-line ankiety przez dyrektora lub uprawnionych pracowników oraz wieloaspektowego analizowania danych własnej biblioteki wg różnych kryteriów, w poszczególnych latach lub okresach wieloletnich;
3. modułu dla administratora do rejestrowania bibliotek, kontaktów z wypełniającymi ankietę oraz uprawnionych modyfikacji danych;
4. bazy komputerowej do przechowywania i przetwarzania danych z ankiet;
5. modułu dla ZSBN przeznaczonego do analizy statystycznej danych z bazy.



**Rys. 1** Witryna projektu „Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce” – moduł dla bibliotek

<sup>5</sup> <http://ssk2.bu.amu.edu.pl/standaryzacja/index.htm>

Większość wymienionych wyżej założeń została spełniona. Trwają prace nad udoskonaleniami oraz dalszym rozwojem. Na bieżąco modyfikowane są opcje związane ze sprawdzaniem poprawności wypełniania ankiet. Szczególną uwagę przykłada się do rozszerzania możliwości analizy danych, zarówno dla ZSBN, jak i dyrektorów bibliotek, dla których omawiany program może być doskonałym narzędziem zarządzania. Obecnie każda z zarejestrowanych bibliotek ma możliwość nie tylko wypełniania ankiety, ale również przeglądania swoich danych wg lat, kategorii pytań czy wskaźników. Wszystko to jest dostępne w opcji „Analizy” (rys. 1). Planuje się umożliwienie automatycznego porównania każdej wartości danych czy wskaźników ze średnią w danej grupie bibliotek.

W dalszej kolejności będą rozwijane możliwości automatycznego, wieloaspektowego prezentowania zbiorczych analiz wyników badań wg kryteriów dowolnie wybranych przez każdego użytkownika sieci, np. typów bibliotek, lat, wskaźników.

## 2. Kwestionariusz ankiety

Koncepcja analizy funkcjonowania bibliotek opiera się na zbieraniu i analizie danych z ankiet wypełnianych dobrowolnie przez biblioteki. Z uwagi na to, że projekt dotyczy badania bibliotek naukowych, udostępniono dwa formularze ankiety: dla bibliotek akademickich i pozostałych. Zasadnicze różnice polegają na wyeliminowaniu z tego drugiego formularza wszystkich specyficznych danych dotyczących uczelni. Metodologia opracowywania kwestionariusza ankiety została już szczegółowo opisana we wcześniejszych publikacjach [1, 2, 3, 4]. Warto jedynie przypomnieć, że prace opierały się na doświadczeniach bibliotek realizujących projekt Tempus JEP<sup>6</sup> oraz wynikach badań i wnioskach z konferencji „Badania porównawcze polskich bibliotek naukowych” zorganizowanej w 2001 r. przez Bibliotekę Główną Akademii Ekonomicznej w Krakowie.

W trakcie wypełniania ankiet za lata 2002 i 2003 zgłaszano pewne problemy, które uwzględniono w formularzu za 2004 r. Ponadto opublikowano polskie tłumaczenia norm [9, 12] i zaleceń [13], które stały się „przewodnikami” do wprowadzenia kolejnych zmian, a zwłaszcza do precyzyjnego formułowania pytań. Obecnie ankieta zawiera 50 pytań i 16 wskaźników. Do najistotniejszych zmian i uzupełnień w kwestionariuszu należy zaliczyć:

---

<sup>6</sup> Projekt Tempus JEP 13242-98: Development of Library Management as a Part of the University Total Quality Management, realizowany w latach 1998-2001 przez biblioteki: Politechniki Krakowskiej (koordynator projektu), Akademii Techniczno-Rolniczej w Bydgoszczy, Uniwersytetu Szczecińskiego, Politechniki Świetokrzyskiej w Kielcach, Delft University of Technology, University College London, Universidad de Cadiz, National Technical University of Athens

- rozwinięcie pytań dotyczących zbiorów – wyszczególnienie wszystkich rodzajów zbiorów specjalnych (stan zbiorów, nabytki i ubytki), dodanie baz danych (nabytki i ubytki), zgodnie z normą PN-EN ISO 2789 [12];
- rezygnację z pytania *Liczba pracowników legitymujących się znajomością języków obcych*;
- dodanie pytania *Liczba pracowników ze stopniem doktora*;
- rozwinięcie pytania o liczbę komputerów;
- uporządkowanie zagadnień związanych z usługami informacyjnymi – pytanie o liczbę kwerend realizowanych przez pracowników biblioteki zastąpiono bardziej ogólnym pytaniem *Liczba odpowiedzi na zapytania informacyjne* z rozbiciem na: wyszukiwania bibliograficzne (kwerendy), wyszukiwania określonych dokumentów, porady dotyczące źródeł informacji i korzystania z nich oraz informacje faktograficzne;
- uszczegółowienie i doprecyzowanie usług elektronicznych w pytaniu *Wykorzystanie źródeł elektronicznych*, a w nim pytanie o liczbę sesji w bazach danych, liczbę ściągniętych dokumentów z czasopism elektronicznych i pełnotekstowych baz danych, liczbę sesji internetowych oraz liczbę logowań na biblioteczną witrynę WWW. Taki sposób liczenia sugeruje norma PN-EN ISO 2789 [12] i inne wzorce zagraniczne, w których uznano, że różne są wyznaczniki wykorzystania źródeł elektronicznych – dla bibliograficznych baz danych to liczba sesji, a baz pełnotekstowych (w tym czasopism elektronicznych – liczba pobranych pełnych tekstów dokumentów. Sformułowanie tego pytania poprzedziła szczegółowa analiza rodzajów danych statystycznych dostarczanych przez dostawców najbardziej popularnych w polskich bibliotekach źródeł elektronicznych. Mamy nadzieję, że takie ujęcie statystyk wykorzystania źródeł elektronicznych pozwoli na uniknięcie wielu problemów z odpowiedzią na to pytanie w ankiecie, zdając sobie jednocześnie sprawę, że nie jest to metoda zadowalająca wszystkich wypełniających. Nowością jest również wykluczenie z liczby logowań na biblioteczną witrynę WWW „wejść” pracowników biblioteki i administratora witryny;
- inne modyfikacje związane z bardziej precyzyjnym sformułowaniem pytań i odpowiednich komentarzy;
- nowe wskaźniki, które omówiono w kolejnym rozdziale.

Ze względu na to, że nie wszystkie biblioteki mogą być przygotowane na niektóre zmiany z powodu braku odpowiednich danych statystycznych, dopuszcza się wypełnianie określonych pól znakiem #, który dla programu komputerowego będzie oznaczał *brak danych*, w przeciwieństwie do wprowadzanego przez niektórych do tego celu *zera*. Ta zasada będzie jednak obowiązywała wyłącznie dla ankiet z danymi za 2004 r.

### 3. Wskaźniki efektywności

Jakość i efektywność funkcjonowania bibliotek wyznaczają odpowiednie wskaźniki – ilościowe i jakościowe. Źródłem ich wyznaczania i obliczania są więc nie tylko statystyki, ale również ocena jakości usług wyrażona przez użytkowników. Na rys. 2 przedstawiono zależności pomiędzy standardami, wskaźnikami i statystyką oraz badaniami użytkowników. Proces wypracowywania standardów powinien rozpocząć się do kilkuletniego badania wskaźników na podstawie statystyki i badań użytkowników, które posłużą później do stwierdzenia, w jakim stopniu biblioteka spełnia standardy.



Rys. 2 Proces wypracowywania i oceny wypełniania standardów funkcjonowania bibliotek.  
Źródło: oprac. własne.

Wskaźniki funkcjonowania (efektywności) bibliotek są w większości pochodnymi danych statystycznych podawanych w ankietach, otrzymywanymi poprzez dzielenie zazwyczaj dwóch danych, np. liczba vol. / liczbę użytkowników daje wskaźnik „liczba vol. przypadających na 1 użytkownika”. Zaprojektowany program komputerowy automatycznie te wskaźniki wylicza. Wartości dla każdej biblioteki są dostępne (wyłączne dla tej biblioteki i ZSBN) po zatwierdzeniu ankiety za dany rok. Niektóre wskaźniki, których nie sposób obliczyć automatycznie, muszą być podawane przez biblioteki, np. wydatki biblioteki na jednego użytkownika.

W ankietach za lata 2002-03 było 13 wskaźników podawanych przez biblioteki i 29 obliczanych automatycznie. Nie uwzględniały one wszystkich danych z ankiety, np. stanu zatrudnienia. W nowym kwestionariuszu jest ich łącznie 78. Biblioteki będą dodatkowo podawać wskaźnik *Wydatki na sprzęt komputerowy i oprogramowanie na 1 użytkownika*. Natomiast do wyznaczenia wzorów dla 62 wskaźników „automatycznych” wzięto pod uwagę wszystkie dane z ankiety. Analizie poddano np.:



- procentowy udział różnych grup pracowników (wg wykształcenia, wieku, zakresów czynności) wobec wszystkich zatrudnionych;
- przyrost zbiorów w odniesieniu do książek;
- liczbę pracowników/użytkowników przypadających na 1 stanowisko komputerowe
- liczbę publikacji/udziałów w konferencjach przypadających na 1 pracownika biblioteki.

Niektóre wskaźniki sformułowano bardziej precyzyjnie i zgodnie z normami międzynarodowymi, np. „stopień wykorzystania zbiorów” zmieniono na „aktywność zbiorów”, przekształcając wzór obliczania w ten sposób, że wartość wskaźnika będzie wskazywała, ile razy w ciągu roku wykorzystywane były dokumenty. Tematyka sposobów obliczania wskaźników oraz interpretacji wyników wymaga z pewnością odrębnej publikacji. W tym miejscu warto jedynie podkreślić, że większość wzorów zaczerpnięto z międzynarodowych norm i zaleceń. Przykładem mogą być wszystkie wskaźniki badające tzw. obciążenie pracowników, gdzie poszczególne czynności czy usługi (np. wypożyczanie) przelicza się w stosunku do ogólnej liczby pracowników działalności podstawowej, a nie liczby pracowników danego działu. Wskaźniki badające wydatki czy wykorzystanie usług w odniesieniu do użytkowników, dla bibliotek akademickich obliczane są wg danych „liczba potencjalnych użytkowników z własnej uczelni”, a dla pozostałych bibliotek – „liczba zarejestrowanych czytelników”.

Stosunkowo duża liczba wskaźników wyznaczonych dla celów badań porównawczych wynika z następujących powodów:

- potrzeba wszechstronnej analizy funkcjonowania bibliotek;
- objęcie badaniami wszystkich aspektów uwzględnionych w ankiecie;
- opracowanie w kolejnych latach standardów oceny bibliotek na podstawie wskaźników analizowanych obecnie.

Część wskaźników dla bibliotek akademickich jest na razie obliczana potrójnie – w odniesieniu do potencjalnych użytkowników, studentów i słuchaczy studiów dziennych, ze względu na brak definicji „studenta obliczeniowego”. Ponadto w projekcie uwzględniono nie tylko typowe wskaźniki funkcjonalności, ale również takie, które analizują stan zatrudnienia, aktywność zawodową pracowników itp. Są to dane niemające 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, zarówno bibliotekarzom, jak i innym instytucjom. Należy również dodać, że zdecydowana większość wskaźników nie obciąża w żaden sposób wypełniających ankiety – są one obliczane automatycznie przy pomocy programu komputerowego.



#### 4. Analiza danych z lat 2002 i 2003

Analiza porównawcza funkcjonowania bibliotek naukowych w roku 2002 została przedstawiona na stronie internetowej projektu oraz w publikacjach [1, 4]. Ankiety z danymi za 2003 r. wypełniało łącznie 31 bibliotek (w 2002 r. – 17) spośród 57 zarejestrowanych. Analizę wypełniających ankiety wg typu biblioteki przedstawiono w tab. 1.

**Tabela 1. Ankiety wypełniane w 2004 r. (dane wg stanu z 31.12.2003 r.) wg typów bibliotek**

Typ biblioteki	Ankiety zatwierdzone	Ankiety rozpoczęte
Akademickie państwowe, w tym:	23	
uniwersytecka	7	
politechnika	10	
rolnicza	2	
pedagogiczna	1	
ekonomiczna	1	
medyczna	1	
muzyczna	1	
Akademicka niepaństwowa	2	2
Branżowa	2	
Publiczna	2	

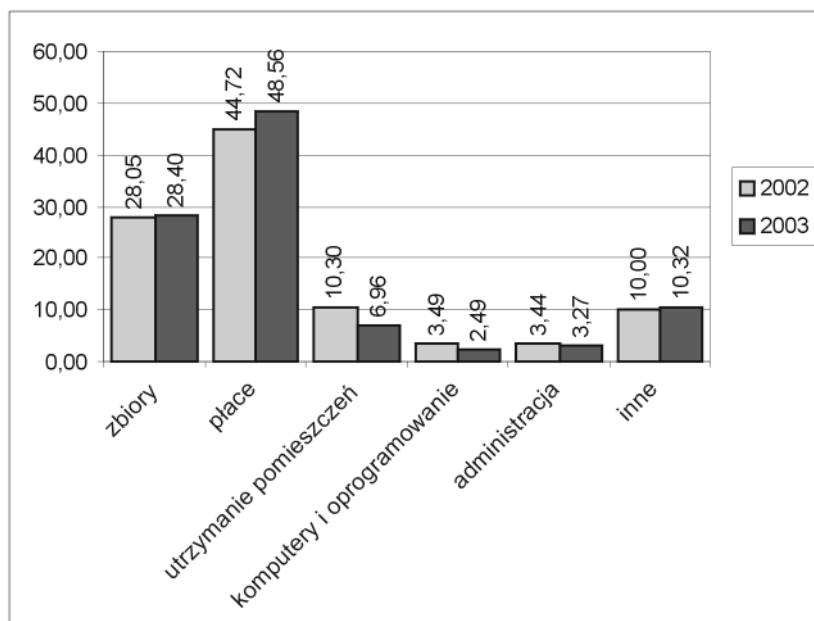
Jak wynika z tab. 1, najliczniejsze grupy bibliotek to uniwersyteckie oraz politechniczne. Porównując rezultaty analiz z lat 2002 i 2003 r. oraz z wcześniejszymi badaniami porównawczymi [4] można przyjąć, że wartości średnie wskaźników dla tych grup są reprezentatywne. Problem publikowania wartości dla pozostałych bibliotek był szeroko dyskutowany w ZSBN. Zdając sobie sprawę, że wyniki mogą być niemiernodajne, w zestawieniu rezultatów badań zdecydowano uwzględnić wszystkie biblioteki poza akademicką muzyczną, której nie sposób przypisać do żadnej grypy ze względu na dane bardzo odbiegające od standardowych, co wynika ze specyfiki tej biblioteki. Taki sposób postępowania podyktowany był przede wszystkim chęcią zaprezentowania zestawienia wyników możliwie największej liczby typów bibliotek, które podjęły trud wypełnienia ankiety i dostarczenia im narzędzia do porównań wyników własnej biblioteki z wartościami średnimi, minimalnymi i maksymalnymi w danej grupie. Wskaźniki funkcjonowania bibliotek analizowano w następujących grupach:

- akademickie państwowe – uniwersytety;
- akademickie państwowe – politechniki i uczelnie o profilu technicznym;
- akademickie państwowe – rolnicze;
- akademickie państwowe – inne;
- akademickie państwowe – wszystkie;
- akademickie niepaństwowe;
- publiczne;
- branżowe.

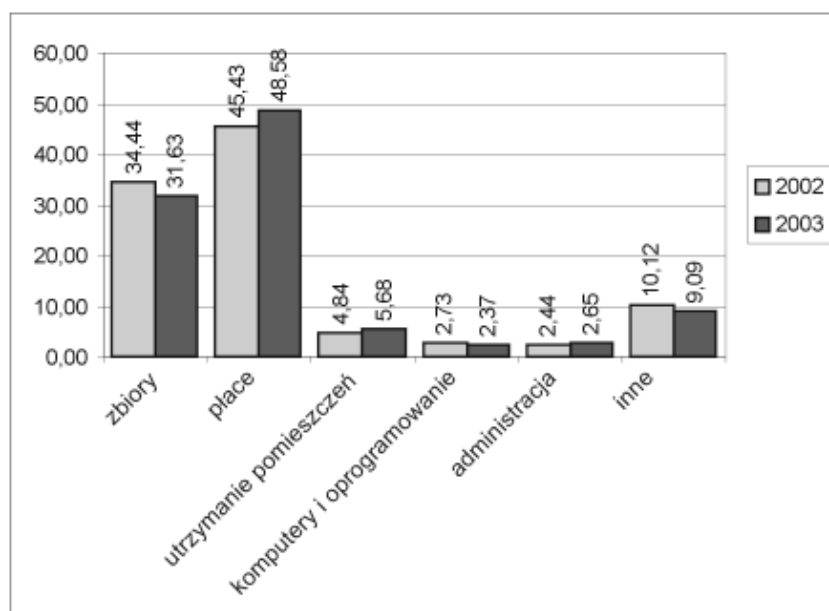
Szczegółowe wyniki zaprezentowano na witrynie internetowej projektu <http://ssk2.bu.amu.edu.pl/standaryzacja/index.htm> w dziale „Wyniki badań”. W niniejszym referacie przedstawiono wartości średnie najistotniejszych wskaźników z 2002 i 2003 r. (tab. 2 i 3) w w/w grupach, z pominięciem „akademickie państwowe – wszystkie”. W tabelach nie podano, niestety, danych z 2002 r. dla kilku grup bibliotek z przyczyny braku ankiet z tego roku. Dane z dwóch lat dla bibliotek uniwersyteckich, technicznych i „innych” akademickich pokazują korzyści jakie daje wypełnianie ankiety. Pewne widoczne różnice w wartościach wskaźników z lat 2002 i 2003 mają swe źródło w niejednakowej liczbie wypełnianych ankiet w poszczególnych latach. Przypadek grupy bibliotek uniwersyteckich, z których w obydwu latach 5 tych samych bibliotek wypełniło ankietę, a pozostałe albo zrezygnowały, albo dołączyły do projektu, uzasadnia w pewnym stopniu wahania średnich wartości wskaźników. Inne różnice wynikają z ogólnych tendencji obserwowanych w bibliotekach, np. spadek wskaźnika „zarejestrowani użytkownicy z uczelni jako procent potencjalnych użytkowników”, wzrost wydatków na płace.

W tab. 2 i 3 podano wyłącznie średnie wartości poszczególnych wskaźników. Na stronie internetowej projektu przedstawiono szczegółową analizę danych z uwzględnieniem średniej arytmetycznej, mediany oraz wartości maksymalnych i minimalnych. Te ostatnie pozwolą porównać dane własnej biblioteki z lepszymi czy gorszymi wynikami innych bibliotek, oczywiście bez ujawniania, której biblioteki te dane dotyczą.

Procentowy udział wydatków w całym budżecie wg kategorii przedstawiono przykładowo dla bibliotek uniwersyteckich (rys. 3) i technicznych (rys. 4). Kategorie wydatków pogrupowano w mniejszej liczbie grup niż w tab. 3. Grupa „inne” zawiera: wyposażenie, fundusz bezosobowy (z pochodnymi), szkolenie personelu, promocję, remonty, amortyzację i inne.



Rys. 3 Procentowy udział podstawowych wydatków na działalność bieżącą w budżetach bibliotek uniwersyteckich w latach 2002 i 2003



Rys. 4 Procentowy udział podstawowych wydatków na działalność bieżącą w budżetach państwowych bibliotek akademickich o profilu technicznym w latach 2002 i 2003

## Plany i podsumowanie

Kolejnym zadaniem ZSBN będzie wypracowanie ogólnokrajowego zestawu standardów i określenie wskaźników dla każdego z nich, łącznie z dokładnymi wzorami ich obliczania oraz sposobów interpretacji. Dysponujemy wieloma wzorcami i normami zagranicznymi, które można dostosowywać do naszych potrzeb. Z najciekawszych warto wymienić:

- normę ISO 11620 Information and Documentation. Library performance indicators (34 wskaźniki) [9];
- zestaw 33 wskaźników dla sektora szkół wyższych w Wielkiej Brytanii opracowanych przez Zespół ds. Wskaźników Efektywności dla Bibliotek [5];
- niemiecki projekt BIX dla bibliotek naukowych (17 wskaźników);<sup>7</sup>
- standardy dla bibliotek szkół wyższych w USA opracowane przez ACRL (15 standardów dotyczących danych wejściowych i wyjściowych oraz 87 pytań dotyczących wpływu źródeł i programów bibliotecznych na użytkowników);<sup>8</sup>
- zalecenia IFLA dotyczące mierzenia jakości w bibliotekach akademickich [13];
- narzędzia do benchmarkingu i bazy tzw. najlepszych praktyk w Australii.<sup>9</sup>

W w/w zaleceniach i normach uwzględnia się wszystkie obszary funkcjonowania biblioteki oraz jej otoczenie. Standardy i wskaźniki stanowią narzędzie do oceny biblioteki i bibliotekarzy z punktu widzenia jakościowego i ilościowego. Dużą wagę przywiązuje się do wskaźników jakości mierzonych na podstawie ocen dokonanych przez użytkowników. To daje dopiero całościowy materiał do analizy funkcjonowania biblioteki. Elementu badania satysfakcji użytkowników brakuje na razie w pracach ZSBN. Planuje się stworzenie dodatkowego narzędzia w postaci standardowego kwestionariusza ankiety do badania użytkowników opartego na ocenianiu całej biblioteki przy pomocy 5-punktowej skali (od bardzo niezadowolającej do bardzo zadowolającej) oraz ocenie wykonania poszczególnych usług, polegającej na odpowiedziach na stwierdzenia typu „godziny otwarcia biblioteki są odpowiednie” przy pomocy 5-punktowej skali (od zdecydowanie tak do zdecydowanie nie). W ten sposób rezultaty będzie można przedstawić w postaci wartości liczbowych. Oczywiście, badania będą musiały być prowadzone w bibliotekach na podstawie jednolitej procedury tworzenia próby respondentów [13]. Satysfakcję z usług elektronicznych można badać przy pomocy podobnych kwestionariuszy, ale dostarczanych użytkownikom elektronicznie i wypełnianych online. Dobrym przykładem tego typu badań jest amerykański LibQUAL+.<sup>10</sup>

<sup>7</sup> BIX – der Bibliotheksindex <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>

<sup>8</sup> Standards for Libraries in Higher Education. Approved by the ACRL Board of Directors, June 2004, <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standardslibraries.htm>

<sup>9</sup> <http://www.caul.edu.au/best-practice/PerfInd.html>

<sup>10</sup> <http://www.libqual.org/index.cfm>

Przydatność narzędzi przygotowanych w ramach projektu „Analiza funkcjonowania polskich bibliotek naukowych” jest niewątpliwa, zarówno dla dyrektorów bibliotek, jak i dla instytucji nadrzędnych. Wyobraźmy sobie, o ile mniej byłoby wątpliwości powstających po publikacjach rankingów szkół wyższych w różnych tygodnikach, gdyby dane do nich były czerpane z raportów ZSBN. Ale przedtem musiałby być spełniony podstawowy warunek – obowiązek wypełniania ankiety przez wszystkie biblioteki.

### Bibliografia

- [1] 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. Materiały Konferencyjne. Łódź 2004, s. 21-39
- [2] Derfert-Wolf L., Dobrzyńska-Lankosz E., Dziadkiewicz W., Górny M., Górską E., Górski M., Jazdon A., Sokołowska-Gogut A., Wildhardt T.: *Performance indicators and Standards for Polish Research Libraries* „Library & Information Research” 2003, vol. 27, nr 87, s. 17-28
- [3] Derfert-Wolf L., Górski M.: *Analiza funkcjonowania polskich bibliotek naukowych w Polsce – program do gromadzenia i przetwarzania danych* „Biuletyn EBIB” [online]. Nr 8/2003 (48) wrzesień [dostęp 2 kwietnia 2005] <http://ebib.oss.wroc.pl/2003/48/wolf1.php>
- [4] Derfert-Wolf L., Górski M., Marcinek M.: *Management based on reliable comparative data. Library statistics and performance indicators. A common project of Polish research libraries W: 25 Annual IATUL Conference „Library Management in Changing Environment”* [online]. Maj 30 – June 3, 2004, Kraków [dostęp 2 kwietnia 2005] [http://www.iatul.org/conference/proceedings/vol14/fulltexts/Lidia%20Derfert-Wolf\\_Marek%20M.Gorski\\_Marzena%20Marcinek.pdf](http://www.iatul.org/conference/proceedings/vol14/fulltexts/Lidia%20Derfert-Wolf_Marek%20M.Gorski_Marzena%20Marcinek.pdf)
- [5] *The Effective Academic Library. A Framework for Evaluating the Performance of UK Academic Libraries* Bristol: HEFCE Publications, 1995
- [6] Głowacka E.: *Benchmarking w bibliotekach* „Bibliotekarz” 2/2005, s. 23-28
- [7] Górny M.: *Metody określania standardów dla polskich bibliotek naukowych* „Biuletyn EBIB” [online]. Nr 8/2003 (48) wrzesień [dostęp 2 kwietnia 2005] <http://ebib.oss.wroc.pl/2003/48/gorny.php>
- [8] Górny M.: *Standaryzacja i unifikacja – kłopot czy korzyści? W: Polskie biblioteki akademickie w Unii Europejskiej*, Łódź, 23-25 czerwca 2004 r. Materiały Konferencyjne. Łódź 2004, s. 13-19
- [9] ISO 11620: 1998, ISO 11620: 1998/AD1:2003 *Information and Documentation. Library performance indicators* [PrPN-ISO 11620 *Informacja i dokumentacja. Wskaźniki funkcjonalności bibliotek*]
- [10] Jazdon A.: *Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce* „Bibliotekarz” 4/2004, s. 20-21
- [11] Jazdon A., Jazdon K.: *O próbach wyznaczenia standardów dla polskich bibliotek naukowych. W: Standardy biblioteczne. Wzorce i doświadczenia Unii Europejskiej*. Materiały z ogólnopolskiej konferencji Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich i Biblioteki Narodowej, Warszawa, 11 grudnia 2003, Warszawa: Wydaw. SBP, 2003, s. 38-54
- [12] PN-EN ISO 2789: 2004 *Informacja i dokumentacja. Międzynarodowa statystyka biblioteczna*
- [13] Poll R., te Boekhorst P.: *Mierzenie jakości: międzynarodowe zalecenia do pomiaru wykonania zadań w bibliotekach akademickich* t. Bolesław Rek. „Bibliothecalia Wratislaviensia” 2003, nr 7

- [14] 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 2002, s. 47-63
- [15] Wołosz J.: *Potrzeby, możliwości i propozycje standardów dla bibliotek publicznych* W: *Standardy biblioteczne. Wzorce i doświadczenia Unii Europejskiej*. Materiały z ogólnopolskiej konferencji Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich i Biblioteki Narodowej. Warszawa, 11 grudnia 2003 r. Warszawa: Wydaw. SBP, 2003, s. 66-77

Tabela 2. Wybrane wskaźniki efektywności bibliotek naukowych w latach 2002 i 2003<sup>11</sup>

Wybrane wskaźniki efektywności	Typ biblioteki												
	uniwersyteckie			Akademickie państwowe						rolnicze			Ebranżowe
	2002		2003	2002		2003	2002		2003	2003		2003	2003
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
Wydatki na 1 użytkownika w PLN	191,22	182,09	157,79	171,35	358,92	269,33	117,57	59,89	300,65	2379,45	416,85		
Wydatki na zakup zbiorów na 1 użytkownika w PLN	45,65	53,81	56,59	56,78	96,19	100,75	34,33	21,7	10,21				
Budżet biblioteki jako procent budżetu uczelni	4,81	4,75	2,57	2,59	4,22	3,81	1,77	2,57	-	-	-	-	-
Zarejestrowani użytkownicy z uczelni jako procent potencjalnych użytkowników	73,81	70,56	72,22	65,88	92,13	63,67	54,52	97,77	-	-	-	-	-
Liczba vol. książek na 1 użytkownika	21,84	20,03	11,44	12,45	28,5	24,33	14,11	10,38	30,71	158,75			
Liczba vol. nabytków (książki – zakup) na 1 użytkownika	0,2	0,26	0,2	0,18	0,58	0,37	0,2	0,39	0,12	0,92			
Liczba wypożyczeń na 1 zarejestrowanego czytelnika	7,7	8,9	7,9	7,9	7,5	9,1	5,8	14,3	9,2	4,1			
Liczba użytkowników przypadająca na 1 pracownika biblioteki	341	364	451	432	183	232	483	770	27	92			
Liczba wypożyczeń na 1 pracownika biblioteki	2038	2447	2905	2215	1245	1287	1682	10337	4231	95			
Powierzchnia biblioteki na 1 użytkownika	0,34	0,26	0,18	0,18	0,38	0,28	0,14	0,05	0,31	2,08			
Liczba użytkowników na 1 miejsce w czytelniach	116	109	86	95	39	50	164	81	80	61			
Aktywność wykorzystania zbiorów	0,66	0,96	1,11	1,05	2,23	1,35	0,66	2,72	0,90	0,15			
Procent zrealizowanych zamówień na wypożyczenia międzybiblioteczne z zewnątrz	61,38	71,75	70,93	79,27	96,48	86,51	87,85	50	25	95,12			

<sup>11</sup> Dane z 2002 r. podano wyłącznie dla grup bibliotek, które wypełniły ankiety.



Tabela 3. Procentowy udział wydatków na działalność bieżącą w budżetach bibliotek

Procentowy udział wydatków na działalność bieżącą w budżetach bibliotek	Typ biblioteki													
	Akademickie państwowe			Akademickie niepaństwowe			Publiczne naukowe			Branzowe				
	uniwersyteckie		techniczne		inne		rolnicze		niepaństwowe		naukowe		2003	
	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003
Zbiory ogółem, w tym:	28,05	28,41	34,44	31,63	21,4	27,6	29,83	29,83	29,42	4,89	18,75	4,89	18,75	
książki polskie i zagraniczne	5,57	7,79	7,77	6,39	7,55	7,77	8,57	8,57	18,5	2,83	4,03	2,83	4,03	
czasopisma polskie	0,68	1,69	1,93	1,98	2,65	3,23	6,89	6,89	4,87	1,18	2,8	1,18	2,8	
czasopisma zagraniczne	17,17	13,61	19,59	17,37	7,8	13,17	8,55	8,55	0,67	0,2	9,95	0,67	0,2	
zbiory specjalne	1,0	0,74	1,5	1,04	0,1	0,4	0,27	0,27	1,34	0,37	0,08	1,34	0,37	
źródła elektroniczne	3,63	4,57	3,66	4,85	3,3	3,03	5,54	5,54	4,05	0,33	1,9	4,05	0,33	
Sprzęt komputerowy	1,46	1,14	2,03	1,32	0,65	0,93	2,51	2,51	0,7	1,77	0,15	0,7	1,77	
Oprogramowanie	2,03	1,35	0,7	1,05	0,8	1,17	1,58	1,58	0,66	0,26	0,5	0,66	0,26	
Wyposażenie	1,29	0,6	2,14	1,30	2	2,13	0,1	0,1	1,24	0,13	2,1	1,24	0,13	
Place	44,72	48,56	45,43	48,58	47,9	50,53	53,88	53,88	54,39	69,28	51,7	54,39	69,28	
Fundusz płac bezosobowy	1,4	0,79	1,04	1,23	1,85	2,53	1,1	1,1	2,05	0,88	1,5	2,05	0,88	
Usługi, administracja	3,44	3,27	2,44	2,65	3,75	2,77	3,89	3,89	2,58	5,99	11,1	2,58	5,99	
Szkolenie personelu	0,28	0,42	0,41	0,52	0,1	0,37	0,33	0,33	1,15	0,39	0,5	1,15	0,39	
Utrzymanie pomieszczeń	10,3	6,96	4,84	5,68	3,1	3,13	0,55	0,55	2,37	8,06	10,85	2,37	8,06	
Promocja	0,15	0,14	0,05	0,18	0,3	0,23	0	0	0,11	1,19	0	0,11	1,19	
Remonty	1,79	1,18	0,54	0,66	0,9	3,37	0,3	0,3	3,2	1,06	1,7	3,2	1,06	
Amortyzacja	2,53	3,51	3,41	3,67	5,15	2,9	3,49	3,49	0	4,1	0,4	0	4,1	
Inne	2,56	3,68	2,53	1,53	12,1	2,33	2,47	2,47	2,15	2,02	0,75	2,15	2,02	