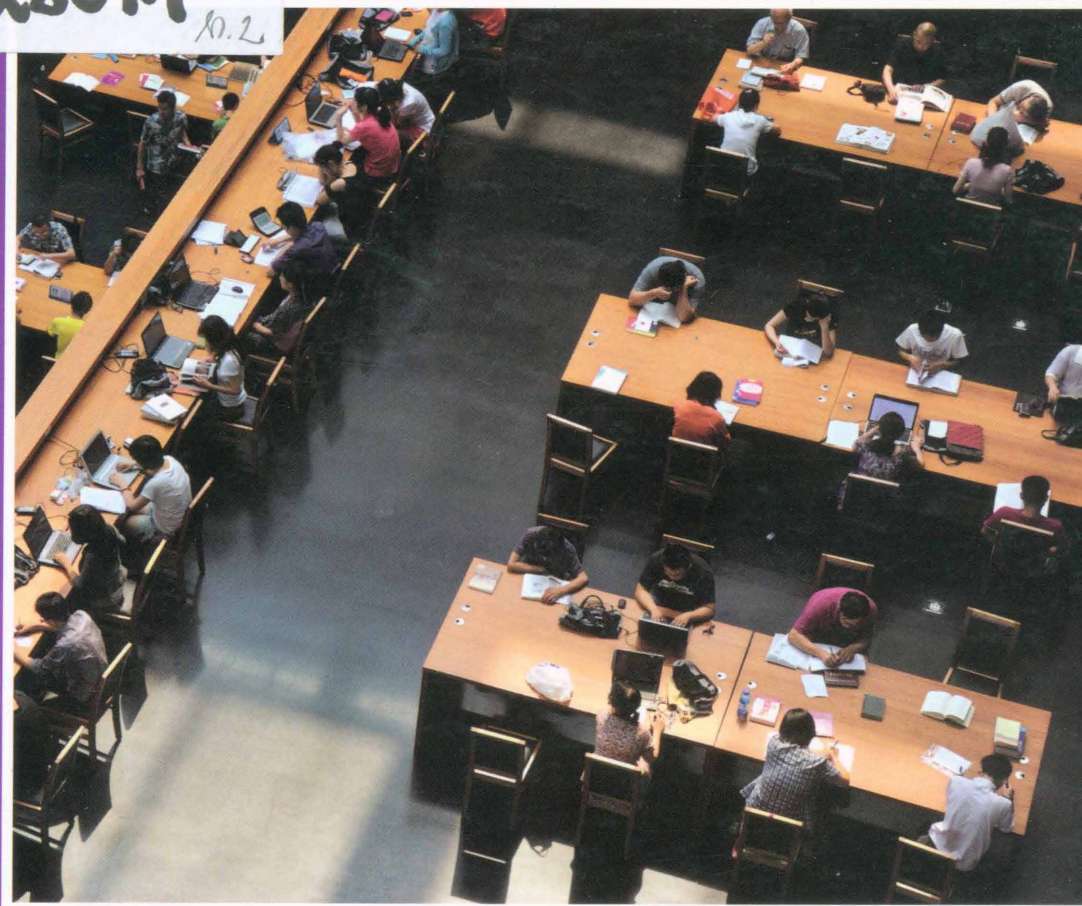


28014
No. 2



Teresa Urszula Szmigielska

Standardy oceny bibliotek akademickich

STANDARDY OCENY
BIBLIOTEK AKADEMICKICH

Mojemu Mężowi

Polish Librarians Association
SCIENCE-DIDACTICS-PRACTICE

Teresa Urszula Szmigielska

**Standards for evaluating
Academic Libraries**



Warsaw 2011

Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich
NAUKA-DYDAKTYKA-PRAKTYKA

Teresa Urszula Szmigielska

**Standardy oceny
bibliotek akademickich**



Warszawa 2011

Komitet Redakcyjny serii wydawniczej
«NAUKA – DYDAKTYKA – PRAKTYKA»

Marcin DRZEWIECKI (przewodniczący), Stanisław CZAJKA, Artur JAZDON,
Barbara SOSIŃSKA-KALATA, Danuta KONIECZNA, Dariusz KUŹMINA,
Krzysztof MIGOŃ, Mieczysław MURASZKIEWICZ, Janusz NOWICKI (sekretarz),
Joanna PAPUZIŃSKA-BEKSIĄK, Wanda PINDŁOWA, Maria PRÓCHNICKA,
Jadwiga SADOWSKA, Barbara STEFANIAK, Elżbieta STEFAŃCZYK,
Hanna TADEUSIEWICZ

Recenzent
Ewa KOBIERSKA-MACIUSZKO

Projekt okładki
Dariusz KOZŁOWSKI

Oprac. techniczne i korekta
Anna LIS

© 2011 Copyright by Teresa Urszula Szmigielska
© Copyright by Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich

ISBN 978-83-61464-49-5

CIP - Biblioteka Narodowa

Szmigielska, Teresa Urszula
Standardy oceny bibliotek akademickich / Teresa
Urszula Szmigielska ; Stowarzyszenie Bibliotekarzy
Polskich. - Warszawa : Wydawnictwo Stowarzyszenia
Bibliotekarzy Polskich, 2011. - (Nauka, Dydaktyka,
Praktyka ; 127)

Wydawnictwo Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich
00-335 Warszawa, ul. Konopczyńskiego 5/7, tel. (22) 827-52-96
Warszawa 2011 r. Wyd. I. Ark. wyd. 10,0. Ark. druk. 10,25

Łamanie: Renard Hawryszko
Druk i oprawa: Zakład Poligraficzny PRIMUM S.C., Kozierki, ul. Marsa 20,
05-825 Grodzisk Mazowiecki, tel. (22) 724-18-76, zp.primum@intelgraf.pl

Spis treści

WSTĘP	9
1. LITERATURA DOTYCZĄCA STATYSTYKI BIBLIOTECZNEJ. RYS HISTORYCZNY	13
1.1. Statystyka biblioteczna w służbie zarządzania biblioteką	20
1.2. IFLA jako źródło informacji o standardach oceny biblioteki	28
1.3. Badania polskich bibliotekarzy XX i XXI wieku	31
2. ZNACZENIE TERMINÓW NORMA I STANDARD W BIBLIOTEKARSTWIE WSPÓŁCZESNYM	51
2.1. Norma	51
2.2. Standard	55
3. MIĘDZYKRAJOWE STANDARDY OCENY BIBLIOTEK AKADEMICKICH	59
3.1. Zalecenia IFLA	59
3.2. Norma ISO 11620 <i>Information and documentation. Library performance indicators</i> ...	70
4. NARODOWE PROGRAMY OCENY JAKOŚCI PRACY BIBLIOTEK AKADEMICKICH	78
4.1. Stany Zjednoczone – ACRL	79
4.2. Niemiecki program oceny – BIX-Bibliotheksindex	86
4.3. Wielka Brytania – statystyka SCONUL	88
4.4. Polska – prace Zespołu ds. Standardów dla Bibliotek Naukowych	91
4.5. Porównanie wskaźników funkcjonalności narodowych programów badania jakości pracy bibliotek akademickich z ISO 11620:2008	94
5. PORÓWNANIE UCZELNI PUBLICZNYCH I NIEPUBLICZNYCH	103
ZAKOŃCZENIE	109
BIBLIOGRAFIA	113

ANEKSY

1. Adriano Balbi: Porównanie zbiorów głównych bibliotek Europy XVII i XVIII w.	131
2. Zestawienie statystyczne Geroulda dla biblioteki w Berkeley	133
3. Roswitha Poll: Statistics and Evaluation Section, useful links – related to library evaluation. Bibliography Impact and Outcome of Libraries	135
4. Różne kategorie kosztów możliwych do obliczenia w bibliotece akademickiej	136
5. Tabele statystyczne dotyczące bibliotek akademickich z „Kwartalnika Statystycznego” z 1930 r.	137
6. Formularz ankiety AFBN za 2009 r. wypełniany przez dyrektorów bibliotek	139
7. Wykaz wskaźników funkcjonalności bibliotek i danych obliczanych w ramach projektu AFBN	150
8. Wybrane wyniki badań AFBN za 2008 r.	154
9. Kwestionariusz statystyczny SCONUL	155
10. BIX-Bibliotheksindex	159
11. Wykresy porównawcze wybranych wskaźników wg danych AFBN	160

Contents

INTRODUCTION	9
1. LITERATURE ON LIBRARY STATISTICS	13
1.1. Library statistics as a tool for library management	20
1.2. IFLA as a source of information on library assessment standards	28
1.3. 20 th and 21 st century research by Polish librarians	31
2. THE MEANING OF „NORM” AND „STANDARD” IN MODERN LIBRARIANSHIP	51
2.1. Norm	51
2.2. Standard	55
3. INTERNATIONAL STANDARDS FOR EVALUATING ACADEMIC LIBRARIES	59
3.1. IFLA Guidelines	59
3.2. ISO 11620 <i>Information and documentation. Library performance indicators</i>	70
4. NATIONAL PROGRAMS FOR ASSESSING PERFORMANCE OF ACADEMIC LIBRARIES	78
4.1. United States – ACRL	79
4.2. Germany – BIX- Bibliotheksindex	86
4.3. United Kingdom – SCONUL statistics	88
4.4. Poland – Zespół ds. Standardów dla Bibliotek Naukowych (Research team on Scientific Library Standards)	91
4.5. Comparison of ISO 11620:2008 performance indicators of national programs	94
5. COMPARISON OF PUBLIC AND NON-PUBLIC UNIVERSITIES	103
AFTERWORD	109
BIBLIOGRAPHY	113

APPENDICES

1. Adriano Balbie – Comparative Table of the Riches of the Main Libraries of Europe at Various Times	131
2. Gerould statistic for the Berkeley Library	133
3. Roswitha Poll, <i>Statistics and Evaluation Section, Useful Links – Related to Library Evaluation. Bibliography Impact and Outcome of Libraries</i>	135
4. Categories of Calculated Costs in Academic Library	136
5. Tables of statistics related to academic libraries from „Kwartalnik Statystyczny”	137
6. AFBN survey form	139
7. List of library performance indicators and calculated data in the AFBN project	150
8. Selected results of AFBN research	154
9. SCONUL survey form	155
10. BIX-Bibliotheksindex	159
11. Diagrams of select indicators from AFBN data	160

WSTĘP

Przemiany ustrojowe lat 90. XX w. przyniosły w Polsce różnorodne zmiany wśród nich gospodarcze oraz polityczne. Znane jest i szeroko opisane w literaturze przedmiotu zjawisko redukcji liczby bibliotek będących do końca lat 80. pod nadzorem i opieką państwa. W ostatniej dekadzie ubiegłego wieku powstało także wiele nowych bibliotek w szkołach wyższych. W 1991 r. założono w Polsce pierwszą szkołę wyższą niepubliczną¹, następane piętnaście lat przyniosło dalszy intensywny rozwój tego sektora szkolnictwa.

Powyższe zjawiska oraz późniejsze przygotowania do wstąpienia naszego państwa do Unii Europejskiej wywołały duże zainteresowanie metodami pracy w bibliotekach akademickich na Zachodzie. Budziło je również uruchomienie mechanizmów rynkowych we wszystkich dziedzinach życia w Polsce, także w nauce. Środki dotychczas przeznaczane na naukę, oceniane powszechnie jako niedostateczne, zostały w latach 90. jeszcze bardziej uszczuplone. Biblioteki akademickie stały się miejscem walki konkurencyjnej dostawców sprzętu, oprogramowania i baz pełnotekstowych. Bibliotekarze musieli przyswoić sobie wiedzę z dziedziny ekonomii. Literatura na temat zarządzania, zgromadzona w bibliotekach naukowych, była przestarzała, tworzona w poprzednim, socjalistycznym ustroju społecznym; specjalistyczne zbiory czasopism zagranicznych posiadało tylko kilka ośrodków akademickich.

Powszechnie wykorzystywanym źródłem informacji w drugiej połowie lat 90. XX wieku stał się Internet, a wraz ze wzrostem liczby komputerów w bibliotekach oraz w prywatnych rękach, Polacy uzyskali niczym nieograniczone możliwości korzystania ze źródeł zgromadzonych w międzynarodowych i krajowych ośrodkach bibliotekarskich. Dostęp do tekstów artykułów, sprawozdań z badań naukowych dał impuls do szybszego

¹ Była to Prywatna Wyższa Szkoła Businessu i Administracji w Warszawie wg danych z wykazu uczelni niepublicznych MNiSW, dostępne w: <http://www.nauka.gov.pl>.

rozwoju bibliotekoznawstwa. Należy wymienić tutaj ogólnie dostępne, bogate internetowe „strony domowe” IFLA², ALA³, ACRL⁴, BIX⁵. Repozytorium E-LIS stało się miejscem uzyskiwania informacji, ale też dawało możliwość publikowania artykułów polskich autorów. Niezaprzeczalnym propagatorem idei podnoszenia poziomu funkcjonowania bibliotek stało się pierwsze polskie czasopismo online „Biuletyn EBIB”⁶, w którym publikowano materiały o najważniejszych i aktualnych sprawach polskich bibliotek.

Biblioteki świadczą usługi dla czytelników. Najprostszą formą usługi bibliotecznej jest wypożyczenie książki. Na to, czy klient otrzyma żadaną publikację w odpowiednim dla niego czasie, składa się sprawność pracy całej instytucji, od momentu odnalezienia książki na rynku wydawniczym, szybkiego jej zakupu i akcesji, po umieszczenie w katalogu właściwie przygotowanego opisu wraz z hasłami rzeczowymi ułatwiającymi odnalezienie publikacji. Biblioteka jest zatem usługodawcą na rzecz czytelników zwanych coraz częściej klientami. Otrzymują oni usługi biblioteczne w postaci udzielenia informacji, a także wypożyczenia książek, czasopism i innych źródeł, nie w celu ich posiadania, ale przyswojenia sobie wiedzy w nich zawartej. Można zobaczyć akt wypożyczenia książki czy otworzenia strony internetowej, ale niewidzialny jest proces „konsumpcji” wiedzy zarejestrowanej w czytany tekst. W ten sposób określana działalność biblioteczna, nazwana usługami, od połowy XX w. znalazła się w kręgu zainteresowań ekonomistów. Najbardziej uniwersalna ekonomiczna definicja usług jest odpowiednia również do określenia „produktu finalnego” bibliotek: „produkowanie, czyli świadczenie usługi, oznacza oddziaływanie na konsumenta i nie może być od niego oddzielone, co odróżnia usługę od towaru. Świadczenie usług wymaga przy tym zgody, współpracy i aktywnego uczestnictwa konsumenta”⁷.

W niniejszej pracy występują dwa określenia szkoły wyższej: szkoła niepubliczna, której założycielem nie jest państwo lub organ administracji publicznej (nazwa użyta w tytule dysertacji) oraz szkoła niepaństwowa – termin używany powszechnie, choć mający charakter potoczny, uwarunkowany jest historycznie. Ustawa z dnia 12 września 1990 r. *O szkolnictwie wyższym*...⁸ w art. 1 mówi o „państwowych szkołach wyższych”⁹. W art. 10 tej ustawy mówi się również o „niepaństwowych szkołach wyższych”¹⁰.

Ustawa z dnia 27 lipca 2005 r. *Prawo o szkolnictwie wyższym*¹¹ stanowi w art. 1, że „Ustawę stosuje się do publicznych i niepublicznych szkół wyższych”¹².

Nazwa „uczelnia niepubliczna” występuje w dostępnych po 2005 r. oficjalnych dokumentach, np. na stronie internetowej Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego

² The International Federation of Library Associations and Institutions – www.ifla.org/.

³ American Library Association – <http://www.ala.org/>.

⁴ Association of College and Research Libraries – <http://www.acrl.org/ala/mgrps/divs/acrl/index.cfm>.

⁵ BIX-Bibliotheksindex – <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>.

⁶ „Biuletyn EBIB”, dostępne w: <http://www.ebib.info/>.

⁷ BOŻYK P., Międzynarodowy handel usługami – aspekty teoretyczne. „Ekonomiczno-Informatyczny Kwartalnik Teoretyczny” 2006, nr 9, s. 25.

⁸ Ustawa z dnia 12 września 1990 r. *O szkolnictwie wyższym*. „Dziennik Urzędowy” 1990 r., nr 65, poz. 385.

⁹ Tamże s. 389.

¹⁰ Tamże.

¹¹ Ustawa z dnia 27 lipca 2005 r. *Prawo o szkolnictwie wyższym*. „Dziennik Urzędowy” 2005 r., nr 164, poz. 1365, s. 1. Dostępny w World Wide Web: <http://isip.sejm.gov.pl/servlet/>.

¹² Tamże.

w wykazie uczelni niepublicznych¹³. Równolegle używana jest nazwa „uczelnie niepaństwowe” w odróżnieniu do określenia „uczelnie państwowe”. Stosowane jest ono do dziś w Analizie Funkcjonowania Bibliotek Publicznych – AFBN.

Biblioteki różnią się między sobą wieloma zasadniczymi cechami: wielkością zbiorów, zajmowaną powierzchnią, liczbą pracowników, liczbą obsługiwanych klientów. „Posiadają one przynajmniej dwie cechy wspólne. Podstawą działalności wszystkich jest gromadzenie informacji oraz dzielenie się nimi z obecnymi i potencjalnymi użytkownikami. Zatem koncentrują się one lub powinny się koncentrować na usługach i ludziach”¹⁴. Ocena jakości usług jest więc podstawową formą oceny pracy bibliotek szkół wyższych.

Biblioteka jest oceniana w różny sposób:

- przede wszystkim przez odbiorców usług, czyli czytelników, na podstawie subiektywnych, jednostkowych doświadczeń;
- w wielu uczelniach cyklicznie poddawane są oszacowaniu wyniki działalności biblioteki w toku oceny wewnętrznej;
- rozmaite komisje akredytacyjne również oceniają pracę uczelni; ocena biblioteki jest wówczas jedną z części składowych wpływających na wynik ogólny;
- prasa także podejmuje próby oceny (połączone z rangowaniem) wyższych uczelni, przyjmując kryteria, które wydają się jej obiektywne.

W tych wszystkich działaniach stosowane są niejednakowe, a czasem bardzo różniące się od siebie, kryteria oceny.

Ocena działalności bibliotek akademickich w Polsce mogła się rozpocząć w latach 90. XX w., wraz ze zmianami polskiej rzeczywistości¹⁵. W Ustawie z 12 września 1990 r. *O szkolnictwie wyższym*¹⁶ ustawodawca przewidział, że w każdej szkole wyższej będzie działać biblioteka główna, na czele której stoi dyrektor, będący członkiem Senatu uczelni z prawem głosu.

Przedmiotem niniejszych rozważań były standardy i normy rozumiane jako wzorce określające optymalny, uznany powszechnie za pożądany, poziom jakości pracy biblioteki. Standardami do oceny bibliotek mogą stać się normy opublikowane przez organizacje o światowym zasięgu, takie jak ISO oraz IFLA, a także wzorce narodowe, uznawane za najlepsze. Przykładami obrazującymi przeobrażenie się standardu we wzorzec do naśladowania dla innych krajów są: amerykański standard oceny jakości pracy bibliotek szkół wyższych Association of College and Research Libraries – ACRL, niemiecki Bibliotheksindex – BIX a także brytyjski SCOUNL.

Rozdział pierwszy (Literatura dotycząca statystyki bibliotecznej) przedstawia przemiany, jakim podlegały metody oceny pracy biblioteki, dając w efekcie podstawę do tworzenia standardów. Materiał uporządkowany został w taki sposób, aby pokazać summowanie się doświadczeń i związki między badaniami prowadzonymi przez biblioteka-

¹³ Wykaz uczelni niepublicznych, wpisanych do prowadzonego przez Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego rejestru uczelni niepublicznych i związków uczelni niepublicznych. (Ostatnia aktualizacja 20 czerwca 2011 r.) [dostęp: 10.07.2011]. Dostępny w World Wide Web: http://www.nauka.gov.pl/mm/index.jsp?place=Menu08&news_cat_id=951&layout=2.

¹⁴ MILLER R. C., *Biblioteki a aktualne trendy w zarządzaniu*. „Biuletyn EBIB” 2002, nr 8, [dostęp: 5.12.2007]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/37/miller.php>.

¹⁵ GUS podaje, że w 1991 r. mieliśmy w uczelniach 932 biblioteki. Księgozbiór tych bibliotek wynosił ogółem 39 557 tys. woluminów i wzrósł w 1997 r. do 38 263 tys. woluminów w 970 bibliotekach. W tym czasie burzliwie rozwijały się szkoły wyższe niepubliczne.

¹⁶ Ustawa z dnia 12 września 1990 r. ... op. cit.

rzy różnych krajów. Jednocześnie podjęłam próbę chronologicznego uporządkowania kolejnych etapów prac prowadzących do stworzenia standardów. Zawarto tam również *Historię tworzenia standardów oceny bibliotek naukowych w Polsce* przedstawiając, jakie badania służące ocenie bibliotek akademickich podejmowali polscy bibliotekarze od początku XX w. do czasów współczesnych. Zainteresowania rodzimych naukowców dotyczące danych ilościowych i jakościowych w okresie międzywojennym, nie odbiegały od tematów podejmowanych w innych krajach. Działania te, przerwane II wojną światową, zostały wznowione w końcu lat 90. XX w. W rozdziale podjęto próbę prześledzenia ewolucji programów badawczych oceny bibliotek akademickich państwowych, a następnie niepaństwowych.

W rozdziale drugim (Znaczenie terminów norma i standard) podjęto próbę ustalenia znaczenia terminu standard użytego w tytule niniejszej publikacji. W tym celu porównano pojęcia normy i standardu, co pozwoliło stwierdzić, że mimo pokrywania się ich podstawowych zakresów, w ostatnim czasie używane są one w różnym znaczeniu. Norma wyznacza podstawowe zasady i wymagania wobec produktu czy usługi, natomiast standard to najwyższy, pożądany poziom, do którego się aspiruje.

Rozdział trzeci (Międzynarodowe standardy oceny bibliotek akademickich), zawiera historię powstania zaleceń IFLA zawartych w *Measuring quality. International guidelines for performance measurement in academic libraries* Roswithy Poll i Petera te Boekhorst oraz ISO 11620:1998 *Information and documentation – Library performance indicators* wraz z nowelizacją z 2008 r. Przedstawiono i omówiono wskaźniki zawarte w obu standardach.

W rozdziale czwartym (Narodowe programy oceny jakości pracy bibliotek akademickich), omówiono standardy narodowe i porównano je do normy ISO 11620, dla ukazania, jak zespoły narodowe wykorzystują zbiór wskaźników funkcjonalności w badaniach jakości pracy bibliotek akademickich.

W rozdziale piątym (Porównanie uczelni...), przedstawiono próbę praktycznego wykorzystania *Analizy funkcjonowania bibliotek naukowych*. Dokonano porównania niektórych funkcji bibliotek uczelni publicznych i niepublicznych w Polsce na podstawie opublikowanych wskaźników funkcjonalności za lata 2002-2008.

Omawiane tu standardy oceny jakości pracy, analizowane są pod kątem ich przydatności do oceny bibliotek naukowych. W polskiej literaturze przedmiotu nie porównywano dotychczas standardów oceny jakości pracy biblioteki, jak to zrobiono na przykład ze standardami usług bankowych w aspekcie prawnym, w publikacji Jana Turyny *Standardy sprawozdawczości finansowej*¹⁷.

W książce szczególną uwagę zwrócono na źródła omawiające badanie jakości bibliotek służących szkolnictwu wyższemu, nie podjęto natomiast próby przedstawienia sposobów wyliczania wskaźników funkcjonalności, zbierania danych, obliczania i prezentacji wyników.

¹⁷ TURZYNA J., *Standardy sprawozdawczości finansowej*. MSR-US GAAP – polskie ustawodawstwo, Warszawa, Difin 2006.

1. LITERATURA DOTYCZĄCA STATYSTYKI BIBLIOTECZNEJ – RYS HISTORYCZNY

Literatura dotycząca problematyki standardów w ocenie pracy biblioteki jest obszerna. Dla polskiego czytelnika wskazówką mogą być bibliografie załączone do norm ISO¹, zaleceń IFLA, zestawienia bibliograficzne dostępne w Internecie. Ważne są też informacje zamieszczone na stronach stowarzyszeń bibliotekarskich i rozwijające się z dużą dynamiką repozytoria oraz czasopisma online. Nie do przecenienia, dla poznania źródeł, jest możliwość przeglądania zasobów bibliotecznych całego świata przez katalogi OPAC.

Adriano Balbi

W pierwszej połowie XIX w. powstało dzieło nieznane w polskiej literaturze przedmiotu². Przedstawiało ono w krytyczny sposób dotychczasowe badania dotyczące wielkości zbiorów bibliotecznych, dawało podstawy do tworzenia standardów oceny wielkości biblioteki. Jego autor Adriano Balbi³, interesował się także jakością statystyki bibliotecznej. Sformułował pytania, jak ujednoczyć sposób wyłączenia z ogólnej liczby woluminów podawanych w statystyce bibliotecznej: manuskryptów, broszur, książek zagubionych, nieoprawionych – znajdujących się w kartonach, map i planów. Jaką część zbioru stanowią duplikaty. Pisał o konieczności wyznaczenia wskaźników do

¹ Taka bibliografia znajduje się w normie PN-ISO 11620:2006. *Informacja i dokumentacja. Wskaźniki funkcjonalności bibliotek*, s. 70-71.

² Ukazał się artykuł: ŻBIKOWSKA-MIGOŃ A., *Karl Heinrich Frömmichen (1736-1783) and Adrian Balbi (1782-1848). The pioneers of biblio- and scientometrics*, „Scientometrics” 2001, vol. 52, nr 2, s. 225-233.

³ Adriano Balbi ur. w Wenecji w 1782 r., zmarł w 1848 r.

Comparative Table of the Greatest Libraries of the World, Ancient and Modern

Cities	Numbers of Libraries	Names of	
		Volumes	Manuscripts
Paris:	Royal Library	626,000	80,000
Munich:	Royal or Central Library	540,000	16,000
St. Petersburg:	Imperial Library	432,000	15,000†
Copenhagen:	Royal Library	410,000	16,000?
Vienna:	Imperial Library	284,000	16,000
Berlin:	Royal Library	280,000	5,000
Peking:	Imperial Library	280,000	
Dresden:	Royal Library	260,000	2,700
Goettingen:	University Library	250,000	5,000
London:	British Museum Library	220,000	22,000†
Oxford:	Bodleian Library	200,000	25,000
Wolfenbüttel:	Ducal Library	200,000?	4,500
Madrid:	Royal Library	200,000	2,500?
Paris:	Arsenal Library	186,000	5,000
Stuttgart:	Royal Library	174,000	1,800
Milan:	Brera Library	169,000	1,000
Naples:	Library of the Borbonica Museum	165,000	3,000
Florence:	Magliabecchiana Library	150,000	12,000
Breslau:	University Library	150,000	2,300
Munich:	University Library	150,000	2,000?
Edinburgh:	Advocates Library	150,000	6,000
Tokyo:	Library of the Shogun	150,000?	
Miako:	Library of the Mikado	150,000?	
Alexandria:	Greatest of the Ptolemic Libraries	110,000??	

*See Appendix 1 for the statistics of these Archives.

†Not included are the 19,093 charts, certificates and original documents.

Źródło: BALBI A., *Statistical Essay of the Libraries of Vienna and the World*, Jefferson, North Carolina, McFarland 1986.

obliczania w jednolity sposób wielkości zbiorów bibliotecznych⁴. Pytania, które zadał przed z górą 160 laty, doprowadziły do powstania statystyki bibliotecznej posługującej się ujednoliconymi miernikami.

⁴ BALBI A., *Essai Statistique sur les Bibliothèques de Vienne*, Vienne, Frederic Volke, 1835; *Statistical Essay of the Libraries of Vienna and the World*, Jefferson, North Carolina, McFarland 1986, s. 42, przeł. L. Barr i J. L. Barr, również obszerne informacje w: The Gerould Statistics. Chapter One, s. 1, [dostęp: 15.01.2008]. Dostępny w World Wide Web: <http://fisher.lib.virginia.edu/libsites/gerould/tgsbib.html>.

Adriano Balbi, geograf, etnograf i statystyk, zapisał się w dziejach nauki jako twórca interpretacji graficznych danych statystycznych. Zajmował się statystyką geograficzną. Podróżował, odwiedzając najważniejsze miasta Europy. Postawił sobie za cel zbadanie liczby woluminów w największych bibliotekach europejskich. Porównywał publikowane przez biblioteki raporty dotyczące liczby woluminów. Zestawiał wyniki, podejmował własne badania, ukazując różnice w liczbie książek podawanej przez biblioteki z danymi uzyskanymi na podstawie własnych badań. Tworzył wykresy graficzne obrazujące relacje między danymi.

W pierwszej części pracy⁵ przygotował zestawienie liczby woluminów w bibliotekach od czasów najdawniejszych do Wielkiej Rewolucji Francuskiej, która przyniosła zmiany w liczebności księgozbiorów, szczególnie francuskich. Adriano Balbi prezentował wielkość zbiorów największych bibliotek europejskich, takich jak: Biblioteki Królewskie w Paryżu, Monachium, Kopenhadze, Berlinie, Dreźnie, Madrycie, Stuttgarcie; Biblioteki Cesarskie w Petersburgu i Wiedniu, a także największe na świecie: Pekin, Tokio, Miako (obecnie Kioto), Aleksandria.

Balbi wymienił Bibliotekę Żałuskich w Warszawie (w oryginale jego pracy: *Zaluski Library in Warsaw*) obok największych i najbogatszych bibliotek w Wiedniu, Paryżu, Dreźnie, Berlinie. W komentarzu dotyczącym Biblioteki Żałuskich wskazał, jak różne są dane szacujące wielkość zbiorów w zależności od źródła, z którego czerpie się dane. Uzasadniał sposób weryfikacji danych historycznych, przede wszystkim nie przyjmując za prawdziwe powszechnie przyjętych obliczeń, „które zawsze są zawyżone, błędne, pełne pomyłek, takie, które powinno się odrzucać”. Dalej pisał, że Katarzyna II zabrała Prusakom Zbiory Biblioteki Żałuskich, które trafiły w ich ręce po upadku Warszawy w 1789 r. Caryca przejęła je, aby powiększyć zbiory Biblioteki Cesarskiej w St. Petersburgu, stolicy rosyjskiego imperium. A. Balbi zdobył te informacje dzięki przekładowi „sławnego sławisty Kopitara”⁶, który przetłumaczył fragment dzieła Feliksa Bentkowskiego z 1814 r. pt. *Historia literatury polskiej*⁷. F. Bentkowski oceniał wielkość Biblioteki Żałuskich na 300 tys. wól.

Adriano Balbi uważał, że ten zbiór mógł liczyć „jedynie ok. 200 tys. prac, z których 20 tys. było polskich”⁸. Poruszał również kwestie kategoryzacji zbioru pod względem formy wydawniczej i piśmienniczej: „jeśli chodzi o problem rodzaju zbiorów, to w tej liczbie musi być duży zbiór rozpraw naukowych i broszur, książek ulotnej natury. I co więcej, liczba określająca wielkość księgozbioru nie jest wynikiem sumiennego liczenia, wynikającego z ponumerowania (określeniem wielkości zbiorów przez numery inwentarzowe – uwaga tłum.), lecz szacowania wielkości zbiorów. Uważam, że nie pomylimy się bardzo w szacunkach, jeśli powiemy, że w 1789 r. biblioteka liczyła 150 tys. wól.”⁹.

Balbi pisał, że w zestawieniach bibliotekarze przytaczają wielkości szacujące całkowitą liczbę książek, ale nie wyjaśniają pochodzenia zbiorów. Podał przykład Biblioteki Cesarskiej w Petersburgu. Była ona faktycznie w dużej części złożona z biblioteki po-

⁵ BALBI A., op. cit.

⁶ Jernej Bartol Kopitar – sławista, ur. 1780, autor gramatyki sebskiej, poliglota.

⁷ Chodzi o dzieło: Feliksa BENTKOWSKIEGO, *Historia literatury polskiej wystawionej w spisie dzieł drukiem ogłoszonych*, t. 1-2, Warszawa 1814.

⁸ BALBI A., *Statistical Essay...*, op. cit, s. 15.

⁹ Według *Encyklopedii wiedzy o książce*. Zakład Narodowy im. Ossolińskich, Wrocław 1971, łam 204, zbiory liczyły w momencie otwarcia w 1747 r. ok. 200 tys. dzieł (w tym ok. 10 tys. rpsów, ogromny zbiór map i rycin), a pod koniec istnienia wzrosły dwukrotnie (dokładny szacunek niemożliwy do ustalenia).

Libraries of Vienna and the World

Comparative Table of the Annual Endowment of a Few Libraries

<i>Names of the Libraries</i>	<i>Annual Allocation in Francs</i>
<i>Bodleian</i> in Oxford	75,000
<i>Imperial</i> in Vienna	47,500
<i>Royal</i> in Berlin	29,680
<i>Advocates</i> in Edinburgh	25,000
<i>Royal</i> in Copenhagen	22,640
Of the <i>University</i> in Goettingen	20,000
<i>Royal</i> in Madrid	14,000
Of the <i>University</i> in Bologna	10,385
<i>Royal</i> in Dresden	10,000
Of the <i>Municipal</i> in Paris	8,000
Of <i>Brera</i> in Milan	5,000
Of the <i>University</i> in Pavia	5,000
Of the <i>University</i> in Padua	5,000
<i>Marciana</i> in Venice	5,000
Of the <i>University</i> in Vienna	3,750
Of the <i>Polytechnic Institute</i> in Vienna	3,000 3,750

The personnel of the Imperial Library includes thirteen persons whose titles and salaries are indicated in the following table:

<i>Title of the Employees</i>	<i>Salaries in</i>	
	<i>Florins</i>	<i>Francs</i>
An <i>Administrator</i> with salary of	5,000	12,500
A <i>Head Librarian</i> , having the rank of Aulic Counselor.	4,000	10,000
The <i>2nd Librarian</i>	2,000	5,000
The <i>3rd Librarian</i>	1,400	3,500
The <i>4th Librarian</i>	1,000	2,500
The <i>1st Assistant Librarian</i>	900	2,250
The <i>2nd Assistant Librarian</i>	800	2,000
The <i>3rd Assistant Librarian</i>	700	1,750
The <i>4th Assistant Librarian</i>	600	1,500
One <i>Candidate</i>	400	1,000
Three <i>messenger boys</i> having each a salary of	240	600

Źródło: BALBI A., *Statistical Essay of the Libraries of Vienna and the World*, Jefferson, North Carolina, McFarland 1986.

chodzącej z Warszawy (Biblioteka Załuskich) oraz z Biblioteki Księcia Czartoryskiego w Puławach. Balbi zaznaczył, że dane określające wielkość przejętego księgozbioru na 278 252 egz. pochodzą z oficjalnego raportu Ministerstwa Wykształcenia Publicznego z 1832 r.

Balbi badał również płace bibliotekarzy, ubolewając nad tym, że powszechnie znani z wykształcenia oraz erudycji bibliotekarze zarabiają niezwykle mało. Przytaczał przy tym nazwiska i stanowiska w bibliotekach, np. główny bibliotekarz z działu dokumentów drukowanych, M. Van-Praet, z Biblioteki Królewskiej w Paryżu miał tylko 6000 franków pensji, a naukowiec Ebert, z zarządu Biblioteki Królewskiej w Dreźnie, zarabiał jedynie 1000 talarów¹⁰. Ilustrując wielkość zapłaty dla bibliotekarzy za różne funkcje pełnione w bibliotece nie porównywał ich do pensji bibliotekarzy w różnych bibliotekach, ani też do płac w innych zawodach.

W cytowanych esejach poddawał krytyce nie dość dokładne dane dotyczące wielkości zbiorów największych bibliotek, pochodzące z różnych opracowań naukowych i źródeł bibliotecznych. Do podawanych wielkości w jednych źródłach liczone wszystkie woluminy, w innych zaś – wyłączano manuskrypty, a w jeszcze innych – broszury i inne druki.

Ponadto Balbi zwrócił uwagę, że bibliotekarze, licząc woluminy, stosują różne, nieujednoliczone sposoby pomiarów, a przy tym traktują każdego, kto chce weryfikować ich obliczenia, jak intruza. Głównym zarzutem było to, że publikujący dane nie brali pod uwagę różnorodności, jakości zbiorów, a jedynie ich ogólną liczbę. Dalej autor ten podnosił problem statystyk bibliotecznych obliczanych dla każdej biblioteki z osobna, bez porównywania ich między sobą. Wykonał obszerne zestawienie, w całości przedstawione poniżej, będące próbą porównania wielkości zbiorów najbardziej znanych bibliotek Europy. Dane, na podstawie których sporządzono tabele, pochodzą z drugiej połowy XVIII w.¹¹.

Włoski badacz oparł swe pionierskie dzieło na szerokich studiach literatury, której zestaw przytoczył. Cytowane prace pochodzą z czterech pierwszych dziesięcioleci XIX w. Jak mówił autor, były one zestawieniami podsumowujące różne odcinki czasu. Rok, według którego zostały przedstawione, jest ostatnim rokiem, za jaki dane uporządkowano.

Balbi wytypował największe biblioteki świata funkcjonujące na początku XIX w. Można to zestawienie potraktować jako pierwszą udokumentowaną próbę stworzenia statystyki globalnej.

Praca Balbiego posłużyła za wzór badaczom w XX w. W Stanach Zjednoczonych¹². W pracy pt. *Public Libraries in the United States of America*, w rozdziale *Library Reports and Statistics* mówi się o Balbim jako wybitnym specjalście, który stworzył podwaliny pod statystykę biblioteczną.

James Thayer Gerould

Następne, godne odnotowania, są prace Jamesa Thayera Geroulda, również nieobecne w polskiej literaturze przedmiotu. J. T. Gerould był od początku XX w. biblio-

¹⁰ BALBI A., *Statistical Essay...*, op. cit, s. 28.

¹¹ Tamże.

¹² U. S. Bureau of Education, *Public Libraries in the United States of America*. Washington, Government Printing Office, 1876, [dostęp 15.01.2008]. Dostępny w World Wide Web: <http://fisher.lib.virginia.edu/websites/gerould/tgsartcl.html>.

tekarzem w Bibliotece Uniwersytetu w Minnesocie, a od 1920 r. pracował w Bibliotece Uniwersytetu w Princeton. Przez ten czas, a również kiedy był emerytem, aż do 1938 r. poświęcał się zbieraniu i publikowaniu statystyki bibliotecznej.

W swym wystąpieniu w 1906 r. na zebraniu American Library Asociacion J. T. Gerould podsumował dotychczasowy dorobek statystyki dla bibliotek publicznych oraz przedstawił możliwe metody zastosowania podobnych wzorów w bibliotekach akademickich¹³. Wymienił też pytania, jakie zadają sobie postępowi bibliotekarze amerykańscy:

- czy metody pracy stosowane w bibliotece są najlepsze z możliwych;
- czy doświadczenia w praktyce pracy bibliotecznej można zastosować do podniesienia efektywności pracy administracji;
- czy można stworzyć takie próbne standardy, aby były one użyte w różnych bibliotekach i ich oddziałach¹⁴.

Można przyjąć, że te kwestie legły u podstaw prac nad tworzeniem standardów oceny efektywności pracy w bibliotekach amerykańskich. W omawianym tekście sprzed ponad stu lat powyższe zagadnienia nazywano fundamentalnymi. Miały one być czynnikiem zbierania danych za kolejne lata z amerykańskich bibliotek akademickich, a następnie tworzenia próbnych zestawów opisanych językiem statystyki. Bibliotekarze mieli świadomość, że bez dobrze skonstruowanych formularzy statystycznych, obejmujących istotne pola działalności biblioteki, nie będzie można kontynuować badań służących poprawieniu jakości działania biblioteki akademickiej¹⁵. J. T. Gerould zwrócił przy tym uwagę, że dla bibliotek publicznych ostatnie dwadzieścia lat XIX w., pod względem wzrostu księgozbioru i poziomu zarządzania, było bardziej satysfakcjonujące niż w przypadku bibliotek szkół wyższych. W 1906 r. sformułował on jedenaście zasadniczych pytań, które zaważyły na tworzeniu bibliotecznych standardów amerykańskich, a później i światowych¹⁶. Dotyczyły one funkcjonowania i organizacji biblioteki:

1. Budynek: kiedy był zbudowany; jaki był koszt budowy; jaka jest liczba pomieszczeń przeznaczonych do nauki; jaki jest system magazynowania, jakiego rodzaju są regały i półki.

2. Liczba książek: liczba całkowita; czy biblioteka ma wydzielone specjalne kolekcje, jakie; ile jest książek zarejestrowanych w ciągu roku, w tym: pochodzących z zakupów, ofiarowanych bibliotece.

3. Finanse: wpływy z ostatniego roku: czy wpływy pochodzą od fundatorów czy też z funduszy uczelni macierzystej; ile wydaje się na książki, czasopisma, utrzymanie budynku, dla dostawców oraz na wyposażenie? Jakie rodzaje książek kupuje się w bibliotece z polecenia bibliotekarzy; czy biblioteka ma inne obciążenia.

4. Bibliotekarze: kto ich wybiera; czy mają oni wyższe wykształcenie; czy udzielane są im urlopy po to, by mogli zapoznać się z innymi bibliotekami; czy posiadają oni wiedzę dotyczącą bibliografii lub bibliotecznej ekonomii; czy mają wpływ na politykę kadrową.

5. Inni pracownicy bibliotek: liczba pracowników administracji i obsługi technicznej; ilu pracowników liczą: dział akcesji, dział informacji, katalogowania, wy-

¹³ GEROULD J. T., *A plan for the compilation of comparative university and college library statistics*. „The Library Journal” 1906, s. 761-763, [dostęp: 16.01.2008]. Dostępny w World Wide Web: <http://fisher.lib.virginia.edu/libsites/gerould/tgsartcl.html>.

¹⁴ Tamże.

¹⁵ GEROULD J. T., *A plan...*, op. cit.

pożyczalnia, inne działy; czy jest w bibliotece intrologatornia, a jeśli tak, to ilu zatrudnia pracowników; czy załoga jest zatrudniana na rok kalendarzowy, czy akademicki; jak długie są urlopy; czy załoga ma możliwość wykorzystania połowy weekendu w ciągu tygodnia.

6. Sposoby akcesji: jakie są stosowane sposoby zapisu nabytków; czy biblioteka ma stałego agenta do zakupu książek amerykańskich; liczba periodyków pochodzących z: zakupów, darów, wymiany; czy używana jest księga akcesji; jaki jest jej schemat.

7. Katalog: jaki jest koszt skatalogowania jednego tytułu; czy biblioteka ma duplikaty katalogów; czy w bibliotece wykorzystuje się karty: Biblioteki Kongresu, karty ALA.

8. Wypożyczenia: czy książki są wypożyczane wszystkim studentom; czy pobiera się opłatę depozytową; czy są jakieś restrykcje za nieterminowe oddanie książki; jaki procent studentów korzysta z biblioteki w tym, jaki procent regularnie.

9. Informacja: czy jest stały dział informacji bibliotecznej, a jeśli tak, to jak duży; czy zachowuje się duplikaty w podstawowej kolekcji książek; czy jest oddzielny pokój dla udostępniania wydawnictw ciągłych; czy istnieje wolny dostęp do półek dla wszystkich studentów.

10. Struktura organizacyjna biblioteki: czy biblioteka podzielona jest na biblioteki wydziałowe, czy stosuje się tam różne systemy zarządzania; jak o nie dba biblioteka główna; czy w bibliotekach wydziałowych są duplikaty z biblioteki głównej; czy kolekcja biblioteki wydziałowej jest ciągle uzupełniana.

11. Płace: Jaka jest rola płac w bibliotece.

Prekursor badań statystycznych w oddzielnej pracy zajął się organizacją i planowaniem budynków bibliotecznych oraz ich wyposażeniem¹⁷.

Statystyka Geroulda była wydawana jako rocznik i ukazywała się w latach 1907-1920, na Uniwersytecie Minnesota, a następnie, do 1938/1939 w Princeton. Kolejne roczniki statystyki, pod niezmienną nazwą, były publikowane przez zespół bibliotekarzy Uniwersytetu Princeton, począwszy od 1939/1940 do 1961/1962 r. Kontynuacją wydawania statystyki zajęła się następnie The Association of Research Libraries (ARL), która wydała *The Gerould Statistics*¹⁸. Dane zebrane przez Geroulda i jego kontynuatorów uzupełniane były różnymi suplementami. Także wiele uniwersytetów przygotowało kompilacje danych zawartych w statystykach, ale ograniczając je do jednej uczelni. Nad kompilacją wydawnictwa za lata 1962-63 do 1978-79 pracowali Stubbs Kendon i David Buxton¹⁹; uzupełniali oni dane i poprawiali błędy. Następnie ukazała się kompilacja wszystkich lat statystyki Geroulda²⁰.

¹⁷ GEROULD J. T., *The College Library Building: Its Planning and Equipment*. „New York, Scribners” 1932, s. 31, [dostęp: 10.01.2008]. Dostępny w World Wide Web: <http://fisher.lib.virginia.edu/libsites/gerould/tgsbib.html#ks>.

¹⁸ KENDON S., *Introduction, ARL Statistics, 1983-1984*. Washington, Association of Research Libraries 1985, s. 4-7; oraz tego samego autora: *ARL Statistics, 1992-96: A Guide to the Machine-Readable Version of the ARL Statistics*. Washington, Association of Research Libraries 1996, [dostęp: 15.02.2008]. Dostępny w World Wide Web: <http://viva.lib.virginia.edu/socsci/arl/1994/96doc.html>.

¹⁹ KENDON S., BUXTON D., *Cumulated ARL University Library Statistics 1962-63 through 1978-1979*. Washington, Association of Research Libraries 1981; KENDON S., MOLYNEUX R., *Research Library Statistics, 1907/08 Through 1987/1988, A?Guide to the Machine-Readable Version of the Gerould and ARL Statistics*. Washington, Association of Research Libraries 1990.

²⁰ MOLYNEUX R. E., *The Gerould Statistics, 1907/08-1961/62*, second edition, 1998, An historical compilation of data from academic libraries in the United States and Canada, [dostęp: 15.02.2008]. Dostępny w World Wide Web: <http://fisher.lib.virginia.edu/libsites/gerould/index.html#toc>.

Obok kompilacji wydawanych drukiem, w użytku bibliotekarzy w Stanach Zjednoczonych znajdowały się powielane egzemplarze z odręcznymi notatkami, poprawkami, zaopatrzone w uwagi co do sposobu obliczania wyników. Ostatecznie dane zarejestrowane od 1908 do 1988 r. znalazły się na stronach ACRL jako wydanie internetowe w 1998 r. Obecnie na stronie domowej amerykańskiego stowarzyszenia można oglądać, corocznie uzupełniane, dane statystyczne ok. 120 bibliotek akademickich.

1.1. Statystyka biblioteczna w zarządzaniu biblioteką²¹

W gospodarce rynkowej wszystkie podmioty podlegają prawom rynku. Biblioteki uczelni prywatnych w Stanach Zjednoczonych musiały ubiegać się o fundusze na działalność, rywalizować o uzyskanie grantów i inne formy dotacji pozarządowych. Zarządy bibliotek amerykańskich były zmuszone do uzasadniania potrzeby wsparcia finansowego oraz do rozliczania się z otrzymanych sum. Literatura przedmiotu dowodzi, że bibliotekarze bibliotek akademickich w Stanach Zjednoczonych kładli szczególny nacisk na gromadzenie i wykorzystywanie danych statystycznych. Statystyka nie była celem, lecz narzędziem gwarantującym efektywne zarządzanie zbiorami, personelem, obsługą czytelnika. Wysoka jakość organizacji biblioteki przekładała się na widoczną w statystyce sprawność w uzupełnianiu i wykorzystaniu zbiorów, właściwą proporcję wydatków, rosnącą liczbę wypożyczeń. Zestawienia statystyczne wymieniane między bibliotekami i uzupełniane komentarzami, utworzyły pierwszą bazę umożliwiającą ewaluację największych bibliotek akademickich w Stanach Zjednoczonych. Stały się one podstawą do opracowania amerykańskiego modelu oceny bibliotek akademickich. Gwałtowny wzrost liczby gromadzonych tamże publikacji²² oraz występujące, szczególnie w czasie II wojny światowej, trudności w zdobywaniu środków na powadzenie bibliotek, przyczyniły się do zweryfikowania dotychczasowych zasad gromadzenia informacji służących do szacowania wyników pracy biblioteki. Badanie danych wejścia (*inputs* – *zbiory, pracownicy, finanse*) uzupełniono badaniami danych wyjścia (*outputs* – *liczba wypożyczeń, liczba czytelników*). W wydanym 2004 r. Standardzie ACRL nie ocenia się danych ilościowych *inputs* i *outputs*, lecz wkład biblioteki w proces dydaktyczny uczelni oraz przygotowanie studenta do samodzielnych poszukiwań naukowych i kształcenia ustawicznego.

Równoległe z pracami bibliotekarzy indywidualnych, organizacje normalizacyjne finalizowały prace nad ujednoczeniem zasad międzynarodowej statystyki bibliotecznej²³. Tworzono i opisywano użycie wskaźników funkcjonalności. W drugiej połowie XX wieku bibliotekarze zajęli się ujednoczeniem nazw oraz normalizacją zasad: zbierania, obliczania i publikowania danych, co zaowocowało wydaniem szeregu wspomnianych norm, standardów i zaleceń.

²¹ Wykorzystanie statystyki do oceny i zarządzania biblioteką omówiono szerzej w artykule T. U. Szmigielskiej, *Od statystyki do ewaluacji bibliotek*. „Zagadnienia Informacji Naukowej” 2010, nr 1(95), s. 15-40.

²² Biblioteka Uniwersytetu Oksfordzkiego w latach 40. osiągnęła 12 mln pozycji; szacunki dalszego rozwoju mówiły o wzrostach w ciągu 20-30. najbliższych lat do kilkudziesięciu mln zbiorów i o potrzebie zatrudnienia kilkuset osób w każdym dziale biblioteki.

²³ Były one prowadzone w ramach wspólnych prac IFLA oraz ISO. Obie te organizacje w 1966 r. wydały raport końcowy: *The international standardization of library statistics. a progress report = La normalisation internationale des statistiques relatives aux bibliothèques: état des travaux, Report of the IFLA/ISO conferences*. Paris 1967, Hague 1966, London 1968.

Zagadnienia związane z kosztami biblioteki były od początku XX w. przedmiotem publikacji amerykańskich bibliotekarzy²⁴. W latach 30. prowadzono badania porównawcze kosztów różnych uczelni. Doświadczenia na ten temat przedstawił Fremont Rider²⁵, pracownik Biblioteki Uniwersytetu w Yale, który już w latach 30. pisał artykuły o zmniejszaniu kosztów w bibliotece. Analiza kosztów miała według Ridera podstawowe znaczenie w przygotowaniu planów finansowych, które są głównym elementem w negocjacjach z kierownictwem uczelni. Podobnego zdania są D. W. Bryant i B. S. Kaiser, którzy twierdzą, że właściwa alokacja kosztów jest jednym z najważniejszych i najtrudniejszych problemów oceny jakości zarządzania biblioteką. Każde badanie rodzi obawy bibliotekarzy, że w jego wyniku nastąpią nadmierne i nieuzasadnione ograniczenia finansowania²⁶.

Rider²⁷ szczególnie interesował się obniżką kosztów zakupów, magazynowania, współpracy międzybibliotecznej, a także kosztów katalogowania. W bibliotece, w której był zatrudniony zbiory liczyły niemal 12 mln wol. Liczba jej pracowników bardzo szybko rosła. Rider widział możliwość podolania wyzwaniom poprzez rozwój współpracy regionalnej i specjalizacji bibliotek, stosowanie wypożyczeń międzybibliotecznych, racjonalizację kolekcji oraz zastosowanie mikrofilmów i mikrofisz. Wszystkie przedstawiane wcześniej tematy i pomysły znalazły miejsce w jego publikacji z 1944 r.²⁸. O przyszłości bibliotekarstwa naukowego pisał także wieloletni członek kierownictwa Biblioteki Kongresu, Verner W. Clapp²⁹.

Inna praca, dotycząca kosztów, to artykuł W. F. Lancastera³⁰, w którym autor ujmuje koszty jako istotny problem w zarządzaniu biblioteką publiczną. Lancaster daje w nim praktyczne wskazówki, jak podejmować optymalne decyzje. Na przykład, przy określaniu kosztów zakupu dokumentów należy z góry oszacować również wysokość sumy, jaką pochłonie ich opracowanie i gromadzenie. Stwierdził on, że przy tańszych, lecz gorszej jakości pomocniczych materiałach bibliotecznych, naraża się odbiorców na stratę czasu, a ogólna ocena pracy biblioteki obniża się. Ponadto, obniżenie nakładów na komunikowanie się z potencjalnymi i faktycznymi czytelnikami zmniejsza satysfakcję klientów. Szczególną uwagę zwracał Lancaster na stosunek kosztów do uzyskanych efektów. Podał też przykłady praktycznych rozwiązań, np. jeżeli 30 tytułów jest w stanie zaspokoić 70% zapotrzebowań użytkowników, to w celu uzyskania 95% realizacji zapotrzebowań należy

²⁴ AUSTEN W., *Efficiency in College and University Library Work*. „Library Journal” 1911, nr 86, s. 566-569; WILLIAMSON C. C., *Training for Library Service. A Report Prepared for the Carnegie Corporation of New York*. New York, Updike, Merrymount Press 1923.

²⁵ RIDER F., *Library Cost Accounting*. „The Library Quarterly” 1936, t. 6, nr 4, s. 331-381; RIDER F., *The scholar and the future of the research library. A problem and its solution*. New York, Hadham Press 1944.

²⁶ BRYANT D.W., KAISER, B. S., *University Library Position Classification and Compensation Plan*. „Library Quarterly” 1947, nr 17, s. 1-17; *Position Classification and Salary Administration in Libraries*. Chicago, American Library Association, 1951.

²⁷ STEELE C., *No easy rider? the scholar and the future of the research library*. By Fremont Rider: a review article, [dostęp: 10.02.2007]. Dostępny w World Wide Web: http://dspace.anu.edu.au/bitstream/1885/43178/1/Fremont_Rider_article.doc; Rider jest znanym i cenionym autorem w Stanach Zjednoczonych, w Internecie znajdują się przedmiotowo-podmiotowe zestawienia bibliograficzne dotyczące jego osoby.

²⁸ RIDER F., *The scholar and the future of the research library. A problem and its solution*. New York: Hadham Press, 1944.

²⁹ CLAPP V. W. *The Future of the Research Library*. University of Illinois Press, Urbana 1964.

³⁰ LANCASTER W. F., *Evaluation as a management tool*. „Public Library” 1990, nr 5, s. 289-294.

zakupić około 500 tytułów. Autor uważał, że w omawianym przykładzie podjęcie próby maksymalnej efektywności biblioteki byłoby nieopłacalne.

Wykorzystanie zbiorów badał Robert Orr³¹, bibliotekarz z biblioteki w Coldwater w USA, zadał pytanie dotyczące ocenienia na podstawie badań, czy dana biblioteka jest dobra, czy możemy pozytywnie ocenić bibliotekę według wielkości zbioru, czy według jakości obsługi³². Opisał przypadek biblioteki, która posiada wspianały, jedyny na świecie zbiór perskich modlitewników. Teoretycznie jest to doskonała kolekcja, ale jakość biblioteki, to według Orra zdolność do zaspokajania potrzeb czytelników. Jeśli biblioteka z takim zbiorem znajdzie się w Ameryce lub na słabo zaludnionych stepach Azji, to jej zbiór nie zostanie właściwie wykorzystany.

Edward Evans zajmował się badaniem jakości i efektywności pracy bibliotek medycznych³³. Było to jedno z pierwszych ankietowych badań dla wybranej grupy bibliotek akademickich wykonane w końcu lat sześćdziesiątych³⁴. Brano przy tym pod uwagę specyficzne wymagania wobec usług świadczonych przez biblioteki medyczne. Sformułowano sześć najważniejszych wskaźników mogących służyć do ewaluacji biblioteki: dostępność, koszty, zadowolenie użytkowników, czas reakcji, koszty, korzyści dla użytkowników, wykorzystanie. W artykule znajduje się konkluzja na temat błędnych ocen wyników badań spowodowanych niejasnością celów oceny działalności biblioteki.

Peter Brophy³⁵, dyrektor Centre for Research in Library & Information Management (CERLIM) w Manchester Metropolitan University twierdził, że zbieranie i ewidencja danych umożliwia poprawę zarządzania biblioteką, ponieważ dzięki relacjom, jakie zachodzą między danymi, można wyraźniej dostrzec zależności między procesami realizowanymi w bibliotece. Podkreślił, że w wielu bibliotekach funkcjonują jeszcze stare metody pracy i obsługi czytelnika. Informacja oparta jest na danych uzyskanych z elementów formalnych literatury, takich jak: autor, redaktor, wydawca i dystrybuowana jest według z góry ustalonych ścieżek procedur. Bibliotekarze mogą jednak, z pożytkiem dla czytelnika, wprowadzać nowe, twórcze metody przygotowania informacji.

Badania dotyczące wykorzystania wydawnictw omawia Allen Kent³⁶, przedstawiając analizę badań wykorzystania czasopism w Bibliotece Uniwersytetu w Pittsburgu w 1975 r. Książka zawiera opis wykorzystania materiałów oraz ukazuje całkowity koszt związany z ich udostępnianiem: od akwizycji po wypożyczenia do domu. Badania objęły

³¹ ORR R., *Measuring the goodness of library services: a general framework for considering*. „Journal of Dokumentation” 1973, nr 29, s. 315-332.

³² Mówią o nim także BAKER S. L., LANCASTER F. W., *The measurement and evaluation of library services*, wyd. 2, Arlington, Information Resources Press 1991 [1 wyd. 1977].

³³ EVANS E., BORKO H., FERGUSON P., *Review of criteria used to measure library effectiveness*. *Bulletin of the Medical Library Association* 1972, nr 1, s. 102-110, [dostęp: czerwiec 2007]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=198632>; EVANS A., MIRSKY P. S., VICTORIA M. J. de, *Evaluation of a library program in a Carnegie model area health education center*. *Bulletin Med. Library Association*, 1978, nr 66, s. 190-199.

³⁴ Nie znaleziono wcześniejszych przykładów grupowych badań dla bibliotek naukowych.

³⁵ BROPHY P., *Narrative-based librarianship*. W: *The area of information and social communication: Festschrift for Professor Wanda Pindlova*, „Studies in Library and Information Science”. Vol. 10, Krakow, Jagiellonian University Press 2004, s. 188-195, [dostęp: 10.01.2007]. Dostępny w World Wide Web: http://www.cerlim.ac.uk/projects/nbl_brophy.pdf; wersja polska *Przestrzeń informacji i komunikacji społecznej*, pod red. Marii Kocójowej, Kraków 2004, seria: „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Jagiellońskiego”, nr 1274, *Prace z Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej*, z. 10.

³⁶ KENT A. i in., *Use of library materials. The University of Pittsburgh study*. New York, Marcel Dekker Inc. 1979.

zbiór czasopism w aspekcie ilościowym, ale sprawdzono też, czy żądane przez czytelników tytuły były wykorzystane choć raz w roku. Omówiono szczegółowo procedury związane z szacowaniem wielkości wykorzystania wydawnictw ciągłych. Badano korzystanie z czasopism. Statystyka biblioteczna pokazuje, czy z testowanych tytułów korzystano przynajmniej raz w roku. Wyniki uzyskane na Uniwersytecie w Pittsburghu były porównywane z otrzymanymi w innych uniwersytetach amerykańskich. Ocenie końcowej podlegała nie tylko jakość wykorzystania zbiorów, ale też procedury pomiarów³⁷.

Roswitha Poll przy współdziałaniu Philipa Payne'a³⁸ napisała pracę, w której oceniono, że wiele projektów badawczych, obejmuje nie tylko badania statystyczne, ale też przedstawia związki funkcjonowania biblioteki z umiejętnościami i kompetencjami jej użytkowników. Użytkownicy są beneficjentami pracy biblioteki, a tę pogłębiającą się wiedzę i doświadczenie klientów można mierzyć. Są to rosnące kompetencje w samodzielnym wykorzystaniu informacji, a także sukces naukowy i zawodowy, integracja społeczna i wreszcie dobrobyt. Artykuł prezentuje metody przydatne do pomiarów naukowych; umożliwiają one prezentację działalności biblioteki w różnych aspektach, także w benchmarkingu między instytucjami. Autorka prezentuje korzyści wynikające z wykorzystania tzw. miękkich metod. Zalicza do nich obserwację, wywiad, test, analizę publikacji oraz metody ilościowe wykorzystujące dane wynikające z funkcjonowania biblioteki. Tekst zaopatrzone w bogatą bibliografię.

W pierwszym czterdziestolecu po II wojnie światowej znaczna część prac bibliotekarskich w Stanach Zjednoczonych koncentrowała się na nad polepszeniem jakości wytwarzanych przez bibliotekę systemów informacyjnych³⁹. Badania dotyczyły sposobów wykorzystania katalogów przez poprawę skuteczności wyszukiwań, głównie w katalogach rzeczowych, oraz – doskonalenia procesów organizacyjnych w bibliotekach tak, aby wykorzystanie zbiorów było jak najpełniejsze. Zasadnicze postulaty na temat modernizacji tworzenia katalogów znalazły się w cytowanej pracy F. Ridera z 1944 r.⁴⁰

Do tezy głoszonej przez F. Ridera, który twierdził, że zbiory bibliotek podwajają się co 16 lat, a wraz z nimi również liczba załogi bibliotecznej⁴¹, krytycznie odniósł się Colin Steele⁴², dowodząc, że jeśli przyjąć rozwój zbiorów według Ridera, to Biblioteka Uniwersytetu w Yale liczyłaby pod koniec lat 70. ok. 50 mln wol., a dział katalogowania

³⁷ M.in. w zestawieniu bibliograficznym do pracy M. S. SRIDHAR, *A case study of lent-out use of a special library. Library Science With a Slant to Documentation* 1985, nr 22 s. 19-34; M. S. SRIDHAR, *Studies on use of library collections by scientists, engineers and technicians*. „Aglis Journal” 1987, nr 4, s. 9-17, [dostęp: 16.03.2008]. Dostępny w World Wide Web: <http://eprints.rclis.org/archive/00012340/>; BROADUS ROBERT N., *The Application of Citation Analyses to Library Collection Building*. „Advances in Librarianship” 1977, t. 7, s. 299-335.

³⁸ POLL R., PAYNE P., *Impact measures for libraries and information services*. „Library Hi Tech” 2006, nr 24/4, s. 547-562, ISSN 0737-8831, jako document elektroniczny: [dostęp: kwiecień 2007]. Dostępny w World Wide Web: http://conference.ub.uni-bielefeld.de/2006/proceedings/payne_poll_final_web.pdf.

³⁹ Problematyki tej dotyczył również referat wygłoszony na III Bałtyckiej Konferencji „Zarządzanie i Organizacja Bibliotek” pod hasłem „Standardy bibliotek europejskich”, Gdańsk 28-29 maja 2009: SZMIGIELSKA, T. U., *Geneza tworzenia standardów oceny pracy biblioteki akademickiej*.

⁴⁰ RIDER F., *The scholar and the future of the research library*, op. cit.

⁴¹ Tamże, s. 8.

⁴² STEELE C., op. cit.; obok cytowanej tu pracy z obszerną bibliografią omawiającą literaturę na temat też głoszonych przez F. RIDERA, C. STEELE jest twórcą wielu publikacji krytycznych wobec jego twórczości m.in.: *Steady-State, Zero Growth and the Academic Library*, London, Bingley 1978.

zatrudniałby ok. 5 tys. bibliotekarzy. Podobne tezy jak C. Steele głosił R. E. Molyneux⁴³. Badania katalogów w drugiej połowie dwudziestego wieku dotyczyły jednej lub kilku wybranych bibliotek i polegały na badaniu jakości katalogu na podstawie liczby poprawnych wyszukiwań do ogólnej liczby poszukiwań w katalogu rzeczowym⁴⁴. James Krikelas⁴⁵ udowodnił, że forma pytań zadawanych przez użytkownika ma wpływ na stopień powodzeń w kwerendach bibliotecznych. Problemy z udostępnianiem katalogów w formie papierowej zostały częściowo rozwiązane przez umieszczenie ich w Internecie. Badania przeprowadzone w omawianym czterdziestolecu posłużyły do tworzenia wskaźników funkcjonalności umożliwiających ocenę jakości katalogów uporządkowanych formalnie i rzeczowo.

Karen E. Fisher, autorka i współautorka kilku książek i kilkudziesięciu artykułów w najważniejszych naukowych periodykach bibliotekoznawczych, jest często cytowana w bibliografiach załącznikowych⁴⁶. Jej publikacja *The Outcomes Toolkit 2.0* prezentuje zestaw narzędzi pozwalający zorganizować tak funkcjonowanie biblioteki i jej usług, aby była ona wartościowym warsztatem pracy naukowej dla pracowników dydaktycznych oraz studentów uniwersytetu. Przedstawiono czynności niezbędne do ewaluacji biblioteki: planowanie, zbieranie i analizę danych oraz ich wykorzystanie.

Następna praca omawiająca zastosowanie narzędzi do wartościowania pracy biblioteki została napisana przez badaczy amerykańskich Johna C. Durrance'a i K. E. Fisher⁴⁷. Zwracają oni uwagę na zjawisko zdeterminowania procedur i rodzaju zbieranych danych oraz zastosowanych narzędzi przez rodzaj pomiaru, jaki biblioteka zamierza wykonać. Badają również, czy w bibliotece są warunki do pracy indywidualnej i grupowej, ułatwiające studentom naukę. W kontekście czynników zdeterminowanych przez jakość pracy biblioteki rozważa się jakość studiowania na uczelni.

W bibliografiach załącznikowych często cytowane są publikacje Amerykanina Petera Hernona. P. Hernon zajmuje się problematyką jakości pracy biblioteki w kontekście zadowolenia klienta oraz popularyzacją praktycznych metod pomiaru jakości pracy biblioteki. Praca, napisana wspólnie z Ellen Altman⁴⁸, różni się od innych publikacji poświęco-

⁴³ MOLYNEUX, R. E., *Patterns, processes of growth, and the projection of library size: a critical review of the literature on academic library growth*. „Library & Information Science Research” 1986, nr 8, s. 5-28.

⁴⁴ FRAREY, C. J. *Studies of Use of the Subject Catalog: Summary and Evaluation, w: Subject Analysis of Library Materials*, pod red. M. F. Tauber, New York: Columbia University, School of Library Service 1953, s. 147-166; także TAGLIACOZZO R., KOCHEN, M., *Information-Seeking Behavior of Catalog Users*. „Information Storage and Retrieval”, 1970, nr 6, s. 363-381.

⁴⁵ KRIKELAS, J., *Searching the library catalog – A study of users' access*. „Library Research” 1980, nr 2, s. 215-230; J. Krikelas obecnie również prowadzi podobne badania w odniesieniu do katalogów online.

⁴⁶ Patrz: DURRANCE J.C., FISHER K.E. *The Outcomes Toolkit 2.0*. Ann Arbor, MI and Seattle, University of Michigan and University of Washington 2002, [dostęp: 1.04.2007]. Dostępny w World Wide Web: <http://ibec.ischool.washington.edu/ibecCat.aspx?subCat=Outcome%20Toolkit&cat=Tools%20and%20Resources>.

⁴⁷ DURRANCE J. C., FISHER K. E., *Determining how libraries and librarians help*. „Library Trends” 2003, nr 51, s. 305-334, [dostęp: 15.04.2007]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ischool.washington.edu/fisher/pubs/library.trends.2003.pdf>.

⁴⁸ HERNON P., ALTMAN E., *Service quality in Academic Libraries*. Greenwood Publishing Group, 1996, ISBN 1567502105, [dostęp: 14.05.2008]. Dostępny w World Wide Web: http://books.google.pl/books?id=3BXSv2NptKQC&pg=PA15&source=gbs_toc_r&cad=0_0&sig=Z_uKsuLPXF0I_UZKojFnts1tQ_I.

nych tematowi ewaluacji jakości. Istotne jest, że autorzy odrzucają w niej ocenę pracy biblioteki z punktu widzenia pracownika, przyjmując punkt widzenia odbiorcy usług – klienta. Prezentują sposoby pomiaru jakości wyników pracy instytucji, identyfikują podstawowe elementy jakości i kosztochłonności. P. Hernon i E. Altman wykorzystali dwuletnie badania do sformułowania praktycznych porad dla kadry zarządzającej. Ich praca dostępna jest w Internecie.

Kolejna praca powstała we współpracy z Robertem E. Duganem⁴⁹. Jest to praktyczny podręcznik dotyczący pomiaru wyników pracy biblioteki. Zawiera on także studia przypadków oraz wyniki dyskusji bibliotekarzy na temat, jak przygotować: pomiar wyników pracy biblioteki, plan zbierania i analizy danych oraz jak mierzyć jakość obsługi bibliotecznej. Ważny jest także wspólny artykuł P. Hernona i R. E. Dugana⁵⁰, będący zapisem wcześniej wygłoszonego referatu na internetowej konferencji IFLA.

Historyczne ujęcie, dokumentujące rozwój badań nad ewaluacją, można znaleźć w artykule Pierre'a Carbone'a⁵¹. Prezentuje on początek przemian dotyczących pomiaru jakości pracy, dokonujących się w bibliotekach publicznych i akademickich w ostatnich dwudziestu latach XX w. W artykule sprzed niemal 20 lat, autor przedstawił korzyści z pomiaru wykonania zadań oraz koszty z tym związane. Opis dotyczy wskaźników funkcjonalności służb informacyjnych i przedstawia doświadczenia grupy roboczej badającej jakość pracy bibliotecznej. Autor dochodzi do wniosku, że rozmaite dane, zbierane w bibliotekach różnych rodzajów, wymagają stworzenia jasnej definicji pomagającej w określeniu, jakie jest znaczenie konkretnej biblioteki, jej misja i miejsce w lokalnym i narodowym otoczeniu. W procesie przemian bibliotecznych to biblioteki akademickie były tymi, które rozpoczęły i znajdowały się w czołówce badań nad pomiarami wykonania zadań.

Problematyką ewaluacji biblioteki w kontekście zarządzania od lat 70. zajmował się Wilfrid F. Lancaster. Napisał on kilkadziesiąt książek, dotyczących pomiaru efektywności pracy biblioteki, cytowanych we wszystkich bibliografiach na ten temat. Poznał dobrze problematykę bibliotekarstwa światowego, ponieważ z ramienia UNESCO pracował m.in. w Argentynie, Brazylii, Meksyku, Norwegii, a także w Polsce.

Książka W. F. Lancastera⁵² uważana jest za jedną z zasadniczych prac mówiących o metodach pomiaru wykorzystania zbiorów. Autor daje w niej definicję ewaluacji – ocena z użyciem określonych metod. Jego zdaniem ewaluacja pomaga w podejmowaniu decyzji, dając jednocześnie wiedzę o możliwych innych rozwiązaniach, pomaga przy zarządzaniu alokacją zbiorów. W. F. Lancaster kładzie nacisk na prawidłowe informowanie użytkowników o zbiorach. W publikacji zawarty jest przegląd narzędzi

⁴⁹ HERNON P., DUGAN R. E., *An action plan for outcomes assesment in your library*. Chicago, American Library Asociacion 2002.

⁵⁰ HERNON P., DUGAN R. E., *Different perspectives on assessment and evaluation: The need to refine and link them*. „Proceedings of the 5th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services 2003”, Northumbria University 2004, s. 23-30. Dostępny w World Wide Web: <http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewContentItem.do?sessionId=782B6DC4437CCB0DBFCC1DD92F8C270B?contentType=Article&hdAction=lnkhtml&contentId=1581949&dType=SUB&history>.

⁵¹ CARBONE P., *Survey of the Development of Library Performance Measures in France*. „INSPEL” 1993, nr 3, s. 196-198.

⁵² LANCASTER F. W., *If you want to evaluate your library*. Wyd. 2, Champaign, University of Illinois, 1993, s. 76-85 [wyd. pierwsze 1988], na tę pracę powołują się też autorzy w polskich tematycznych zestawieniach bibliograficznych.

przydatnych w pomiarach jakości pracy biblioteki. Jedną z najciekawszych metod, szeroko stosowanych w zarządzaniu⁵³, jest reguła 80/20, mówiąca, że w wielu konkretnych sytuacjach 80% konsekwencji wypływa z 20% przyczyn. Konkretnie sytuacje są sprawdzone empirycznie i można dowiedzieć, że:

- ok. 80% błędów wynika z 20 procent przyczyn,
- ok. 80% sprzedaży realizowanych jest przez 20% sprzedawców,
- ok. w 20% (grup) pozycji magazynowych zamrożonych jest 80% wartości zapasów.

Późniejsza książka W. F. Lancastera⁵⁴ omawia techniki pomiarów wykorzystujące obiektywne procedury. Autor podkreśla w niej, że ewaluacja biblioteki to stały wysiłek przynoszący odpowiedź na pytanie, w jakim zakresie biblioteka spełnia swoje zadania. Jest on zdania, że ewaluacja powinna określać, jak biblioteki zachowują się w zmieniającej się rzeczywistości; powinna też być narzędziem rozpoznawania słabych stron, błędów i niedociągnięć, co pozwoliłoby polepszyć pracę biblioteki.

W. F. Lancaster zadaje pytanie, czym jest ewaluacja i odpowiada, że jest ona:

- szacowaniem wartości z użyciem metod naukowych;
- podejmowaniem decyzji z uwzględnianiem alternatyw;
- alokacją zasobów za pomocą narzędzi zarządzania.

Deborah L. Goodall⁵⁵ podejmuje ważną pracę analizującą przejście od pomiarów wyłącznie matematycznych subiektywnej oceny biblioteki przez czytelnika. W artykule omawia historię rozwoju wskaźników funkcjonalności od końca lat 60. do połowy 80. Praca jest szczególnie ciekawa, dlatego że początkowe lata rozwoju pomiarów wykonania zadań w środowisku europejskich akademickich bibliotek naukowych są mniej znane. Autorka analizuje historię pomiarów, łącząc ją z powstającymi równoległe pracami naukowymi omawiającymi wyniki badań⁵⁶.

Problematyką ewaluacji bibliotek działających w Sieci zajmował się, cytowany już wcześniej, Thomas Childers⁵⁷. W swych pracach na ten temat zadał on pytanie, w jakim stopniu przynależność bibliotek do Sieci ma wpływ na poziom ich pracy. Badania przeprowadzono za pomocą kwestionariusza i wywiadów. Wnioski z tych badań, zachęcające do współpracy w Sieci bibliotecznej, są następujące:

- biblioteki są w systemie niezależne, pozostawiając organizacji nadrzędnej niektóre funkcje;
- obserwuje się, że mimo mniejszych środków finansowych biblioteki zrzeszone rozwijają się szybciej, a wykorzystanie w nich księgozbioru jest intensywniejsze;
- szczególnie szybko rośnie liczba wypożyczeń międzybibliotecznych.

⁵³ Patrz strona domowa portalu Dyrekcja Techniki jakości, prawo 80/20, [dostęp: 10.12.2008]. Dostępny w World Wide Web: <http://dyrekcja.objectis.net/biblioteka/techniki/quality/analizaabc>.

⁵⁴ BAKER S. L., LANCASTER F. W., *The measurement and evaluation of library services*. Wyd. 2, Information, Resources Press, Arlington 1991, s. 79-121 [1 wyd. 1977].

⁵⁵ GOODALL D. L. *Performance measurement: A historical perspective*. „Journal of Librarianship” 1988, nr 2, s. 128-144.

⁵⁶ Przykładowo: POWELL, R. R. *The relationship of library user studies to performance measures: A review of the literature* (Occasional Papers, no. 181), University of Illinois Graduate School 1988, nr 181; DOUGLAS R., *Performance measurement and performance indicators. A selective bibliography*, [dostęp: 10.01.2008]. Dostępny w World Wide Web: <http://searchrecherche.collectionscanada.ca/fed/searchResults.jsp?SourceQuery=&ResultCount=5&PageNum=1&MaxDocs=-&SortSpec=score+desc&language=eng&Sources=amicus&Sources=mikan&Sources=web&QueryText=Bibliography+series+%2338>.

⁵⁷ CHILDERS T., *Measures of interlibrary reference. A manual*. Sacramento, California State Library Foundation 1991.

Inny badacz, Othmar F. Fett⁵⁸ z kolei przedstawił na stronie internetowej Uniwersytetu Humboldta publikację, w której poddaje pod dyskusję zastosowanie metod angloamerykańskich dla badania korzyści wynikających z funkcjonowania biblioteki akademickiej. Omówił doświadczenia opisane w literaturze anglojęzycznej, porównując je do sytuacji w Niemczech. Próbował odpowiedzieć na pytanie: jaka jest rola i miejsce biblioteki w jakości kształcenia akademickiego. W obszernym tekście występują powołania do LibQUAL+, ISO 11620 *Informacja i dokumentacja...*, ISO TR 20983 *Informacja i dokumentacja. Statystyka biblioteczna* oraz wskazówki IFLA. Jest to bogaty materiał historyczny i krytyczny, do którego dołączono spis publikacji analizujących programy ewaluacji bibliotek. Szczególną uwagę przywiązuje autor do publikacji Roswithy Poll dotyczących pomiarów jakości pracy w bibliotekach naukowych⁵⁹.

Trwające od ponad stu lat pomiary jakości pracy bibliotek znalazły zagorzałych zwolenników i równie bezwzględnych krytyków. Do tych drugich należy australijska badaczka Jennifer Cram⁶⁰, która krytycznie zarysowuje problemy związane z ewaluacją biblioteki. Zwraca uwagę na potrzebę wielokierunkowych badań posługujących się narzędziami behawiorystycznymi, psychologicznymi, ekonomicznymi. Uważa, że jest wiele dwuznaczności i sprzeczności w interpretacji ocen pracy biblioteki. Wysuwa tezę, że precyzyjne mierzenie wartości pracy biblioteki jest niemożliwe, gdyż wyniki pomiarów będą uzależnione od nie zawsze spójnych interesów bibliotekarza, klientów i zarządu.

Z kolei praca Briana Quinna⁶¹, socjologa i bibliotekarza oraz nauczyciela akademickiego w Texas Tech University, porównuje poczynania bibliotek (mające na celu poprawę jakości produktu przekazywanego przez bibliotekę w postaci informacji) do zabiegów firmy Mac Donalds. Autor, choć ma wątpliwości co do bezkrytycznego przenoszenia rozwiązań z instytucji sprzedającej tzw. *fast food* na bibliotekę, to jednak uważa, że instytucje naukowe mają szansę na kreatywne podejście do współpracy z odbiorcą.

Niemiecki bibliotekarz Simon Xalter⁶², opublikował analizę rankingu bibliotek naukowych na stronie internetowej BIX – Bibliotheksindex. Uważa on, że tego typu badania można przeprowadzać np. w polityce, natomiast w przypadku instytucji kul-

⁵⁸ FETT O. F., *Impact – Outcome – Benefit. Ein Literaturbericht zur Wirkungsmessung für Hochschulbibliotheken*. Berlin 2004. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h142/>.

⁵⁹ POLL R., *Kann man die Wirkung von Bibliotheken messen? Internationale Projekte zu impact und outcome in öffentlichen und wissenschaftlichen Bibliotheken*. 92 Deutscher Bibliothekartag in Augsburg 200. Frankfurt a. M., Klostermann „Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie” 2003, s. 357-369. *Impact/outcome measures for libraries*, „Liber Quarterly” 2003, nr 3/4, s. 329-342, <http://liber.library.uu.nl/>; *Was dabei herauskommt. Wirkungsforschung für Bibliotheken*. „Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie” 2005, nr 2-3, s. 59-70.

⁶⁰ CRAM, J., *Six impossible things before breakfast. A multidimensional approach to measuring the value of libraries*. W: *Proceedings of the 3rd Northumbria International Conference on Performance Measurement, „Libraries and Information Services” 1999, Newcastle upon Tyne 2000*, s. 19-29, [dostęp: 17.04.2007]. Dostępny w World Wide Web: http://www.alia.org.au/~jcram/six_things.html.

⁶¹ QUINN B., *The McDonaldization of Academic Libraries?* [dostęp: 14.05.2008]. Dostępny w World Wide Web: <http://web2.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/crljournal/backissues2000b/may00/quinn.pdf>.

⁶² XALTER S., *Der Bibliotheksindex (BIX) für wissenschaftliche Bibliotheken – eine kritische Auseinandersetzung*, [dostęp: 20.08.2007]. Dostępny w World Wide Web: http://w210.ub.uniteuebingen.de/dbt/volltexte/2006/2440/pdf/BIX_OPUS_Tue_Xalter.pdf.

tury miejsce w rankingu, może zawsze być uzależnione od z góry przyjętych kryteriów faworyzujących jedne, a krzywdzących inne biblioteki. Strona internetowa BIX zawiera wiele artykułów krytykujących ideę rankingów dla bibliotek naukowych. Stanowi ona bogaty zasób, uzupełnianych na bieżąco, różnorodnych materiałów dotyczących pomiaru bibliotek.

1.2. IFLA jako źródło informacji na temat statystyki bibliotecznej i standardów

Jednym z głównych zadań IFLA jest popularyzacja zasad zastosowania statystyki do efektywnego zarządzania biblioteką. Na stronie IFLA *Statistics and Evaluation Section*⁶³ przedstawiono uporządkowany zbiór informacji obejmujących wszystkie najważniejsze zjawiska dotyczące statystyki bibliotecznej, tworzenia norm pomiaru ilościowego oraz jakościowego wszelkiego rodzaju bibliotek. W części odnoszącej się do użytecznych adresów internetowych dotyczących ewaluacji bibliotek zaprezentowano materiały statystyki i darmowego oprogramowania. Przydatne mogą być także źródła wprowadzające do podstawowej wiedzy o statystyce, takie jak:

- *Internet Glossary of Statistical Terms* – wersja darmowa o ograniczonym zbiorze danych; za pełną wersję trzeba zapłacić⁶⁴.
- *Wprowadzenie do statystyki* Davida W. Stockburgea zawiera rozszerzone omówienie istotnych pojęć statystyki⁶⁵.

Na stronie Sekcji Statystyki i Ewaluacji przedstawiono instytucje tworzące standardy pomiarów funkcjonowania biblioteki dla Stanów Zjednoczonych Ameryki i dla całego świata: ISO TC 46/SC 8 *Library statistics and performance evaluation*; ANSI – American National Standards Institute; LISU – The Library & Information Statistics Unit, Loughborough.

- Na stronie ISO TC 46/SC 8 *Library Statistics and Performance Evaluation*⁶⁶ oferowane są tam do kupienia normy, których znajomość jest ważna dla rozwiązywania problemów statystyki bibliotecznej⁶⁷.
- Prezentowane działania Narodowego Amerykańskiego Instytutu Normalizacyjnego ANSI⁶⁸ – American National Standards Instytut. Była to od początku swego istnienia

⁶³ *Useful links related to Library Evaluation*, [dostęp: 17.05.2010]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ifla.org/statistics-and-evaluation/links-library-evaluation>.

⁶⁴ *Internet Glossary of Statistical Terms*, [dostęp: 20.04.2010]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.animatedsoftware.com/statglos/statglos.htm>.

⁶⁵ STOCKBURGERD. W., *Introductory Statistics: Concepts, Models, and Applications, by*, [dostęp: 20.04.2010]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.psychstat.missouristate.edu/introbook/sbk00.htm>.

⁶⁶ ISO TC 46/SC 8 *Library statistics and performance evaluation*. Dostępny w World Wide Web: http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_tc_browse.htm?commid=48826&published=on.

⁶⁷ M.in.: ISO 2789:2006 *Information and documentation – International library statistics*; ISO 9707:1991 *Information and documentation – Statistics on the production and distribution of books, newspapers, periodicals and electronic publications*; ISO 11620:2008 *Information and documentation – Library performance indicators*.

⁶⁸ ANSI, *American National Standards Instytut*, [dostęp: 10.10.2009]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ansi.org/>.

na przełomie XIX i XX w. pozarządowa organizacja nonprofit. Wysoko rozwinięta gospodarka amerykańska sto lat temu, nie mogła funkcjonować bez wypracowania powtarzalnych procedur i standardów dających jej możliwość dalszego efektywnego rozwoju. Obecnie ta organizacja promuje międzynarodową współpracę w dziedzinie standaryzacji.

- LISU – The Library and Information Statistics Unit. Znaleźć tam można bogate materiały⁶⁹ dotyczące statystyki w bibliotekach, muzeach i archiwach zbierane od 2003 do 2007 r. w Wielkiej Brytanii. Statystyczne kompilacje i informacje dostępne zdalnie prezentują wyniki działalności bibliotek publicznych dla dzieci i dorosłych, bibliotek szkolnych i akademickich. W zestawieniu ze wskaźnikami działalności muzeów i archiwów LISU daje obraz działania angielskich instytucji kulturalnych.

Na stronie IFLA⁷⁰ wymieniono również osiem projektów, interesujących ze względu na dostępność bogatej literatury. Są one realizowane przez stowarzyszenia akademickie, narodowe a także jeden przez Komisję Europejską. W niniejszej pracy wymieniono jedynie te, których wyniki badań są publikowane w Internecie i przez to dostępne dla polskiego odbiorcy.

Przedstawiono tam następujące projekty:

1. *ARL Statistics and Measurement Program*⁷¹. Na stronie znajdują się: statystyka ARL ogólnie dostępna (wykazy roczne i kompilacje za dłuższy okres). Są też odsyłacze do programów badających jakość i efektywność bibliotek. Należy podkreślić, że coraz większą wagę przykładają się do mierzenia e-usług. Pierwszy adres kieruje do LibQUAL+ Survey Results. Jest to program pomiaru jakości usług bibliotek szkół wyższych z USA, Wielkiej Brytanii, Kanady, Australii, Hong Kongu i Europy. Drugi adres – CICimateQUAL™ Organizational Climate and Diversity Assessment, odnosi się do programu badającego jakość pracy bibliotekarzy, w tym: satysfakcję zawodową, konflikty wewnętrzne w pracy, kontynuację nauki, wpływ przynależności etnicznej na pracę, praktyki obowiązujące w zarządzaniu. Trzeci – odsyła do DigiQUAL, programu współpracującego z protokołem LibQUAL+^(TM) i badającego jakość prac bibliotek ze zdigitalizowanymi zbiorami. W przedsięwzięciu uczestniczy ponad 500 bibliotek. Czwarty adres – prowadzi do MINES for Libraries™ – Measuring the Impact of Networked Electronic Services.

2. *Developing National Library Network Statistics and Performance Measures*⁷² to projekt, który był realizowany przez biblioteki: State University of New York at Albany, Florida State University, Syracuse University. Jego twórcy wyznaczyli sobie za zadanie badanie bibliotek publicznych w swoich krajach.

3. D-LiB – *Working Group on Digital Library Metrics*⁷³ dotyczy badań podjętych przez pięć uniwersytetów amerykańskich; program był zaplanowany na lata 1998-2000.

⁶⁹ LISU, [dostęp: 17.05.2010]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.lboro.ac.uk/departments/dis/lisu/pages/about.html>.

⁷⁰ Projects, [dostęp: 20.01.2010]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ifla.org/statistics-and-evaluation/links-library-evaluation>.

⁷¹ *Statistics & Measurement Program*, [dostęp: 10.05.2010]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.arl.org/stats>.

⁷² *Developing National Library Network Statistics and Performance Measures*, [dostęp: 10.04.2010]. Dostępny w World Wide Web: http://www.ii.fsu.edu/projectFiles/collectionodels/Albany_IMLS_Webfiles/public_html.

⁷³ D-LiB, [dostęp: 10.04.2010]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.dlib.org/metrics/public/index.html>.

Working Group postawiła sobie za zadanie zbadanie bibliotek udostępniających zbiory w wersji cyfrowej pod kątem mierzenia wskaźników wykonania zadań. Na stronie projektu znajdują się zestawienia wyników badań.

4. EQUINOX – *Library Performance Measurement and Quality Management System, Performance Indicators for Electronic Library Services*. Program prowadzony był pod nadzorem Komisji Europejskiej w latach 1998-2000.

5. LibQUAL+⁷⁴ wykorzystujący metodę SERVQUAL do badania usług bibliotecznych. Jest to jeden z najpopularniejszych programów badawczych, zastosowany również jako jedno z narzędzi Measures for Electronic Resources (E-Metrics). Na uwagę zasługuje nowa wersja LibQUAL+ Lite⁷⁵, pozwalająca na oszczędność czasu i nakładów finansowych, dzięki zmniejszeniu liczby ocenianych przez czytelnika funkcji biblioteki.

6. Measures for Electronic Resources (E-Metrics) Association of Research Libraries przedstawia programy badawcze będące narzędziami do badania jakości i usług biblioteki:

- StatsQUAL
- LibQUAL+
- Statystyka ARL™
- ClimateQUAL

7. MIEL2: *Management Information Systems and Performance Measurement for the Electronic Library*: report końcowy omawiający systemy zarządzania informacją i pomiarami wyników dla biblioteki elektronicznej.

8. BIX Bibliotheksindex – adres do strony niemieckiego programu obejmującego biblioteki publiczne i akademickie. Na bieżąco prezentowane są tu dokonania w dziedzinie pomiaru jakości pracy bibliotek publicznych i akademickich.

Bibliografie zamieszczone na stronie *Statistics and Evaluation Section* mogą być przydatne dla poszukujących opisów metod badania jakości pracy biblioteki.

Najbogatsza jest bibliografia Roswithy Poll, mogąca mieć istotny wpływ na popularyzację idei pomiaru jakości pracy biblioteki oraz na tworzenie międzynarodowych standardów i wskaźników wykonania zadań. Wartość informacyjna bibliografii jest znaczna również dlatego, że szereg dokumentów ma podane adresy internetowe.

Bibliografie i projekty

- ARL Association of Research Libraries – MINES.
- Evidence base. *University of Central England (UCE) Birmingham*. Program w ramach SCONUL współpracuje z LISU w celu zbierania danych dotyczących wartości i oceny bibliotek. Program powstał również po to, aby krytycznie oceniać metody badawcze stosowane przy zbieraniu danych statystycznych.
- LRS. *Library Research Service. Counting on results*. Program obejmuje badaniami biblioteki publiczne, szkolne i akademickie. Publikowana jest analiza wyników zawarta w raportach finalnych za lata 1995-2006 dla każdej z wymienionych wyżej grup bibliotek według wskaźników ALR.
- SCONUL *Society of College, National and University Libraries*. Strona zawiera literaturę i opracowania wyników dla programu z lat 2003-2005. Opis metod badawczych i definicji, zawiera też forum dyskusyjne oraz spis publikacji i wyniki badań.

⁷⁴ LibQUAL+*, [dostęp: 17.05.2010]. Dostępny w World Wide Web: http://www.libqual.org/about/about_lq/LQ_lite.

⁷⁵ LibQUAL+* Lite, [dostęp: 17.05.2010]. Dostępny w World Wide Web: tamże.

1.3. Badania polskich bibliotekarzy w XX I XXI w.

W tym podrozdziale przedstawiono badania nad stanem bibliotek naukowych w Polsce od XIX w. Zainteresowania statystycznym opisem funkcjonowania biblioteki nie odbiegają od tematyki publikacji zagranicznych tamtego okresu z tą różnicą, że bibliotekarstwo polskie musiało dokonać oceny stanu posiadania ilości i jakości zbiorów ocalonych po okresie rozbiorów i po I wojnie światowej. Omówiono także badania działalności bibliotek po 1945 r.

Kiedy po 1918 r. Polska odzyskała niepodległość, rozpoczęto rejestrowanie stanu i zasobów bibliotek różnych typów. Pod patronatem Ministerstwa Wyznań Religijnych i Oświecenia Publicznego rozsyłano ankiety do bibliotek. Jednocześnie pierwsze badania, mające na celu ocenę stanu posiadania i działania bibliotek naukowych, przeprowadzili niezależnie od siebie dwaj bibliotekarze. W XX wieku, wraz z nadzieją na odrodzenie się państwowości polskiej, pojawiło się dzieło Edwarda Chwalewika *Zbiory polskie, archiwa, biblioteki, gabinety, galerie, muzea i inne zbiory pamiątek przeszłości w ojczyźnie i na obczyźnie*⁷⁶, które ze względu na brak możliwości autora dotarcia do wszystkich placówek, nie dawało wyczerpującego obrazu stanu zbiorów bibliotecznych. E. Chwalewik wysłał ankiety do wszystkich placówek, jego zdaniem posiadających zbiory biblioteczne, z prośbą o bliższe informacje. Choć starania te były w ocenie autora niedostateczne, to jednak następne wydanie pracy z 1926 r.⁷⁷ stało się dziełem monumentalnym. Autor we wstępie podkreślał, że bogate zbiory biblioteczne świadczą niezbiacie o naszej polskiej, dawnej i wysokiej kulturze. E. Chwalewik badał biblioteki naukowe we wszystkich aspektach ich działalności. Jego dzieło przedstawiało historię, cenne zbiory, bibliografię przedmiotowo-podmiotową każdej z bibliotek. Zarysował kompleksowo stan posiadania bibliotekarstwa polskiego w kraju i za granicą na początku trzeciej dekady XX w.⁷⁸

Dzieło Edwarda Chwalewika kontynuował Stefan Demby. Postanowił przeprowadzić prace badawcze również drogą ankiety rozsyłanej do bibliotek. Interesowała go jednak nie tylko historia zbiorów i stan posiadania wyrażony w liczbie woluminów. Pytania dotyczyły m.in.:

- struktury zbiorów,
- rocznego budżetu,
- rodzaju katalogów.

Obok danych, które obecnie nazywamy danymi wejścia, w zasięgu zainteresowań Stefana Dembego były też dane, które we współczesnych badaniach nazwiemy danymi wyjścia, a na których podstawie możemy wnioskować o efektach i jakości pracy biblioteki. Pytania dotyczyły:

- czasu otwarcia biblioteki, wyrażonego w dniach i godzinach,
- frekwencji czytelników w rozbiu na korzystających na miejscu i wypożyczających do domu,
- liczby tomów wykorzystanych na miejscu i wypożyczonych do domu.

Autor zebrał materiały na podstawie ankiety przeprowadzonej w 1926 r., jej wyniki zostały opublikowane w 7. tomie *Nauki Polskiej*⁷⁹.

⁷⁶ CHWALEWIK E., *Zbiory polskie, archiwa, biblioteki, gabinety, muzea i inne zbiory pamiątek przeszłości w ojczyźnie i na obczyźnie*. Warszawa 1905.

⁷⁷ CHWALEWIK E., *Zbiory polskie*. Warszawa 1926-1927.

⁷⁸ CHWALEWIK E., op. cit.

⁷⁹ DEMBY S., *Nauka Polska*, t. 7, Warszawa 1927.

Tabela 3

Biblioteki naukowe w układzie chronologicznym

Wyszczególnienie	Biblioteki naukowe														
	Ogółem	w tem założone w wieku wzgl. roku													
		XI	XIII	XIV	XV	XVI	XVII	XVIII	1800—1824	1825—1849	1850—1874	1875—1899	1900—1917	1918—1925	niepodane
Ogółem	451	2	1	1	7	4	5	8	7	8	13	24	57	73	241
Państwowe	94	—	—	—	1	—	—	2	2	3	3	2	6	29	46
Samorządowe	41	—	—	—	—	1	—	2	—	1	2	4	10	11	10
Tow. nauk. i in.	168	—	—	—	—	—	—	1	3	3	7	17	38	31	68
Duchowne	132	2	1	1	6	2	5	3	1	—	—	1	3	1	106
Prywatne	16	—	—	—	—	1	—	—	1	1	1	—	—	1	11

Źródło tabel: BORNSTEINOWA J., *Biblioteki naukowe w Polsce w oświeceniu statystycznym*, „Przegląd Biblioteczny” 1928, z. 1, s. 283-299.

Tabela 4

Biblioteki naukowe według województw

Polska	Biblioteki naukowe																
	w tem																
	m. st. Warszawa	woj. Warszawskie	woj. Łódzkie	woj. Kieleckie	woj. Lubelskie	woj. Białostockie	woj. Wileńskie	woj. Nowogródz.	woj. Poleskie	woj. Wołyńskie	woj. Poznańskie	woj. Pomorskie	woj. Śląskie	woj. Krakowskie	woj. Lwowskie	woj. Stanisławow.	woj. Tarnopolskie
451	146	13	8	21	19	8	13	4	3	4	50	12	6	67	68	8	1

Źródło tabel: BORNSTEINOWA J., *Biblioteki naukowe w Polsce w oświeceniu statystycznym*, „Przegląd Biblioteczny” 1928, z. 1, s. 283-299.

Publiczne ogłoszenie w ważnym, naukowym wydawnictwie spowodowało, iż w następnym roku napłynęły licznie wypełnione ankiety. *Rocznik Statystyki Rzeczypospolitej Polskiej* wydawany przez Główny Urząd Statystyczny wykorzystał badania ankietowe oraz wiedzę Dembego o bibliotekach naukowych i przedstawił jako wyniki za rok 1926 (z licznymi brakami) oraz za lata 1927 i 1928.

Jadwiga Bornsteinowa⁸⁰ w 1928 r. opublikowała artykuł, zawierający analizę materiałów zamieszczonych w „Roczniku Statystyki Rzeczypospolitej Polskiej”⁸¹.

⁸⁰ BORNSTEINOWA J., *Biblioteki naukowe w Polsce w oświeceniu statystycznym*, „Przegląd Biblioteczny” 1928, z. 1, s. 283-299.

⁸¹ „Rocznik Statystyki Rzeczypospolitej Polskiej”, GUS, Warszawa 1928, s. 253.

Biblioteki naukowe w poszczególnych województwach

T o m y w t y s i ą c a c h								
Polska	Miasta uniwersyt.	%	Woj. Lubelskie	Lublin	%	Woj. Wileńskie	Wilno	%
7968,8	6559,5	82,3	326,1	179,4	55,0	657,0	657,0	100,0

T o m y w t y s i ą c a c h								
Woj. Poznańskie	Poznań	%	Woj. Krakowskie	Kraków	%	Woj. Lwowskie	Lwów	%
1155,1	835,6	72,3	1290,0	1137,1	88,1	1460,6	1310,8	89,7

Źródło tabel: BORNSTEINOWA J., *Biblioteki naukowe w Polsce w oświeceniu statystycznym*, „Przegląd Biblioteczny” 1928, z. 1, s. 283-299.

We wstępie do swej pracy poczyniła uwagi niezwykle aktualne do dzisiaj: „Zbieranie materiałów za pomocą ankiety jest bezspornie drogą najlepszą, należy tu jednak uczynić pewne zastrzeżenie, płynące ze smutnego doświadczenia tych, którzy ankiety organizują. Chodzi mianowicie o to, aby ankieta była nie tylko rozpisana, ale żeby wypełnione formularze istotnie wracały tam, skąd były wysłane. Niestety, dotychczas – o ile instytucja zbierająca wiadomości nie rozporządza specjalnymi rygorami w stosunku do instytucji zapytywanych – znaczne odsetki kwestionariuszy pozostają bez odpowiedzi. Opieszałość nasza sprawia, że tam, gdzie małym względnie wysiłkiem można by osiągnąć pożądane rezultaty, a więc na drodze, jakby się zdawać mogło, gładkiej, piętrzą się trudności, opóźniające osiągnięcie zamierzonego celu”. W ankietach wzięło udział 79% całej populacji bibliotek naukowych II Rzeczypospolitej. Wydaje się, że udział niespełna 80% respondentów w badaniu ankietowym można uważać za wynik pozytywny. Janina Bornsteinowa ubolewała, nad tym, że niedostateczna liczba bibliotek udzielających odpowiedzi na pytania zawarte w ankietach, osłabiła wartość danych i możliwości dokonywania analiz. Podkreśliła, że respondenci często nie wypełniają wszystkich rubryk, nie podają liczby tomów lub liczby tytułów i w związku z tym nie zawsze da się ustalić stan faktyczny zasobów bibliotecznych.

Autorka uważa, że „cechą wyróżniającą biblioteki naukowe jest gromadzenie przez nie dzieł z zakresu nauk teoretycznych, stosowanych lub z dziedziny sztuk pięknych”. Ta definicja jest bardzo pojemna, jak wynika z tabeli 3, w 1927 r. do bibliotek naukowych, których zarejestrowano 451, zaliczono⁸²:

⁸² Tabele są fotokopią z oryginalnego tekstu: BORNSTEINOWA J., *Biblioteki naukowe...*, op. cit.

Wyszczególnienie	Polska	m. st. Warszawa	woj. Warszawskie	woj. Łódzkie	woj. Kieleckie	woj. Lubelskie	woj. Białostockie	woj. Wileńskie	woj. Nowogródzk.
Biblioteki naukowe ogółem	451	146	13	8	21	19	8	13	4
W tem o podan. licz. tomów	356	134	12	8	12	14	7	11	3
Tomy w tysiącach	7968,8	2439,6	113,6	82,9	85,4	326,1	55,5	657,0	10,8

Wyszczególnienie	woj. Poleskie	woj. Wołyńskie	woj. Poznańskie	woj. Pomorskie	woj. Śląskie	woj. Krakowskie	woj. Lwowskie	woj. Stanisław.	woj. Tarnopolskie
Biblioteki naukowe ogółem	3	4	50	12	6	67	68	8	1
W tem o podan. licz. tomów	1	3	36	11	6	47	45	5	1
Tomy w tysiącach	2,4	54,6	1155,1	159,7	41,1	1290,0	1460,6	14,4	20,0

Zródło tabel: BORNSTEINOWA J., *Biblioteki naukowe w Polsce w oświetleniu statystycznym*, „Przegląd Biblioteczny” 1928, z. 1, s. 283-299.

- 94 – państwowe przy ministerstwach i urzędach, założone po 1918 r., ale też biblioteki szkół wyższych;
- 41 – samorządowych; były to księgozbiory otrzymane przez samorządy w darze;
- 168 – towarzystw naukowych i innych (J. Bornsteinowa uważa, że ich liczba jest заниżona, gdyż nie wszystkie wzięły udział w ankiecie); duża liczba bibliotek tego typu zapewne jest rezultatem tego, że przez wieki zaborów musiały one pełnić rozmaite funkcje, np. zastępować biblioteki uczelni wyższych;
- 132 – duchowne (biblioteki duchowne zakładano jedynie od XI do XV, w następnych wiekach liczba nowo założonych systematycznie malała, w 1925 r. założono tylko jedną bibliotekę);
- 16 – prywatnych.

Tabela 4 przedstawia biblioteki naukowe według województw. Autorka sygnalizuje nierównomierność rozkładu bibliotek naukowych w poszczególnych województwach. Daje się zauważyć wyraźna dysproporcja między województwami, jeśli chodzi o liczbę bibliotek naukowych. Mniej niż 5 bibliotek miały województwa poleskie, tarnopolskie, nowogródzkie, wołyńskie. Najwięcej bibliotek było w m. st. Warszawie (146), w tym 134 wzięły udział w ankiecie ze średnią 18,2 tys. książek. Następne co do liczebności książnic były: Lwów (68), Kraków (67) i Poznań (50).

Biblioteki naukowe w zależności od województwa

Wyszczególnienie	Biblioteki naukowe																	
	w t e m																	
	Polska	m. st. Warszawa	woj. Warszawskie	woj. Łódzkie	woj. Kieleckie	woj. Lubelskie	woj. Białostockie	woj. Wileńskie	woj. Nowogródzk.	woj. Poleskie	woj. Wotyńskie	woj. Poznańskie	woj. Pomorskie	woj. Śląskie	woj. Krakowskie	woj. Lwowskie	woj. Stanisław.	woj. Tarnopolskie
Ogółem	451	146	13	8	21	19	8	13	4	3	4	50	12	6	67	68	8	1
Państwowe	94	53	1	—	—	3	1	4	—	1	—	14	2	1	7	7	—	—
Samorządowe	41	6	2	3	3	2	2	1	2	1	—	5	2	2	5	4	1	—
Towarz. nauk. i innych	168	74	3	5	7	8	4	6	1	—	3	15	3	3	18	16	2	—
Duchowne	132	6	6	—	10	6	1	2	1	1	1	15	5	—	35	37	5	1
Prywatne	16	7	1	—	1	—	—	—	—	—	—	1	—	—	2	4	—	—

Źródło tabel: BORNSTEINOWA J., *Biblioteki naukowe w Polsce w oświeceniu statystycznym*, „Przegląd Biblioteczny” 1928, z. 1, s. 283-299.

Najważniejszym czynnikiem wpływającym na liczbę bibliotek w danym województwie było istnienie lub brak wyższych uczelni. Tam, gdzie są uniwersytety i inne „wyższe zakłady naukowe”, powstaje więcej książnic, zapotrzebowanie na książkę naukową rośnie – mówi autorka i przedstawia następujące zjawisko.

W tabeli 5 można zauważyć dysproporcję między liczbą bibliotek w miastach, w których funkcjonowały uniwersytety, a liczbą bibliotek w całym województwie. Biblioteki, które znajdowały się w ośrodkach uniwersyteckich, skupiały większą część księgozbiorów z całej Polski. W tabeli 3 wymieniono 5 miast posiadających 82,3% ogółu tomów w kraju⁸³.

W ankietach pytano również o liczbę tomów w zbiorach bibliotek. Autorka zaobserwowała, że miasta, w których są biblioteki akademickie, często skupiały one cały zasób książek w województwie, np. Wilno ma 100 procent zasobów województwa. Wyniki przedstawiono w poniższej tabeli.

Dane z tabeli 5 potwierdzają, że miasta, w których znajdowały się ośrodki akademickie oraz towarzystwa naukowe, miały większą liczbę bibliotek i większe były zbiory znajdujące się w tych bibliotekach. Do miast, w których działały wówczas wyższe zakłady naukowe, zaliczano: Kraków, Lublin, Lwów, Wilno, Poznań. Z tabeli wynika, że miasta uniwersyteckie gromadziły większość księgozbiorów w województwie. Skrajnym przykładem było Wilno, które miało 100% zbiorów bibliotecznych województwa wileńskiego.

Tabela 6 przedstawia liczbę bibliotek i tomów w nich zgromadzonych podzieloną według województw. Przeważają biblioteki posiadające niewielką liczbę książek na jedną statystyczną książnicę. Poniżej 5 tys. książek rejestrowano w:

- woj. poleskim – 2,4 tys. książek w jedynej bibliotece, która zgłosiła się do badań,
- woj. nowogródzkim – łącznie 10,8 tys. książek w trzech bibliotekach.

Natomiast tabela 7 przedstawia liczbę bibliotek państwowych, samorządowych, towarzystw naukowych, duchownych i prywatnych wraz z wielkością ich zbiorów w za-

⁸³ Patrz: Aneks.

leżności od województwa. Warszawa miała zdecydowanie najwięcej bibliotek naukowych – 146 na 451 wszystkich. Następne za Warszawą są woj. lwowskie z 68 bibliotekami i krakowskie, gdzie działało ich 67. Natomiast w tabeli⁸⁴ przedstawiono podział bibliotek według specjalizacji na: ogólne naukowe, teologiczne, humanistyczne, matematyczno-przyrodnicze, społeczno-ekonomiczne i prawne, medyczne, nauk stosowanych, sztuk pięknych. Biblioteki wraz z uzyskanymi w ankiecie danymi o wielkości zbioru podzielono według województw. Największe zbiory miały województwa centralne – 3103,1 tys. tomów, a najmniejszą ich liczbę województwa wschodnie – 724,8 tys. Ogółem w polskich bibliotekach naukowych zgromadzono 7968,8 tys. jednostek zbiorów; nie były to kompletne dane, ponieważ na 451 bibliotek w ankiecie wzięło udział 356.

„Rocznik Statystyki Rzeczypospolitej Polskiej” w 1928 r. rejestrował 19 bibliotek wyższych uczelni w dziale szkolnictwa i wychowania. Ułożone one zostały według wielkości zbiorów. Wyłączono Bibliotekę Państwowego Instytutu Dentystycznego w Warszawie, posiadającego jedynie zbiory przydatne do prowadzenia zajęć seminaryjnych, oraz Oddziału Łódzkiego Wolnej Wszechnicy Polskiej, którego biblioteka była wówczas w stadium organizacji.

Tabela 6 w Aneksie pokazuje, że według stanu na 31 grudnia 1928 r. biblioteki szkół wyższych posiadały ogółem 2 562 361 tomów. Największe zbiory, 88,7% wszystkich zbiorów uczelni wyższych w Polsce miało pięć następujących uczelni:

1. Uniwersytet Warszawski, 748 950 tomów, co stanowiło 29,2%.
2. Uniwersytet Jagielloński, 532 474 tomów, co stanowiło 20,8%.
3. Uniwersytet Poznański, 337 000 tomów, co stanowiło 13,1%.
4. Uniwersytet Jana Kazimierza we Lwowie, 327 995 tomów, co stanowiło 12,8%.
5. Uniwersytet Stefana Batorego w Wilnie 327 809 tomów – również 12,8%.

Wymienione powyżej biblioteki uczelniane były największe, ale też jedne z najstarszych, z wyjątkiem Biblioteki Uniwersytetu Poznańskiego, którą w okresie germanizacji założyło i bogato wyposażyło państwo pruskie pod nazwą Biblioteki Cesarza Wilhelma.

Zgromadzony w *Roczniku Statystyki...* materiał dla większości bibliotek obejmuje lata 1926-1928. Jest to pierwsza reprezentatywna próba dla wszystkich bibliotek uczelnianych w historii Polski. Choć nie wszystkie biblioteki dostarczyły dane za 1926 r., to trzyletni przedział mówi już o pewnych prawidłowościach w dynamice rozwoju.

Jadwiga Bornsteinowa⁸⁵ zajęła się analizą omawianego materiału statystycznego. Można przyjąć, że była to pierwsza analiza ilościowa funkcjonowania bibliotek uczelnianych.

Autorka na początku omawia procentowy przyrost księgozbioru. Stwierdza że, wszystkie biblioteki rejestrują przyrosty, przy czym ogólny przyrost w 1928 w stosunku do 1927 r. wynosił 2,8%. Biblioteki systematycznie powiększają zbiory, jednak „stosunki dynamiczne wśród bibliotek układają się na ogół odwrotnie niż stosunki statystyczne, mianowicie w bibliotekach mniejszych przyrost procentowy jest większy, w bibliotekach zaś większych przyrost procentowy jest mniejszy”⁸⁶. Jest oczywiste, że nabycie przez bibliotekę kilkunastu tysięcy tomów przy zbiorze liczącym ich setki tysięcy zwiększy jej zasób jedynie nieznacznie. „Co do przyrostu bezwzględnego, to ten – rzecz oczywista – jest w bibliotekach wielkich znacznie poważniejszy, niż w małych”⁸⁷. Jadwiga Born-

⁸⁴ Patrz Aneks.

⁸⁵ BORNSTEINOWA J., *Biblioteki wyższych...*, op. cit.

⁸⁶ Tamże s. 443.

⁸⁷ Tamże.

steinowa jednoznacznie określa „rozpiętość przyrostu, wyrażonego w procentach [...] przebiega ona od 1,2 do 138,9%.

- Najmniejszy odsetek przyrostu wykazuje Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie ciągu 2 lat – 1,2%.
- Biblioteka Jagiellońska wykazuje w ciągu tego czasu względnie równomierny przyrost 2,2 i 1,9%.
- Biblioteka Uniwersytecka we Lwowie góruje przyrostem nad innymi bibliotekami 5,4 i 5,7%.
- Biblioteka Uniwersytecka w Wilnie ma przyrost 2,1 i 2,7%⁸⁸.

Autorka przywiązuje dużą uwagę do równomierności rocznego przyrostu księgozbioru, traktując to jako wskaźnik prawidłowego rozwoju biblioteki. Jej zainteresowanie wzbudziła Biblioteka Szkoły Głównej Gospodarstwa Wiejskiego, ponieważ przyrosty księgozbioru były tam wysokie i równomierne – odpowiednio 20,8 i 27,9% – oraz Wyższej Szkoły Handlu Zagranicznego we Lwowie – 29,5 i 34,0%. Jako sytuację rzadko spotykaną przytacza stany posiadania w Bibliotece Wyższego Studium Handlowego w Krakowie. Przyrost księgozbioru wynosił tam 138,9% w 1926 r. a w 1927 r. – 50,1%. Nie ma w tym jednak niczego niezwykłego, ponieważ Biblioteka powstała w 1926 r. i był to okres nie tyle jej rozwoju, co raczej stawania się.

Źródłami przyrostu są zakupy, dary oraz egzemplarz obowiązkowy.

1. Zakup to źródło „pełnowartościowe dla biblioteki [...] pod względem ilościowym rubryka tomów zakupionych znajduje się w stosunku prostym do budżetu, jakim biblioteka rozporządza”⁸⁹.

2. Dary „posiadają charakter pewnej przypadkowości, dorywczowości i w większości przypadków nie stanowią pełnej wartości dla biblioteki [...]. Ta rubryka jest miernikiem zainteresowania się społeczeństwa daną biblioteką.

3. Egzemplarz obowiązkowy istnieje [...] tylko dla kilku spośród bibliotek wyższych zakładów naukowych... Są to biblioteki: Uniwersytecka w Warszawie, Jagiellońska w Krakowie, Uniwersytecka we Lwowie, Uniwersytecka w Poznaniu, i Uniwersytecka Publiczna w Wilnie... Biblioteki uniwersyteckie: warszawska, poznańska, lwowska i wileńska uzyskały w ciągu 1928 r. drogą egzemplarza obowiązkowego [...] więcej tomów aniżeli z zakupów i darów razem wziętych”.

Cytowany już „Kwartalnik Statystyczny” podaje w tabeli 3⁹⁰ dane o czytelnictwie w bibliotekach wyższych uczelni. Nie są one jednak kompletne. Przyczyną jest brak unormowania i ujednolicenia w prowadzeniu statystyki bibliotecznej. Z tego powodu biblioteki „nie zawsze są w stanie dostarczyć danych porównywalnych, poza tym niektórych kwestii statystyka biblioteczna wielu bibliotek wcale nie uwzględnia”.

W tabeli 3 „Kwartalnika Statystycznego” zawierającej dane za rok akademicki 1927/1928 zwraca uwagę liczba dni, w których biblioteka jest otwarta dla czytelników. Różnica między najczęściej otwartą księżnicą (Akademia Medycyny Weterynaryjnej we Lwowie – 348 dni), a najrzadziej otwartą (Szkoła Nauk Politycznych w Warszawie – 200 dni) wynosi 148 dni. Przyjąwszy, że rok akademicki trwa ok. 300 dni, można przypuszczać, że jedna z tych bibliotek oferowała mniej usług niż druga. Uczelnie lwowskie wiodły prym wśród wszystkich bibliotek uczelni polskich pod względem czasu otwar-

⁸⁸ BORNSTEINOWA J., *Biblioteki wyższych...*, op. cit. s. 253.

⁸⁹ Tamże.

⁹⁰ Patrz: Aneks.

cia; obok wspomnianej już Akademii Weterynaryjnej również Politechnika Lwowska działała 302 dni⁹¹.

Jadwiga Bornsteinowa zajmuje się również czytelnictwem w bibliotekach wyższych uczelni, choć – jak zastrzega – dane są niekompletne i nie zawsze są w stanie dostarczyć informacji porównawczych.

Jedynie rubryka tomów wypożyczonych na zewnątrz jest w całości wypełniona (z wyjątkiem jednej biblioteki). Liczba czytelników podana jest jedynie w 3/4 badanej populacji. Jeszcze gorzej jest z danymi dotyczącymi czytelnictwa na miejscu. „Wskutek niekompletności i niedokładności danych nie możemy nawet obliczyć, jaka część księgozbiorów była w obiegu w ciągu roku sprawozdawczego, zdarza się bowiem, że ta sama biblioteka, która ilościan księzkowy podała w tomach, podaje książki czytane na miejscu i wypożyczane na zewnątrz w dziełach [...] rubryki wypożyczonych książek dostarczają nam jedynie materiału, zaznamiającego nas z grubsza z kwestią czytelnictwa. Rubryka czytelników – studentów, wprawdzie wypełniona mniej niż w połowie przypadków, może nam dać jednak pewien wgląd w kwestię czytelnictwa [...] w uczelniach wyższych. Jeśli przyjmiemy liczbę studentów w roku akademickim 1927/1928 za 100, to otrzymamy dane wyszczególnione w rubryce przedostatniej cytowanej tabeli „Kwartalnika statystycznego”. Liczba studentów będących czytelnikami książek w danej uczelni stanowi wysoki odsetek wszystkich studentów, w Akademii Górniczej w Krakowie dochodzi do 90%. Jedynie znikomy odsetek słuchaczy Szkoły Nauk Politycznych wypożycza książki do domu. Autorce wiadomo jednak, że 200 studentów, czyli 34% ogółu, korzysta z biblioteki na miejscu⁹² czyli główny ciężar obsługi czytelników spada na czytelnię.

Stosunek procentowy czytelników-studentów do ogólnej liczby studentów waha się od 82 do 100%, co w bibliotece uczelni wyższej jest zrozumiałe, bo księgozbiór w pierwszym rzędzie powinien służyć młodzieży akademickiej.

Ostatnia rubryka z tej samej tabeli rejestruje liczbę tomów wypożyczonych na zewnątrz przez jednego czytelnika (studenta, profesora lub inne osoby uprawnione). Ten punkt ankiety wypełniony był u dwóch trzecich respondentów. Najwięcej tomów wypożyczonych do domu w ciągu roku wypada w Bibliotece Wyższej Szkoły Handlowej w Warszawie 18,4. Podobnie w Uniwersyteckiej Bibliotece Publicznej w Wilnie – 16,9. W pozostałych bibliotekach przeciętnie wypożycza się na zewnątrz od 4,7 do 8,0 książek. Wyjątek stanowią Biblioteki Szkoły Nauk Politycznych w Warszawie i Wyższego Studium Handlowego w Krakowie; tam na jednego czytelnika przypada odpowiednio 3,3 i 1,9 książki wypożyczonej do domu.

Charakterystyczne dla czytelnictwa w bibliotekach uczelni wyższych było intensywne wykorzystanie księgozbioru w czytelni. Z wyjątkiem Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu, gdzie dla czytelników udostępniano księgozbiór podręczny bez rejestracji jego wykorzystania, nie można było więc podać liczby tomów wykorzystanych na miejscu, w czytelni.

Autorka nie dokonuje dalszych analiz ani porównań działalności bibliotek. Stwierdza jedynie, że do porównań czytelnictwa niezbędna jest znajomość liczby dni i godzin, w których otwarta jest biblioteka. Zagadnienie kwituje stwierdzeniem, że „częstsze lub rzadsze otwieranie biblioteki dla czytelników wkracza w dziedzinę wewnętrznej organizacji biblioteki”. Autorka odsyła do opracowania Józefa Grycza *Działalność polskich bibliotek uniwersyteckich*⁹³.

⁹¹ BORNSTEINOWA J., *Biblioteki wyższych...*, op. cit.

⁹² Tamże.

⁹³ GRYZCZ J., *Działalność polskich bibliotek uniwersyteckich*. „Przegląd Biblioteczny” 1929, z. 1.

Jeśli chodzi o wewnętrzną organizację bibliotek, w artykule J. Bornsteinowej znalazł się przegląd katalogów bibliotek wyższych zakładów naukowych w Polsce. Na wstępie rozważań autorka zadała sobie dwa pytania: jakiego rodzaju katalogi posiadają omawiane biblioteki, oraz – czy każda biblioteka ma katalog alfabetyczny i rzeczowy? Większość bibliotek posiadała obydwa typy katalogów; wyjątek stanowiła Biblioteka Uniwersytecka we Lwowie, która prowadziła tylko katalog alfabetyczny, poza tym miała jedynie inwentarz działowy. Biblioteka Wyższego Studium Handlowego w Krakowie natomiast posiadała tylko katalog działowy, brak było w niej katalogu alfabetycznego.

Jeśli chodzi o systemy porządkowania informacji w katalogach rzeczowych, to pannaowała w nich wielka różnorodność. Przeważały systemy samodzielnie tworzone w pojedynczych bibliotekach w zależności od potrzeb; najczęściej podstawą podziału była ogólnie przyjęta systematyka nauk. Ponieważ w latach dwudziestych nie było ustalonej terminologii w zakresie nazewnictwa dla katalogów, autorka przyjęła nazewnictwo stosowane przez poszczególne biblioteki.

Jadwiga Bornsteinowa nie komentowała tej różnorodności i nieporadności w określaniu układu katalogu, podkreśliła jedynie, że biblioteki Politechniki Warszawskiej, Szkoły Głównej Gospodarstwa Wiejskiego, Wolnej Wszechnicy Polskiej, Szkoły Sztuk Pięknych w Warszawie, Uniwersytetu Lubelskiego prowadziły katalog systematyczny według międzynarodowego systemu dziesiętnego.

Na koniec analizy dotyczącej rodzajów katalogów autorka usystematyzowała wiedzę na temat katalogów rzeczowych wyższych uczelni w Polsce w roku akademickim 1927/1928.

Według niej:

1. Dwie biblioteki posiadały katalog przedmiotowy – Uniwersytecka Publiczna w Wilnie oraz Biblioteka Wyższej Szkoły Handlowej w Poznaniu.

2. Dwanaście bibliotek prowadziło katalogi działowe lub systematyczne (w tym pięć bibliotek w systemie dziesiętnym).

3. Nie można było określić rodzaju katalogów trzech bibliotek, gdyż określenia „własny” lub „zwykły” były zbyt ogólnikowe.

Zainteresowanie katalogami i ich jakością można by przyjąć za początek badań jakościowych w bibliotekarstwie polskim.

Zofia Gaca-Dąbrowska⁹⁴ pisze, że dokumentowanie rozwoju bibliotek polskich w okresie międzywojennym odbywało się na łamach „Przeglądu Bibliotecznego” z inicjatywy Związku Bibliotekarzy Polskich. Ukazały się m.in. artykuły *Biblioteka Uniwersytecka we Lwowie w latach 1918-1927*⁹⁵; *Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu*⁹⁶; *Biblioteka Publiczna i Uniwersytecka, obecnie Uniwersytecka Biblioteka Publiczna w Wilnie w latach 1918-1927*⁹⁷. Informacje w nich zawarte mogą być obecnie materiałem przydatnym do analiz statystycznych.

Problematykę normalizacji jakości pracy bibliotek polskich podejmował J. Grycz, który zgłosił postulat ujednoczenia kryteriów oceny „Statystyka czytelnictwa prowa-

⁹⁴ GACA-DĄBROWSKA Z., *Bibliotekarstwo drugiej Rzeczypospolitej*. Wydaw. Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław 1983, seria: „Acta Universitatis Wratislaviensis”, nr 697, Bibliotekoznawstwo XII.

⁹⁵ JĘDRZEJOWSKA A., *Biblioteka Uniwersytecka we Lwowie w latach 1918-1927*. „Przegląd Biblioteczny” 1927, s. 148-152.

⁹⁶ *Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu*. „Przegląd Biblioteczny” 1927, s. 153.

⁹⁷ RYGIEL S., *Biblioteka Publiczna i Uniwersytecka, obecnie Uniwersytecka Biblioteka Publiczna w Wilnie w latach 1918-1927*. „Przegląd Biblioteczny” 1928, s. 69-74, cyt. za GACA-DĄBROWSKA Z., op. cit.

dzona jest u nas różnolicie, przeważnie niewystarczająco i byłoby nader pożądane, aby wszystkie biblioteki porozumiały się i wprowadziły wszędzie identyczne kryteria⁹⁸.

Dla Mariana Łodyńskiego praktycznym polem badań nad sprawnością organizacji biblioteki i sieci bibliotek była Centralna Biblioteka Wojskowa, której był dyrektorem⁹⁹. Obliczaniem czasu pracy w bibliotece zajął się Adam Łysakowski¹⁰⁰.

Po II wojnie światowej zmieniła się sytuacja polityczna i ekonomiczna kraju. Sporadycznie ukazywały się teksty mówiące o konieczności wykorzystania statystyki do oceny jakości pracy biblioteki. Przykładem może być wypowiedź J. Grycza w podręczniku *Bibliotekarstwo w zarysie*: „Każda praca wymaga zmierzenia jej i oceny. Tą tylko drogą można sprawdzić jej celowość, wydajność i skuteczność, wykryć błędy w jej organizacji, niedomogi warunków, błędne postępowanie wykonawców. Bez tego zaś nie może być mowy o poprawie i postępie, o usprawnieniu (racjonalizacji) i ujednoczeniu (normalizacji) metod pracy. Drogowskazami są tu sprawozdawczość i statystyka. [...] Te wszystkie dane (liczebność, jakość zbiorów, liczba i charakter czytelników, intensywność (ilościowość) i jakość (celowość i pożyteczność), korzystanie musi się też brać w rachubę przy wykazywaniu, mierzeniu i ocenianiu pracy i działalności bibliotek i to zarówno poszczególnych z osobną jak pewnych ich grup, zbiorowości, czy to w zasięgu określonego terenu kraju, czy w ogóle w zasięgu światowym. Miejsce i formę ku temu stanowią sprawozdania z działalności i statystyki biblioteczne¹⁰¹”.

Od 1947 r. Główny Urząd Statystyczny publikował zbiorcze dane statystyczne w „Roczniku Statystycznym”: w „Statystyce Kultury” (zeszyty „Statystyka Polski”). Dla celów narodowej statystyki bibliotecznej stosowano formularze, oddzielnie dla różnych typów bibliotek: publiczne, powszechne, związków zawodowych, pedagogiczne, fachowe, instytucji naukowych, szkolne i in.

„Wszystkie biblioteki rozpatruje się w polskiej statystyce bibliotecznej pod względem organizacji, wielkości i charakteru zbiorów, siedziby, personelu, lokalu, budżetu oraz świadczonych przez nie usług: wypożyczenia miejscowe i międzybiblioteczne (krajowe i zagraniczne), odwiedziny w czytelniach, czytelniczy, udzielone informacje. W zależności od badanych zagadnień statystyka biblioteczna posługuje się jednostkami; dla zbiorów: wolumen, tytuł, inna jednostka inwentarzowa; dla udostępniania: wypożyczenie, odwiedziny, czytelnik; dla służby informacyjnej – liczba udzielonych informacji. Stosunki tych różnych liczb, przedstawiając stan i zmiany w organizacji i działalności bibliotek, pozwalają na bardziej wnikliwie ich charakterystyki. Jednym z najczęściej stosowanych współczynników jest frekwencja [...] wskazująca na wzrost lub spadek odwiedzin bibliotecznych; ponadto stosuje się współczynniki obrotu książki, ruchu i składu księgozbioru, aktywności czytelników i wiele innych. Ażeby statystyka biblioteczna mogła sprostać swoim zadaniom, musi być możliwie najściślej ujednoczona pod względem terminologii przyjmowanych jednostek i miar, stosowanych kwalifikacji, a także samego zakresu badań. Dalszy rozwój statystyki bibliotecznej zależy od jej normalizacji w skali światowej i poszczególnych krajów¹⁰²”. Hasło dotyczące statystyki bibliotecznej przytoczone

⁹⁸ GRYZY J., *Działalność polskich bibliotek...*, op. cit.

⁹⁹ ŁODYŃSKI M., *Organizacja bibliotek wojskowych w świetle rozkazów Ministra Spraw Wojskowych*. Warszawa 1921; *Organizacja bibliotek wojskowych oraz Statut Centralnej Biblioteki Wojskowej*. „Przegląd Biblioteczny” 1937, s. 147-153.

¹⁰⁰ ŁYSAKOWSKI A., *Obliczanie czasu pracy bibliotekarskiej*. „Przegląd Biblioteczny” 1928, z. 1, s. 36-48.

¹⁰¹ GRYZY J., *Bibliotekarstwo praktyczne w zarysie. Podręcznik i poradnik*. Wrocław 1951, s. 186-187.

¹⁰² *Encyklopedia wiedzy o książce*, op. cit., szp. 2227-2228.

zostało niemal w całości z EWOK, ponieważ przedstawia w najbardziej skoncentrowany sposób zakres polskich badań statystycznych pierwszego 15-lecia po II wojnie światowej. Wskaźniki, nazywane współczynnikami określały podstawowe pole badań dotyczące jakości pracy biblioteki. Wyodrębniono i nazwano jednostki (zwane obecnie danymi), służące do zbierania podstawowych informacji statystycznych o bibliotekach. Zdefiniowano też pojęcie współczynnika (zwanego obecnie wskaźnikiem funkcjonalności), który oblicza się przez porównanie jednostek wyrażonych w liczbach. Wyodrębniono też współczynniki najważniejsze dla oceny pracy biblioteki.

W gospodarce planowej, która funkcjonowała w Polsce Ludowej, dla instytucji nauki, oświaty i kultury nie stosowano rachunku efektywności finansowej. Do ostatniego 10-lecia XX w. nie powstała żadna praca, która próbowałaby przybliżyć problematykę oceny pracy biblioteki pod względem sprawności i kosztochłonności jej funkcjonowania. Jednak gromadzone dane umożliwiały przeprowadzenie porównań bibliotek. *Informator o polskich bibliotekach ekonomicznych*¹⁰³ podaje dane dotyczące liczby etatów, liczby miejsc w czytelniach, wielkości zbiorów biblioteki głównej i bibliotek w Sieci dla wybranych 49 bibliotek ekonomicznych. Na tej podstawie można było przeprowadzić pewne porównania między bibliotekami, nie widziano jednak takiej potrzeby. Rodzaj zbieranych danych jest niestety ograniczony w stosunku do okresu przedwojennego.

Co dwa lata do bibliotek docierają formularze GUS, których wypełnianie jest obowiązkowe. Choć jest to badanie mające charakter powszechny, jednak dane gromadzone na podstawie ankiety nie są wystarczające do przeprowadzenia analizy wszystkich dziedzin działalności bibliotek naukowych. Zmienia się otoczenie społeczne bibliotek, one same zmieniają się wraz ze zmianą nośników informacji i sposobów jej udostępniania, a formularze GUS pozostają niezmiennie od lat. Zbiera się w nich informacje o bibliotekach dotyczące:

- a) zbiorów bibliotecznych,
- b) pomieszczeń bibliotecznych,
- c) czytelników,
- d) pracowników,
- e) udostępniania zbiorów.

Brakuje natomiast pytań o następujące aspekty funkcjonowania biblioteki:

- a) dydaktykę biblioteczną,
- b) działalność naukową,
- c) wyposażenie w zakresie IT,
- d) finansowanie usług wg nośnika.

Na podstawie tych danych GUS nie można więc wyliczać żadnych ważnych wskaźników efektywności pracy bibliotek, np. efektywności kosztowej czy stopnia satysfakcji użytkownika biblioteki¹⁰⁴, a także usług dostępnych zdalnie.

Jak określiła Anna Sokołowska-Gogut: „Podejście GUS do działalności biblioteki jest niezmiennie tradycyjne (żeby nie powiedzieć XIX-wieczne) i można by je określić jednym zdaniem: biblioteki nabywają i udostępniają wydawnictwa za pośrednictwem jakiegoś personelu”.

¹⁰³ *Informator o polskich bibliotekach ekonomicznych*, wyd. 3 uzup., oprac. H. Uniejewska i A. Jopkiewicz, Biblioteka SGPiS, Warszawa 1987.

¹⁰⁴ SOKOŁOWSKA-GOGUT A., *Czy potrzebne są nam badania porównawcze? EBIB*, 1999, [dostęp: 2002]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.oss.wroc.pl/ebib03/gogut.html>, adres w archiwum: <http://www.oss.wroc.pl/arc/e003-08.html>.

Już w latach 80. XX w. bibliotekarze widzieli potrzebę rozszerzenia i modyfikacji katalogu pytań w ankietach GUS. Dałoby to, obok pełniejszego obrazu stanu funkcjonowania polskich bibliotek, również możliwość porównania polskiego bibliotekarstwa z zagranicą. Wyrazem tego stanowiska był np. referat, wygłoszony przez dyrektora Głównej Biblioteki Statystycznej, Andrzeja Jopkiewicza, na konferencji w Jachrance w 1983 r.¹⁰⁵.

Statystyka biblioteczna była przedmiotem dyskusji na konferencji „Statystyka biblioteczna w Polsce i na świecie”¹⁰⁶, zorganizowanej w listopadzie 1983 r. w Jachrance. Andrzej Jopkiewicz, ówczesny dyrektor Centralnej Biblioteki Statystycznej, przedstawił problemy związane z koordynacją prac bibliotekarzy i statystyków. Wygłoszone na konferencji referaty dotyczyły: doświadczeń w statystyce bibliotecznej na świecie, normalizacji terminologii i koordynacji prac statystyki bibliotek w skali kraju. Uczestnicy konferencji zgłosili szereg postulatów, według nich, niezbędnych do spełnienia:

„1. Statystyka biblioteczna powinna być istotną przesłanką do podejmowania wszelkich decyzji politycznych, państwowych i społecznych w sprawach bibliotek. Stanowiąc integralną część niezbędnej wiedzy statystycznej o dorobku kulturalnym społeczeństwa winna być dostępna zarówno administracji państwowej jak też nauce.

2. Właściwe zorganizowanie statystyki w celu pełnej realizacji powyższych funkcji wymaga utworzenia specjalnej komórki metodyczno-organizacyjnej dla prowadzenia badań w zakresie statystyki biblioteczno-informacyjnej.

Komorówka ta powinna zająć się w szczególności:

a) ustaleniem definicji, miar i pojęć jednolitych na terenie całego kraju, spójnych z zaleceniami międzynarodowymi (UNESCO, IFLA, FID, ISO),

b) ustaleniem jednolitego systemu ewidencji dla poszczególnych czynności bibliotecznych i informacyjnych, będących przedmiotem statystyki,

c) wprowadzeniem uzgodnionych z GUS, zmian w formularzach przed rozpoczęciem roku sprawozdawczego, po konsultacji z bibliotekami i ośrodkami INTE.

3. Istnieje pilna konieczność systematycznego wydawania „Rocznika Statystycznego Bibliotek Polskich”, który spełniałby m.in. użyteczne funkcje określone w punkcie 1”¹⁰⁷.

Po dziesięciu latach, w 1992 r., na zlecenie Ministerstwa Edukacji Narodowej angielscy eksperci z International Book Development dokonali analizy działalności wybranych polskich bibliotek akademickich. Nie wykorzystano jednak tego raportu, aby wprowadzić zmiany w bibliotekarstwie polskim. Nie został on opublikowany, a jego wyniki przedstawiono tylko dyrektorom bibliotek uczelni podległych MEN¹⁰⁸. Tym samym zmarnowano pieniądze społeczne i zmniejszono szansę na szybkie dokonanie pozytywnych zmian w polskich bibliotekach naukowych.

Pierwszą powojenną ankietę, badającą efektywność pracy bibliotek akademickich, przeprowadzono w Akademii Ekonomicznej w Krakowie w ramach przygotowań do spotkania dyrektorów bibliotek szkół wyższych. Miało ono miejsce na Konferencji zorganizowanej w Akademii Ekonomicznej w 1998 r. Mowa tu o badaniach przeprowadzonych przez Annę i Zbigniewa Osiewalskich, których wyniki opublikowano w dwóch artyku-

¹⁰⁵ JOPKIEWICZ A., *Statystyka biblioteczna w Polsce i na świecie*. „Bibliotekarz” 1984, nr 2, s. 41-44.

¹⁰⁶ Tamże.

¹⁰⁷ Tamże.

¹⁰⁸ SOKOŁOWSKA-GOGUT A., *Czy potrzebne...*, op. cit.

lach¹⁰⁹. Anna Sokołowska-Gogut, w referacie na wspomnianej konferencji, wyraziła opinię, że uczyniono pierwszy nieśmiały wyłom w sposobie opisanie bibliotek. Dotychczas w prasie zawodowej można było natknąć się na różne wyrwykowe informacje dotyczące „modnych” tematów takich jak komputeryzacja czy „wirtualizacja”. Nie było w Polsce raportu, który by analizował niedostatki funkcjonowania bibliotek i próbowałby dawać zalecenia do działań naprawczych współcześnie i w przyszłości. Autorka uważa, że najwyraźniej słabość polskich bibliotek widać było w trakcie badań LibEkon¹¹⁰. Największe biblioteki akademickie w Polsce nie mogły podać danych finansowych, ponieważ nie były w stanie wyodrębnić kosztów biblioteki z kosztów ogólnych uczelni. Jako najważniejsze działanie naprawcze wymieniła coroczną, obejmującą wszelkie aspekty działalności bibliotek statystykę GUS. Na drugim miejscu stawiała opracowanie takiego badania, które przeprowadzone przez fachowców, będzie dotyczyć różnych aspektów funkcjonowania bibliotek akademickich. Badanie powinno dotyczyć wszystkich bibliotek lub podzielonych na grupy według przyjętego kryterium.

Następna konferencja odbyła się w 2001 r. również w Akademii Ekonomicznej w Krakowie¹¹¹. Spotkanie dyrektorów tym razem poprzedziła ankieta¹¹² wypełniona przez 43 biblioteki akademickie o różnym charakterze: branżowe, wyższych uczelni, publiczne. Zawarte w ankiecie pytania pozwoliły na szacunkowe określenie pewnych zjawisk niebadanych przez formularze GUS. Pytano w niej o: budżet, stan zbiorów, informację elektroniczną, czytelników i personel. Proszono też wypełniających ankietę o wyliczenie 10 wskaźników, podając jednocześnie metodę ich wyliczenia. Niektóre punkty ankiety przeszły w niezmienionej postaci do AFBN. Uczestnicy konferencji powołali do życia Zespół ds. Standardów Bibliotek Naukowych (11 osób). Z inspiracji zespołu rozpoczęto wieloletni projekt – *Analiza funkcjonowania polskich bibliotek naukowych*, częściowo finansowany przez Ministerstwo Edukacji Narodowej i Sportu. „Prace zespołu zostały wpisane do zadań Konferencji Dyrektorów Bibliotek Szkół Wyższych w punkcie standaryzacja działalności bibliotek, badania porównawcze”¹¹³.

Próbę oceny efektywności kosztowej polskich bibliotek naukowych podjęli Anna i Zbigniew Osiewalscy, którzy przebadali koszty ponoszone przez 18 bibliotek naukowych i zaproponowali sposób, w jaki można określić parametry oceny wielkości wydatków¹¹⁴. Powołując się na niezwykle bogatą, głównie anglojęzyczną, literaturę przedmiotu,

¹⁰⁹ OSIEWALSKA A., OSIEWALSKI J., *Wprowadzenie do analizy efektywności kosztowej polskich bibliotek akademickich*. W: *Wdrażanie nowoczesnych technik zarządzania w instytucjach non profit na przykładzie naukowej biblioteki akademickiej*. Kraków, 1998; po uzupełnieniu danych o następną biblioteki powstał artykuł: OSIEWALSKA A., OSIEWALSKI J., *Próba oceny efektywności kosztowej polskich bibliotek akademickich*. EBIB 1999, nr 3 [czerwiec], [dostęp: 23.01.2005]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/biuletyn/ebib03/efektywn.html>.

¹¹⁰ LibEkon – badanie dotyczące działalności bibliotek oraz kosztów ich funkcjonowania nadzorowane przez Komisję Europejską. Znalazły się tam niektóre dane państw przygotowujących się do zjednoczenia z Unią Europejską. Pisała o tym Anna OSIEWALSKA w LibEcon 2000 w Polsce, [dostęp: 15.05.2001]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/biuletyn/ebib03/libecon.html>.

¹¹¹ *Badania porównawcze polskich bibliotek naukowych*. Materiały z konferencji (Kraków, 19-21 września 2001), red. Anna Sokołowska-Gogut, Biblioteka Główna AE w Krakowie, Kraków 2001, s. 87-109.

¹¹² Pytania tam zawarte zapoczątkowały prace nad AFBN.

¹¹³ DERFERT-WOLF L., *Standardy funkcjonowania bibliotek w Polsce. Stan prac zespołu ds. standardów dla Bibliotek Naukowych*, [dostęp: 30.05.2005]. Dostępny w World Wide Web: http://bg.p.lodz.pl/konferencja/pelne_teksty/derfert-wolf.pdf, s. 27.

¹¹⁴ OSIEWALSKA A., OSIEWALSKI J., *Próba oceny...*, op. cit.

autorzy przyjęli, że: „biblioteka może być traktowana jako jednostka produkcyjna [...] gdzie skala i struktura produkcji odpowiadają poniesionym kosztom”. Pozwala również stwierdzić, jak „przyrost nakładów wszystkich czynników produkcji oddziałuje na wzrost produktu”¹¹⁵. Z uwagi na to, że biblioteka jest instytucją non profit za najbardziej odpowiednie uznano „porównanie faktycznie poniesionego kosztu z najmniejszym, przy którym dałoby się uzyskać ustalony produkt”. Do badań zastosowano reguły ekonometryczne. Autorzy przyjęli stochastyczny model graniczny krótkookresowej funkcji kosztu Cobba-Douglasa. Podsumowanie wyników badań jest interesujące. Okazało się, że koszty biblioteki można obniżyć o ok. 1/3 przy zachowaniu dotychczasowej „skali produkcji”¹¹⁶, oraz że około 71% kosztów w 18 przebadanych polskich bibliotekach było uzasadnione. Sytuacja w polskich bibliotekach wygląda pod tym względem optymistycznie. We wnioskach końcowych można znaleźć stwierdzenie, że dokładne analizy kosztowe w polskich bibliotekach zaczną być robione wraz z ich staraniami o dotacje. Jeśli dotacje te będą uzależnione od przejrzystych analiz finansowych, to biblioteki siłą rzeczy zostaną zobligowane do ich wykonywania.

Autorzy ocenili, że po przeprowadzeniu kolejnych badań, w miarę zwiększania liczby danych, możliwe będzie dokładniejsze przeanalizowanie różnorodnych czynników determinujących pracę koszty funkcjonowania biblioteki akademickiej „pełniejsze dane umożliwią również próbę wyjaśnienia systematycznych różnic efektywności bibliotek (np. poprzez charakterystyki środowiska akademickiego)”¹¹⁷.

Tematyka omawianych w tym rozdziale publikacji (powstałych na przełomie XX i XXI w.) była przedmiotem konferencji naukowych, spośród których najważniejsze to:

1. *Wdrażanie nowoczesnych technik zarządzania w instytucjach non-profit na przykładzie naukowej biblioteki akademickiej*, Kraków, 28-30 września 1998.

2. *Standaryzacja kosztów w bibliotekach naukowych*, Kazimierz Dolny, 20-22 września 2000 r.

3. *Badania porównawcze polskich bibliotek naukowych*, Kraków, 19-21 września 2001 r.

4. *Polskie bibliotekarstwo w perspektywie wejścia do Unii Europejskiej*, Warszawa-Miedzeszyn, 8-9 czerwca 2001 r.

4. *Standardy biblioteczne. Wzorce i doświadczenia Unii Europejskiej*, Konferencja SBP i Biblioteki Narodowej, Warszawa, 11 grudnia 2003 r.

5. *Standardy i normy prawne w bibliotekach uczelnianych. Stan obecny i przyszłość*, Warszawa 22-24 czerwca 2006 r. VIII konferencja szkół wyższych niepaństwowych¹¹⁸.

Anna Sokołowska-Gogut, dyrektorka Biblioteki Głównej Akademii Ekonomicznej w Krakowie, podjęła zadanie stworzenia standardów oceny pracy bibliotek akademickich. Pod koniec lat 90. popularyzowała ona ideę badań porównawczych¹¹⁹, postulując jednocześnie konieczność dokonywania przez Główny Urząd Statystyczny, corocznych, solidnych pomiarów statystycznych. W dniach 13-15 listopada 2002 r. w Poznaniu, na ogólnopolskiej konferencji naukowej: „Stan i potrzeby polskich bibliotek uczelnianych”,

¹¹⁵ Tamże, s. 2.

¹¹⁶ Tamże, s. 8.

¹¹⁷ Tamże.

¹¹⁸ Materiały konferencyjne opublikowane w: *Standardy w bibliotekach naukowych*, red. meryt. T. U. Szmigielska, Wydaw. WSPiZ, Warszawa 2007.

¹¹⁹ SOKOŁOWSKA-GOGUT A., *Czy potrzebne są nam badania porównawcze?* „Biuletyn EBIB” 1999, [dostęp: 25.05.2005]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.oss.wroc.pl/biuletyn/ebib03/gogut.html>.

przedstawiła podsumowanie dotychczasowych dokonań w zakresie tworzenia standardów oceny jakości bibliotek akademickich¹²⁰.

W 1999 r. ukazała się książka Mirosława Górniego¹²¹, która jako pierwsza w Polsce była obszernym studium poświęconym ocenie efektywności. Autor zajął się badaniami porównawczymi dużych sieci bibliotecznych. Postawił sobie za zadanie „ocenę efektywności typów organizacyjno-technologicznych bibliotek”¹²².

Zwrócił uwagę na koszty udostępniania informacji przez biblioteki naukowe; w pracy nie chodziło o wyznaczenie lepszych i gorszych organizacji, ale pokazanie, czym one się różnią.

Dyrektor Biblioteki Głównej Politechniki Poznańskiej, Halina Ganińska¹²³, zabrała głos w dyskusji na temat kosztów jakości usług informacyjnych w bibliotece politechnicznej. Stwierdziła, że ze względu na specyfikę zbiorów potrzebne jest opracowanie narzędzi do badań jakości pracy w typy tego bibliotekach. Według niej „jest to możliwe poprzez zastosowanie metody rachunku i oceny efektywności ekonomicznej. Metody te koncentrują się na wyznaczeniu i porównaniu ekonomicznych skutków wprowadzenia określonej usługi informacyjnej”¹²⁴. Ekonomiczne metody oceny mogą być wykorzystane w Total Quality Management, zarządzaniu jakością, pozwalającym „uzyskać optymalnie realne koszty przy wytwarzaniu, rozwijaniu i przekształcaniu usług informacyjnych”¹²⁵. W TQM jakość ma związek z kosztami.

W numerze 8 „Biuletynu EBIB” z 2003 r., całkowicie poświęconym problemom standaryzacji¹²⁶, M. Górny¹²⁷ pisząc na temat standardów, stwierdził, że bibliotekarzom chodzi głównie o trwałe i satysfakcjonujące poziomy finansowania bibliotek. Zaznaczył, że „należy [...] pamiętać, że instytucje finansujące biblioteki, respektując nałożone przez standardy wymogi finansowe, będą wymagały od bibliotek uznania standardów regulujących poziom świadczonych przez nie usług”¹²⁸. Za najważniejszy wyznacznik poziomu jakości pracy biblioteki uznał on jakość usług informacyjnych. Postulował, aby bibliotekom pomóc w samoocenie przez wskazanie tzw. punktów krytycznych (najważniejszych elementów oceny) i wyznaczenie dla nich standardów. Jako ilościową miarę jakości usług bibliotecznych M. Górny zaproponował pomiar czasu¹²⁹. Stwierdził, że wiele szczegółowych wskaźników, stosowanych w określaniu jakości pracy biblioteki, nie ma zastoso-

¹²⁰ 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, s. 47-63.

¹²¹ GÓRNY M., *Ocena efektywności udostępniania informacji w bibliotekach naukowych*. Uniwersytet im. A. Mickiewicza w Poznaniu. Poznań, Wydaw. Naukowe UAM 1999.

¹²² Tamże, s. 1.

¹²³ GANIŃSKA H., *Jakość, koszty jakości i efektywność usług informacyjnych – elementy strategii ekonomicznej w bibliotece politechnicznej*. „Biuletyn EBIB”, [dostęp: 15.05.2005]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/atrganinska.html>.

¹²⁴ GANIŃSKA H., *Jakość...*, op. cit., s. 3.

¹²⁵ Tamże.

¹²⁶ *Standardy i oceny funkcjonowania bibliotek*. „Biuletyn EBIB” 2003, nr 8(48), [dostęp: 22.04.2005]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/2003/48/gorny.php>.

¹²⁷ GÓRNY, M., *Metody określania standardów dla polskich bibliotek naukowych*. „Biuletyn EBIB” 2003, nr 8 (48), [dostęp: 22.04.2005]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/2003/48/gorny.php>.

¹²⁸ Tamże.

¹²⁹ GÓRNY M., *Czas jako ilościowa miara usług bibliotecznych*. „Biuletyn EBIB” 2002, nr 2 (31), [dostęp: 20.05.2005]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/31/gorny.php>.

wania do współczesnych bibliotek hybrydowych, udostępniających zbiory na różnych nośnikach. Przedstawił więc wskaźniki na tyle ogólne, by mogły mieć zastosowanie dla wszystkich bibliotek.

Górny twierdził przy tym, że w Polsce mało kto wie, jaki jest mechanizm wprowadzania normalizacji, jakie działy powinno się normalizować, jakie przyjąć procedury i jakie mogą być efekty normalizacji.

Prace, dotyczące pomiarów bibliotek naukowych, zainicjowane Anną Sokołowską-Gogut, były kontynuowane przez Zespół ds. Standardów dla Bibliotek Naukowych¹³⁰, powołany przez Konferencję Dyrektorów Bibliotek Polskich. Literatura dotycząca ankiety w AFBN, jak też budowy i wykorzystania danych z formularza jest bogata i dostępna w większości przypadków w zbiorach repozytorium *E-Lis*. Najwięcej publikacji na ten temat ogłosiła Lidia Derfert-Wolf, z Biblioteki Głównej Uniwersytetu Technologiczno-Przyrodniczego w Bydgoszczy, która na temat jakości w bibliotekach akademickich publikowała już wcześniej¹³¹. W pierwszych latach XX w., w literaturze polskiej i zagranicznej, ukazały się artykuły omawiające oraz popularyzujące ideę polskich badań AFBN¹³².

Historię powstawania projektu polskich badań pomiarów funkcjonalności, przedstawiła L. Derfert-Wolf w artykule napisanym wspólnie z Markiem M. Górskim, dyrektorem Biblioteki Politechniki Krakowskiej. Projekt Tempus JEP 13242-98: *Development of Library Management as a Part of the University Total Quality Management*, realizowanego w latach 1998-2001 przez biblioteki: Politechniki Krakowskiej (koordynator projektu), Akademii Techniczno-Rolniczej w Bydgoszczy, Uniwersytetu Szczecińskiego, Politechniki Świętokrzyskiej w Kielcach, Delft University of Technology, University College of London, Universidad de Cadiz, National Technical University of Athens¹³³. W artykule tym omówiono rodzaj zbieranych danych, trudności, jakie mogą wystąpić w czasie wypełniania ankiety. Autorzy dostrzegali także konieczność zaprojektowania odpowiedniej skali wag, która umożliwiłaby porównanie bibliotek różnych typów, spełniających różne funkcje (np. akademickie czy branżowe). Szczegółowo opisali funkcje aplikacji internetowej opracowanej i wstępnie przetestowanej w Bibliotece Głównej Akademii Techniczno-Rolniczej w Bydgoszczy.

Poza tym Lidia Derfert-Wolf wielokrotnie występowała na konferencjach propagując ideę wdrażania pomiarów, służących do badań porównawczych bibliotek naukowych

¹³⁰ Patrz: AFBN, [dostęp: 15.05.2007]. Dostępny w World Wide Web: <http://ssk2.bu.amu.edu.pl/standaryzacja/>.

¹³¹ DERFERT-WOLF L., BEDNAREK-MICHALSKA B., *Quality management in academic libraries*. International conference Bydgoszcz-Gniew, 10-13.09.2000, „Biuletyn EBIB”, [dostęp: 25.05.2005]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/atr/indexen.html>; DERFERT-WOLF L., *Tempus UM JEP Projekt 13242-98. Development of library management as a part of the university TQM – objectives and activities*. W: Międzynarodowa konferencja „Zarządzanie przez jakość w bibliotece akademickiej”, Bydgoszcz-Gniew, 10-13.09.2000, „Biuletyn EBIB” Materiały konferencyjne 2001, nr 1, [dostęp: 25.05.2005]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/atr/tempus.html>

¹³² DERFERT-WOLF L., *Rezultaty i plany prac Zespołu ds. Standardów dla Bibliotek Naukowych. Analiza danych z ankiet 2002-2003*. W: BIENIASZ E., SERWATKO K., JASKOWSKA B., *Proceedings, Tradycja i nowoczesność bibliotek akademickich*. Rzeszów-Czarna 2003, s. 43-58; DERFERT-WOLF L., i in., *Performance indicators and Standards for Polish Research. Libraries*. „Library and Information Research” 2003, nr 87, s. 17-28.

¹³³ DERFERT-WOLF L., GÓRSKI M., *Analiza funkcjonowania polskich bibliotek naukowych w Polsce – program do gromadzenia i przetwarzania danych*. „Biuletyn EBIB” 2003, nr 8(48), [dostęp: 25.05.2005]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/2003/48/wolf1.php>.

w Polsce¹³⁴. Jest również odpowiedzialna za teksty, zawarte na stronie internetowej projektu, które stanowią podstawę informacji o projekcie AFBN oraz sposobach wypełniania formularza ankiety. Dodatkowo, na stronie *Badania efektywności bibliotek i statystyka biblioteczna – zasoby sieci*¹³⁵, podano przydatne adresy internetowe zebrane w grupy: *Programy, serwisy; zestawienia adresów internetowych; publikacje online – wybór*, stanowiące razem kilkadziesiąt skierowań do serwisów statystycznych, narodowych i międzynarodowych projektów badawczych czy darmowego oprogramowania potrzebnego do pomiarów.

W publikacjach na temat standardów dla bibliotek naukowych ważną pozycję ma Artur Jazdon, wieloletni dyrektor Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu, jeden ze współorganizatorów działającego od 2002 r. Zespołu ds. Standardów dla Bibliotek Naukowych (ZSBN). Na konferencji w Kazimierzu Dolnym w 2000 r.¹³⁶ przedstawił próbę wyznaczenia wskaźników oceny bibliotek akademickich. Odnosił się do tego wielokrotnie w późniejszych artykułach i wystąpieniach: po raz pierwszy na konferencji w 2001 r.¹³⁷, następnie w „Biuletynie EBIB” w 2002 r.¹³⁸ oraz jako współautor w wystąpieniu na konferencji Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich i Biblioteki Narodowej w Warszawie, 11 grudnia 2003¹³⁹ i w 2004 r.¹⁴⁰. Na podstawie cytowanych artykułów można prześledzić historię tworzenia koncepcji i działań praktycznych, służących pomiarowi pracy bibliotek akademickich. Autor przeanalizował dokonania w bibliotekach naukowych państw zachodnich, przedstawił możliwe do zastosowania wskaźniki, przyporządkował je celom badawczym i ostatecznie zaprezentował wyniki pierwszych lat pomiarów w projekcie badawczym *Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce*.

Wanda Pindłowa¹⁴¹ podkreśla, że ocena jest uzależniona od liczebności ocenianych podmiotów i przestrzeni, na jakiej się znajdują. „Łatwiej jest ocenić np. działanie jednej

¹³⁴ 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; 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, maj 30 – June 3”, Kraków 2004, [dostęp: 25.05.2005]. Dostępny w World Wide Web: http://www.iatul.org/conference/proceedings/vol14/fulltexts/Lidia%20Dertfert-wolf_Marek%20M.Gorski_Marzena%20Marcinek.pdf.

¹³⁵ DERFERT-WOLF L., *Badania efektywności bibliotek i statystyka biblioteczna – zasoby sieci*, [dostęp: 10.05.2008]. Dostępny w World Wide Web: <http://ssk2.bu.amu.edu.pl/standaryzacja/>.

¹³⁶ JAZDON A., *O kategoryzacji bibliotek czyli czy warto porównywać biblioteki, a jeśli tak to jak, po co, dla kogo i kto miałby to robić*. W: Standaryzacja kosztów w bibliotekach naukowych, Kazimierz Dolny 20-22.09.2000, Lublin 2000, s. 61-89.

¹³⁷ JAZDON A., *Normy, standardy, wskaźniki w zarządzaniu zbiorami*. W: Badania porównawcze polskich bibliotek naukowych, „Materiały z konferencji”, Kraków, BG AE 2001.

¹³⁸ JAZDON A., *O ocenie i kategoryzacji bibliotek*. „Biuletyn EBIB” 2002, nr 8, [dostęp: 22.05.2005]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/37/jazdon.php>, ISSN 1507-7187.

¹³⁹ JAZDON A., JAZDON K., *O próbie 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. SBR, s. 38-53.

¹⁴⁰ JAZDON, A., *Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce*. „Bibliotekarz”, nr 4, s. 20-21.

¹⁴¹ PINDŁOWA W., *Jakość usług informacyjnych jako warunek tworzenia nowoczesnego społeczeństwa informacyjnego w Unii Europejskiej*. „Bibliotekarz Podlaski” 2002, nr 4, s. 125-129; PINDŁOWA W., *Jakość usług informacyjnych jako warunek tworzenia nowoczesnego społeczeństwa informacyjnego w Unii Europejskiej*. „Biuletyn EBIB” 2002, nr 31, [dostęp: 15.03.2007]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/31/pindlowa.php>.

placówki, jednego serwisu informacyjnego, trudniej naturalnie czynić to w odniesieniu, np. do całego kraju, a jeszcze trudniej w stosunku do działalności informacyjnej w sieci globalnej, jaką stanowi Internet¹⁴². Problem jakości w działalności bibliotek kompleksowo opisała Elżbieta Barbara Zybert¹⁴³. Przedstawiła ocenę jakości w bibliotekach różnych typów, w tym naukowych, akademickich, szkolnych. Podała wiele definicji jakości usług bibliotecznych, zaczerpniętych z wielu źródeł, konkludując, że na jakość składa się: „zgodność z wyznaczonymi standardami, całokształt cech i charakterystyk produktu lub usługi posiadających zdolność do zaspokojenia wyrażonych lub ukrytych potrzeb, oczekiwań i wymagań klientów”¹⁴⁴. Scharakteryzowała wskaźniki normy ISO 11620 i pokrewnego raportu technicznego IDO/TR 20983:2003. Jako narzędzia oceny jakości przedstawiła Servqual, LibQual+, metodę Hernona i Altana oraz zrównoważoną kartę wyników (ang. *Business Balanced Scorecard*). Przedstawiła zalecenia IFLA i scharakteryzowała strukturę wskaźników. Jest to na polskim rynku wydawniczym pierwsza praca omawiająca kompleksowo metody oceny jakości w bibliotekach. Na ten temat E. B. Zybert pisała również w artykułach podejmujących tematykę jakości, jako najbardziej istotnego czynnika kształtującego przyszłość bibliotek¹⁴⁵.

Wspomniany już wcześniej A. Jazdon¹⁴⁶ również uznał jakość działania biblioteki za podstawowy cel badań. Postawił on tezę, że w wyniku wieloaspektowych badań będzie można wyłonić grupy bibliotek lepiej i gorzej pracujących. Uważał, że rangowanie bibliotek, dokonane przez bibliotekarzy, będzie pozbawione subiektywizmu. Na dowód tego przytoczył oceny dokonywane przez opiniotwórcze tygodniki, kiedy miejsce w rankingu jest przyznawane często »z kapelusza«¹⁴⁷. Aby wykonać określone zadania zaproponował samoocenę bibliotek według z góry wyznaczonych reguł. Uzyskana kategoria nie musiałaby być ciągle weryfikowana z innymi badaniami, upoważniałaby też do ubiegania się o środki finansowe dla grupy bibliotek o określonej rankingiem jakości¹⁴⁸.

Metodykę badania potrzeb informacyjnych użytkowników omówiła Jadwiga Woźniak w artykule umieszczonym w „Zagadnieniach Informacji Naukowej”¹⁴⁹. Po bliższej analizie, jak stwierdza, okazuje się, że przedmiotem badań nie są potrzeby informacyjne lecz zachowania użytkowników, a wręcz same systemy informacyjno-wyszukiwawcze. Autorka, w artykule napisanym w 1989 r., analizuje przyczyny nieskuteczności i małej przydatności badań wykorzystujących metody socjologiczne. Omawia, przytaczając szereg źródeł, orientację kognitywną w badaniach użytkowników. W innych pracach zajmowała się wartością języków informacyjno-wyszukiwawczych, jako elementem

¹⁴² PINDŁOWA W., *Jakość usług...*, op.cit.

¹⁴³ ZYBERT B. E., *Jakość w działalności bibliotek, Oceny - Pomiar - Narzędzia*. CEBID, Warszawa 2007.

¹⁴⁴ Tamże, s. 23, cyt. za POLL R., BOEKHORST P. te, *Measuring Quality...*, op. cit.

¹⁴⁵ ZYBERT E. B., *Kultura jakości - przyszłości bibliotek*. W: *Przestrzeń informacji i komunikacji społecznej*, pod red. Marii Kocójowej, Kraków 2004, s. 256-266, seria: „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Jagiellońskiego”, nr 1274, *Prace z Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej*, z. 10; ZYBERT E. B., *Problemy funkcjonalności bibliotek i ośrodków informacji oraz ich ewaluacji prezentowane na forum międzynarodowym*. „Przegląd Informacyjno-Dokumentacyjny”, Centralny Ośrodek Naukowej Informacji Wojskowej 2006, nr 3/4, s. 5-32.

¹⁴⁶ JAZDON A., *O ocenie...*, op. cit., s. 3.

¹⁴⁷ Tamże, s. 4.

¹⁴⁸ JAZDON A., *Normy, standardy...*, op. cit.

¹⁴⁹ WOŹNIAK J., *O tak zwanych potrzebach informacyjnych*. „Zagadnienia Informacji Naukowej” 1989, nr 1, s. 39-59.

składającym się na ocenę informacji bibliotecznej¹⁵⁰. Analizowała także uzależnienie wartości informacji od jakości opracowania rzeczowego, oraz wartości katalogów rzeczowych¹⁵¹. J. Woźniak apelowała o „wnikliwie i rzetelne zajęcie się problematyką użytkowników informacji, ich potrzeb, problemów i zachowań oraz o zauważenie jakże często ignorowanej dużo liczniejszej kategorii potencjalnych klientów usług informacyjnych (ang. *non-users*)”¹⁵². Podwaliny pod praktyczną działalność bibliotekarzy znajdują się w pracach teoretycznych. Ewa Głowacka od początku lat 90. zajmowała się zarządzaniem jakością i oceną jakości zasobów informacyjnych.

Referat wygłoszony na konferencji *Standaryzacja kosztów w bibliotekach publicznych*, Chełm-Okuninka, 19-21 września 2002 r. dotyczył wskaźników efektywności bibliotek¹⁵³. Wskaźniki te, przedstawione po raz pierwszy w polskiej literaturze, stanowiły zacznik do dyskusji w Sekcji Bibliotek Naukowych oraz na konferencji „Rola biblioteki naukowej w tworzeniu społeczeństwa wiedzy w 2005 r.”¹⁵⁴. Charakterystykę metod zarządzania w bibliotece przedstawiły w swoich publikacjach Marta Grabowska¹⁵⁵ i Maja Wojciechowska¹⁵⁶, dyrektorka biblioteki szkoły niepublicznej – Ateneum Szkoła Wyższa w Gdańsku.

Zagadnieniem badania funkcjonalności elektronicznych usług bibliecznych zajęły się Ewa Głowacka i Lidia Derfert-Wolf. Przedstawiły one zawartość Raportu Technicznego ISO/TR 20983:2003 – *Wskaźniki funkcjonalności elektronicznych usług bibliecznych*. Omówiły genezę powstania, zakres stosowania, definicje i metody obliczania oraz metody wykorzystania wskaźników¹⁵⁷.

Obok prac wymienionych w niniejszym tekście są też takie, które skłaniały do dyskusji. Wydaje się, że artykuł Jacka Wojciechowskiego pod tytułem *Standardy: tak i nie*, wywołał kontrowersje i był szeroko komentowany. Autor osiągnął prawdopodobnie zamierzony efekt – zastanowienia się nad wartością automatycznego stosowania różnorodnych wskaźników i metod badawczych. Autor prezentował następujące poglądy na temat standardów usług: „Standardy usług mogą więc być przydatne dla umożliwienia porównań: jak daleko, lub jak blisko komuś do parametrów godziwych. Naprzód trzeba je w sposób racjonalny opracować”¹⁵⁸.

¹⁵⁰ WOŹNIAK J., *Cechy dobrego języka informacyjno-wyszukiwawczego*. „Zagadnienia Informacji Naukowej” 1998, nr 2, s. 3-17; WOŹNIAK-KASPEREK J., *Tendencje w teorii i praktyce języków informacyjno-wyszukiwawczych*. „Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Ekonomiczno-Informatycznej w Warszawie” 2004, z. 17, s. 95-108.

¹⁵¹ WOŹNIAK J., *Katalog przedmiotowy – istota i wartość*, w: *Spółeczeństwo informacyjne i jego technologie*, pod red. Barbary Sosińskiej-Kalaty, Katarzyny Materskiej, Wiesława Glińskiego, Warszawa 2004, s. 93-107.

¹⁵² WOŹNIAK J., *Jakość w opracowaniu rzeczowym zbiorów bibliecznych*. „Biuletyn EBIB” 2002, nr 2. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/31/wozniak.php>.

¹⁵³ GŁOWACKA E., *Wskaźniki efektywności bibliotek według normy ISO 11620*. W: *Standaryzacja kosztów w bibliotekach publicznych*, Konferencja Zarządu Oddziału Międzypowiatowego Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich w Chełmie, Chełm-Okuninka, 19-21 września 2002, [dostęp: 20.10.2004]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/standardy/glowacka.php>.

¹⁵⁴ Referat, który rozpoczął dyskusję w środowisku bibliotek niepublicznych Standardy w ocenie bibliotek akademickich, odnoszący się do tekstu Ewy Głowackiej przedstawiła autorka niniejszej dysertacji na VII Konferencji Bibliotek Szkół Wyższych Niepaństwowych w Dąbrowie Górniczej w 2005 r.

¹⁵⁵ GRABOWSKA M., SOBOCINSKA A., *Zarządzanie wiedzą jako wynik ewolucji zarządzania przez jakość*. W: *Rozwój przedsiębiorstw w aspekcie proaktywności doskonałości i innowacyjności*. Praca zbior. pod red. Zbigniewa Kłosa, Poznań 2006, materiały IX konferencji Boszkowo, 10-12 maja 2006.

¹⁵⁶ WOJCIECHOWSKA M., *Ocena skuteczności działalności biblioteki*. „Przegląd Biblioteczny” 2006, z. 3, s. 319-335.

¹⁵⁷ GŁOWACKA E., DERFERT-WOLF L., *Wskaźniki funkcjonalności elektronicznych usług bibliecznych według Raportu Technicznego ISO/TR 20983*. „Przegląd Biblioteczny” 2006, z. 4, s. 445-459.

¹⁵⁸ WOJCIECHOWSKI J., *Standardy: tak i nie*. „Bibliotekarz” 2002, nr 10, s. 3-6.

2. ZNACZENIE TERMINU NORMA I STANDARD W BIBLIOTEKARSTWIE WSPÓŁCZESNYM

2.1. Norma

Powszechnie funkcjonuje pojęcie kodeksu norm, zbioru pisanego lub też przekazywanego ustnie – zgodnie z tradycją – zestawu reguł postępowania. Najczęściej wymieniane kodeksy to: prawny, religijny, etyczny, zwyczajowy czy kodeks mody.

Termin „norma” ma w języku potocznym wiele znaczeń. Bywa zwykle używany do określenia zachowania jednostki nieodbiegającego od przeciętnej. Opiera się na ogólnie aprobowanych w społeczeństwie wartościach i wzorcach, w których za normalne uważa się postępowanie zdarzające się najczęściej. Granice tego, co jest normą, a co ją przekracza zazwyczaj są nieostre. Na ogół normy funkcjonują jako mniej lub bardziej formalnie określone zalecenia dotyczące wartości, powinności jednostki wobec społeczeństwa i samej siebie. Takie rozumienie normy jest bliskie jej defmicji w psychologii czy etyce.

Normą nazywa się też materialny dokument o określonej formie wydawniczej, najczęściej w postaci ulotki lub broszury. W tym też znaczeniu wydawany jest w Polsce dokument zwany Polską Normą, tworzony i publikowany przez Polski Komitet Normalizacyjny, o powszechnie znanym skrótce – PN. Norm PKN należy przestrzegać, aby osiągnąć pożądany, porównywalny w danej dziedzinie czy na danym terenie poziom produkcji, usług, a także by zdobyć zaufanie klientów.

Wszystkie normy PKN mają identyczną budowę typograficzną i zawierają następujące elementy¹:

¹ CHMIELEWSKA-GORCZYCA E., SOSIŃSKA-KALATA B., *Informacja naukowa z elementami naukoznawstwa*. Warszawa 1991, s. 42-43.

- wyróżniona graficznie część tytułowa (numer i tytuł normy, symbol klasyfikacji dziesiętnej, data ustanowienia, termin wprowadzenia, zakres obowiązywania),
- przedmowa i spis rzeczy,
- część wstępna określająca przedmiot normy, zakres stosowania, inne normy z tą normą związane, definicje użytych terminów,
- część merytoryczna, zawierająca wszystkie postanowienia odnoszące się do przedmiotu normy.

Wszystkie dziedziny działalności ludzkiej podlegają normalizacji i ujednoliceniu. Przygotowując się do przystąpienia do Unii Europejskiej podjęto w Polsce szereg kroków w kierunku harmonizacji prawa polskiego i europejskiego. Dotyczyło to również norm. W Polsce obecnie podstawowym aktem prawnym jest Ustawa z dnia 12 września 2002 r. *O normalizacji*², obowiązująca od dnia wejścia w życie, tj. od 1 stycznia 2003 r., regulująca stosowanie norm w Polsce oraz używane w tym zakresie słownictwo. Ustawa ta była jednym z aktów prawnych harmonizujących prawo polskie i unijne w okresie przedakcesyjnym.

W Ustawie... w art. 2 zdefiniowano pojęcie normy oraz określony zakres jej działania. Przez normę rozumie się tu dokument przyjęty na zasadzie konsensu i zatwierdzony przez upoważnioną jednostkę organizacyjną, „ustalający – do powszechnego i wielokrotnego stosowania – zasady, wytyczne lub charakterystyki odnoszące się do różnych działalności lub ich wyników i zmierzający do uzyskania optymalnego stopnia uporządkowania w określonym zakresie”.

Dalej w dokumencie sformułowana jest zasada przyzwolenia zainteresowanych czy też środowiska, dla którego powstaje dokument, zwana konsensem – interpretowana jako ogólne porozumienie charakteryzujące się brakiem trwałego sprzeciwu znaczącej części zainteresowanych.

Ustawa... określa też pojęcie d o k u m e n t u n o r m a l i z a c y j n e g o, „ustalającego zasady, wytyczne lub charakterystyki odnoszące się do różnych rodzajów działalności lub ich wyników, niebędącego aktem prawnym. Podstawowym dokumentem normalizacyjnym jest norma”.

Cytowana ustawa zawiera również definicję n o r m a l i z a c j i jako terminu nadrzędnego wobec pojęcia normy i dokumentu normalizacyjnego. Przedstawia ona normalizację jako proces rozciągnięty w czasie, będący działalnością zmierzającą do uzyskania jak najlepszego „stopnia uporządkowania w określonym zakresie, poprzez ustalenie postanowień do powszechnego i wielokrotnego stosowania, dotyczących istniejących lub mogących wystąpić problemów”³.

Wspomniane dotąd normy są wyznaczane przez właściwy, uprawniony do tego organ państwowy. Inny charakter mają przeznaczone do stosowania w bibliotekarstwie. Według zasad obowiązujących w Europie nie powinny one być wyznaczane przez państwo, lecz przez niezależne gremia opiniodawcze, np. stowarzyszenia czy spółki prawa handlowego non profit⁴. Normy bibliotekarskie nie zawierają przepisów dotyczących

² Ustawa z dn. 12 września 2002 r. *O normalizacji*. Dziennik Urzędowy z 2002 r. Nr 169, poz. 1386. Opracowanie Kancelarii Sejmu, [dostęp: 9.10.2006]. Dostępny w World Wide Web: Internetowy System Informacji Prawnej <http://isip.sejm.gov.pl/prawo/index.html>.

³ Ustawa z dn. 12 września 2002 r., op. cit., s. 1.

⁴ Niezależność krajowego organu normalizacji od administracji publicznej lub jakichkolwiek grup nacisku była jednym z podstawowych założeń dobrowolnej normalizacji w Europie. W Polsce natomiast PKN podlega Prezesowi Rady Ministrów. Patrz: TYCHEK W., Normalizacja – de lege curiosum, EBIB 2004, nr 5, [dostęp: 15.08.2005]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/2004/56/tychek.php>.

odpowiedzialności w wypadku złego stosowania norm lub ich odrzucenia, nie wskazują też sankcji. Norma biblioteczna nie wyznacza także czasu trwania ani terminu, od którego obowiązuje, ponieważ można opcjonalnie wykorzystywać dowolnie wybraną normę. Przepisy stosowane przez kraje europejskie zalecają, aby każdy wyrób zawierał informację o normie, na której podstawie został wykonany⁵. W bibliotekarskiej teorii oraz praktyce coraz częściej pojawia się problem konieczności powszechnego stosowania norm do uregulowania wszystkich rodzajów działalności bibliotecznej.

*Encyklopedia wiedzy o książce (EWoK)*⁶, najobszerniejsze dotychczas, bibliotekarskie wydawnictwo encyklopedyczne w języku polskim, podaje wykaz norm obowiązujących w początkach lat 70.:

- bibliograficznych – opisu bibliograficznego, skrótów tytułów czasopism, adnotacji treściowych, transliteracji alfabetów cyrylickich, indeksów do bibliografii, kompozycji wydawniczej i typograficznej bibliografii;
- wydawniczych – kompozycji wydawniczej książki, indeksów do książek, spiów treści, kompozycji wydawniczej czasopisma, streszczeń autorskich i in.;
- reprograficznych – opisu katalogowego mikrofilmu, metryki mikrofilmu, wymagań technicznych dotyczących mikrofilmu i in.;
- dokumentacyjnej – tworzonej przez Centralny Instytut Informacji Naukowo-Technicznej i Ekonomicznej (w skali międzynarodowej zajmował się tymi normami ISO/TC 46 Documentation)⁷.

Normy biblioteczne, wprowadzone początkowo w związku z „potrzebą uregulowania zasad katalogowania alfabetycznego”⁸, mogą być podzielone z uwagi na treść:

- przedmiotowe – ustalające wymiary, kształt i materiał przedmiotu (karty katalogowej, kart akcesyjnych czasopism, sprzętów bibliotecznych itd.);
- czynnościowe – podające najbardziej racjonalne sposoby wykonywania powtarzających się czynności, np. dotyczące czasu pracy;
- znaczeniowe – obejmujące terminy, symbole, skróty nazw, znaki umowne; należą do nich słowniki terminologiczne, wykazy symboli, spisy skrótów itp.;
- klasyfikacyjne – obejmujące czynności, przedmioty i pojęcia, (np. tablice klasyfikacji bibliograficznej);
- budowlane – przyjmujące za podstawę normy obowiązujące w budownictwie, określające przestrzeń niezbędną w bibliotece dla pracowników, czytelników, księgozbiorów itp.;
- związane – czyli różne normy, które można wykorzystać przy normalizacji bibliotecznej, gdzie obowiązują również normy ogólne dotyczące np. odzieży, opału, oświetlenia itp.⁹.

W ostatniej dekadzie XX w. Zbigniew Żmigrodzki przedstawił klasyfikację norm, przydatnych do organizacji pracy w bibliotece. Można uporządkować je w kilka grup według następujących dziedzin działalności bibliotekarskiej¹⁰:

⁵ Dobrowolność stosowania polskich norm szerzej omówiona w artykule W. TYCHKA cytowanym powyżej, s. 3.

⁶ *Encyklopedia wiedzy o książce*. Wrocław, Zakład Narodowy im. Ossolińskich 1971.

⁷ Tamże, szpalta 1637.

⁸ Tamże, szpalta 1637-1638.

⁹ Tamże.

¹⁰ *Bibliotekarstwo*. Praca zbior. pod red. Z. Żmigrodzkiego, wyd. 2 uzup. i rozsz., Warszawa, Wydaw. SBP 1998, s. 360.

1. Biblioteczne, dotyczące:

- budownictwa – projektowania budynków bibliotecznych,
- wyposażenia – przede wszystkim mebli bibliotecznych,
- organizacji i sprawozdawczości,
- materiałów używanych w bibliotekach,
- wydawnictw bibliotekarskich,
- czynności i procedur obowiązujących w procedurach pracy.

2. Bibliograficzne, regulujące metody:

- analizy bibliograficznej dokumentów,
- wykonywania opisów,
- sporządzania opracowań bibliograficznych.

3. Dokumentacyjne, regulujące:

- metody opracowania wydawnictw dokumentacyjnych,
- funkcjonowanie ośrodków informacji.

4. Reprograficzne, tworzące zasady:

- wytwarzania dokumentów wtórnych (mikrofilmów, mikrofisz, odbitek),
- wymagań, jakie dokumenty te powinny spełniać.

5. Wydawnicze, określające zasady właściwej:

- organizacji,
- przebiegu procesu przygotowania tekstów do publikacji.

6. Informatyczne, dotyczące:

- projektowania i realizacji zautomatyzowanych systemów informacyjno-wyszukiwawczych,
- języków informacyjnych,
- programów itp.

W każdej z wymienionych sześciu grup występują normy regulujące właściwą terminologię i kategorie rodzajowe.

Kategorie norm, wyodrębnione w pracy *Bibliotekarstwo*, są w większości zbieżne z wymienionymi ćwierć wieku wcześniej w *EWoK*. Autorzy definicji dotyczących norm w bibliotekarstwie koncentrowali się na wyliczeniu możliwie wszystkich spotykanych norm i podzieleniu ich na grupy.

Do końca XX w. w polskiej literaturze przedmiotu rzadko pojawiały się informacje o normach dotyczących zarządzania, badania efektywności działania bibliotek, oceny jakości usług, benchmarkingu, efektywności bibliotek itp. Były to tłumaczenia lub teksty przedstawiające dorobek bibliotekarstwa zachodniego.

W Polsce nigdy nie zostały opracowane normy ilościowe dla bibliotek. W latach 90., bibliotekarze próbowali powoływać się na właściwe normy brytyjskie i amerykańskie dotyczące głównie bibliotek naukowych, akademickich. Zawierały one wskaźniki dotyczące wszystkich form działalności bibliotek, np. liczb bibliotekarzy na tysiąc studentów, rocznych nakładów biblioteki na zakup publikacji na jednego studenta, liczby miejsc w czytelni na tysiąc studentów. Wyznaczono podstawowe minima kosztowe w bibliotekach naukowych, np. wydatki na książki i czasopisma zagraniczne, na płace pracowników, na sprzęt komputerowy itd. Obecnie w Europie i Stanach Zjednoczonych zaniechano tworzenia wyłącznie norm ilościowych. Uzupełniono je o normy opisowe, definiujące również wkład biblioteki w dydaktyczną działalność uczelni.

Dla akademickich środowisk bibliotekarskich korzystne byłoby przyjęcie w Polsce katalogu wybranych i powszechnie aprobowanych norm pozwalających na ocenę jakości

funkcjonowania biblioteki. Pod koniec XX w. bibliotekarze zgłaszali potrzebę przyjęcia podstawowego katalogu wskaźników jakościowych¹¹. Zebrane wówczas doświadczenia pozwoliły podjąć decyzję o rozpoczęciu systematycznego zbierania danych statystycznych, tak kompletnych, aby dały pełny obraz działalności bibliotek naukowych.

N o r m a a n o r m a l i z a c j a. Według *Nowej encyklopedii powszechnej*, normalizacja pochodzi z łacińskiego słowa *normalis* = uregulowany¹²; według autora hasła tożsamy znaczenie ma zaczerpnięta z angielskiego *s t a n d a r y z a c j a*. Te dwa synonimiczne terminy oznaczają „działalność mającą na celu uzyskanie optymalnego w danych okolicznościach stopnia uporządkowania w określonym zakresie (przez ustalenie postanowień przeznaczonych do powszechnego i wielokrotnego stosowania, a dotyczących problemów istniejących lub możliwych do wystąpienia), w szczególności opracowanie, publikowanie i wdrażanie norm; główne korzyści wynikające z normalizacji to: poprawa przydatności wyrobów, procesów i usług do celów, którym mają służyć [...]; celem normalizacji jest zapewnienie funkcjonalności wyrobom, procesom lub usługom, m.in. przez redukcję zbędnej różnorodności wyrobów, zapewnianie ich użyteczności oraz kompatybilności, a także [...] efektywność ekonomiczna”¹³.

Jeśli przyjąć definicję encyklopedyczną, to termin „normalizacja” jest tożsamy semantycznie z terminem „standaryzacja”, ponieważ jest to w obu przypadkach całość działań związanych z powstawaniem norm, ich historią, opracowywaniem, publikowaniem i wprowadzaniem w życie.

2.2. Standard

Standard jest to wielkość czegoś, norma, przeciętny typ, model, wzorzec¹⁴. Podobnie standard określa *Słownik języka polskiego*¹⁵ – „przeciętna norma; przeciętny typ; model; wyrób odpowiadający określonym wymogom; wzorzec: niski, wysoki standard mieszkania, życia. Wyroby o standardzie europejskim, światowym...”¹⁶.

Podstawowe zakresy pojęciowe standardu i normy pokrywają się. Standard w rozumieniu bibliotekarzy oznacza też docelowy poziom funkcjonowania biblioteki, do którego się dąży, aby we wszystkich dziedzinach działalności zawodowej osiągnąć optymalne wyniki.

Termin „standard” nie występuje w polskich publikacjach bibliotekarskich z lat 70. i 80. XX w., co wskazuje na nieużywanie go wówczas, oraz małe ówczesne zainteresowanie problematyką tworzenia wzorów ocen jakości i optymalizacji obsługi użytkowników w bibliotece. Pojawia się on dopiero wraz z pracami nad przygotowaniem do integracji Polski z Unią Europejską.

Język jest żywy, pojawiają się nowe terminy; jedne wychodzą z użycia w ogóle, inne są używane rzadziej, jeszcze inne „robią karierę” i nabierają nowych znaczeń. To samo dotyczy słowa „standard”. Przyczyna tego może tkwić nie tylko w nasilającym się wpływie języka angielskiego na polski, czy w wykorzystywaniu norm anglojęzycznych, ale także

¹¹ Takie postulaty zgłaszali A. Gogut, A. Jazdon, M. Górny, M. Górski i in.

¹² *Nowa*, op. cit., t. 6, s. 24.

¹³ Tamże.

¹⁴ Tamże, s. 24.

¹⁵ *Słownik wyrazów obcych*, pod red. I. Kamińskiej-Szmaj, Wrocław, Wydaw. Europa 2001, s. 125.

¹⁶ *Słownik języka polskiego*, pod red. M. Szymczaka, t. 3, Warszawa, Wydaw. Naukowe PWN 1993.

w dostępności bibliotekarskiej literatury angielskiej, amerykańskiej, australijskiej w wersji papierowej i przez Internet. W języku angielskim termin „standard” jest używany w znaczeniu: proporzec, wzorzec, normatyw, kryterium, poziom, stopa – np. życiowa¹⁷.

Działający w Polsce Zespół ds. Standardów dla Bibliotek Naukowych ma w nazwie słowo „standard” a nie „norma”, co jest nie tylko znakiem czasu, ale i wskazaniem istoty zainteresowań Zespołu. W bibliotekarstwie używa się słowa „standard” w celu określenia, wyznaczenia optymalnego poziomu działania biblioteki, tak aby wytwarzała ona produkt najlepszy z możliwych, produkt, jakim jest dobra i szybka informacja, aby zapewniła dostęp do optymalnej liczby źródeł informacji, umożliwiała szybkie dotarcie do publikacji na różnych nośnikach. W tym rozumieniu standard jest celem wspólnie wyznaczonym, najlepszym produktem, do którego stworzenia się dąży.

Wyraz „standard” w Wikipedii. *Wolnej encyklopedii*¹⁸ oznacza wspólnie ustalone parametry, które określają powszechne, zwykle najbardziej pożądane cechy czegoś, np. wytwarzanego przedmiotu (standardem jest np. to, że każdy współcześnie wytwarzany telewizor wyświetla kolory), czy ludzkiego zachowania (norma kulturowa). Standard to czasem także podstawowa, najprostsza wersja produktu.

W ekonomii zejście poniżej standardu zwykle dyskwalifikuje dany produkt i powoduje brak popytu na niego lub obniżenie jego ceny. Przekraczanie standardów jest zwykle mile widziane przez konsumentów, lecz wiąże się z większymi kosztami produkcji i wyższą ceną sprzedaży. Standard w ujęciu Wikipedii jest kryterium, którego nie można zmierzyć (mieralne są jedynie pewne jego cechy, np. dopuszczalna długość telefonu komórkowego itp.); jest on płynną granicą, ustalaną na bieżąco zarówno przez grupy konsumenckie, jak i pojedynczych odbiorców¹⁹.

Z pojęciem normalizacji i standaryzacji wiąże się u n i f i k a c j a . Czasem jest ona traktowana jako metoda normalizacji mająca na celu niezbędne zmniejszenie różnorodności wyrobów. Uzyskuje się ją przez ujednoczenie cech jakościowych czy też użytkowych. Unifikacja zwiększa uniwersalność wyrobów finalnych oraz związanych z nimi wszystkich procesów wytwarzania dóbr materialnych i intelektualnych. Unifikacja to „sprowadzenie czegoś do jednej postaci; ujednoczenie [...], unifikować, sprowadzać do jednej postaci, [...] łączyć w jedną całość; zespalac”²⁰. Choć według znaczenia słownikowego pojęcie to mogłoby funkcjonować synonimicznie do normalizacji, to w praktyce zupełnie nie stosuje się go w rozpatrywanym tutaj kontekście. Unifikacja nabrała ostatnio także pejoratywnego znaczenia, w sensie postępowania czy działalności mało oryginalnej, ulegającej schematom.

W normach i standardach występują także terminy „wytyczna” i „wskaznik”:

I. Wytyczna to: „podstawowe założenia, kierunki działania; tyle co dyrektywy, wskazówki. Wytyczne działania. Wytyczne do pracy nad czymś. Wytyczne dla członków organizacji”²¹. W innych słownikach nie można odnaleźć wyjaśnienia znaczeń terminu „wytyczna/wytyczne”. Jest on obecnie rzadziej używany, co wynika prawdopodobnie z nadużywania go w okresie tzw. gospodarki planowej. Zastępowany jest on obecnie przez określenia „zalecenia” i „wskazówki”.

¹⁷ *Słownik języka...*, op. cit., s. 318.

¹⁸ Wikipedia. *Wolna encyklopedia*, [dostęp: 16.10.2006]. Dostępny w World Wide Web: <http://pl.wikipedia.org/wiki/Standard>.

¹⁹ Tamże.

²⁰ *Słownik języka...*, op. cit., t. 3, s. 603.

²¹ Tamże, s. 802.

2. Wskaźnik to „liczba wyrażająca ujęty procentowo stosunek wielkości rozpatrywanej do przyjętej podstawy; procentowe określenie jednej wartości w stosunku do innej”²². Wskaźniki, służące do badania cech produktu, usługi itd., występujące w normach mają charakter ilościowy lub jakościowy”

Norma PN-ISO 11620:2006 *Informacja i dokumentacja. Wskaźniki funkcjonalności bibliotek*.

Norma ta, w literaturze przedmiotu często nazywana Standardem ISO 11620²³, zawiera znormalizowaną terminologię i zwięzłe określenia wskaźników funkcjonalności. Poza tym, są w niej ujęte krótkie opisy wskaźników oraz sposobów gromadzenia i analizy potrzebnych danych. Wyróżnia ona dwa podstawowe rodzaje wskaźników:

- **wskaźnik** (z ang. *indicator*) – wyrażenie liczbowe, symboliczne lub słowne, używane do ilościowej lub jakościowej charakterystyki działań (wydarzeń, celów, osób), w celu oceny wartości charakteryzowanych działań i towarzyszących im metod²⁴;
- **wskaźnik funkcjonalności** (z ang. *performance indicator*) – wyrażenie liczbowe, symboliczne lub słowne wyprowadzone ze statystyki bibliotecznej oraz z danych wykorzystywanych do charakterystyki funkcjonalności biblioteki.

Inną definicję wskaźnika funkcjonalności wprowadzono w polskim wydaniu Roswithy Poll i Petera te Boekhorsta²⁵ według tłumaczenia jest to **wskaźnik wykonania zadań** (z ang. *performance indicator*). Zdefiniowany jest on przez autorów jako „ilościowa miara stosowana do oceny i porównania wyników biblioteki w realizacji zadań (celów krótkoterminowych)”. Terminem związanym z poprzednimi jest **wykonanie zadań** (*performance*) czyli w jęz. angielskim „stopień, w jakim biblioteka realizuje swe zadania (cele krótkoterminowe), szczególnie z uwzględnieniem potrzeb użytkowników”²⁶.

Reasumując, termin „norma” ma bogatą historię i wiele znaczeń. Norma to m.in. przepis, wzór na wykonanie przedmiotu, usługi. Stosowanie norm bibliotecznych nie jest obowiązkowe, jednak według zaleceń Komisji Europejskiej każdy produkt (w tym biblioteczny) powinien spełniać wymogi normy, w oparciu, o którą został wykonany. Do oceny pracy biblioteki stosuje się normy ilościowe i opisowe, zwane jakościowymi.

Normalizacja jest terminem nadrzędnym wobec terminu norma. Pojęcie normalizacji jest synonimiczne do standaryzacji. Norma i standard są pojęciami bliskoznacznymi. Norma bywa używana często jako wyznaczenie podstaw, minimalnych zasad czy wymagań a standard to optymalny i pożądaný poziom, do którego się zmierza lub aspiruje. W innej interpretacji zespół norm, np. określających różne elementy pracy biblioteki, tworzy standard pracy bibliotecznej, czyli wyznacza jej pożądaný poziom czy postać. Standardy określające zasady pracy w bibliotece zawierają bogaty zestaw wskaźników wraz z ich definicjami i sposobem obliczania oraz zastosowania. Wskaźnik z kolei, to ilościowe określenie jednej wartości w stosunku do innej.

²² *Słownik języka...*, op. cit., s. 764.

²³ Jeśli mowa o standardach bibliotecznych, przytacza się normę ISO 11620. *Informacja i dokumentacja. Wskaźniki funkcjonalności bibliotek*.

²⁴ STANISŁAWSKI J., BILLIP K., CHOCIŁOWSKA Z., *Podręczny słownik angielsko-polski*. Warszawa, Wiedza Powszechna 1981, s. 702.

²⁵ PN-ISO 11620:2006 *Informacja i dokumentacja. Wskaźniki funkcjonalności bibliotek*, s. 8.

²⁶ POLL R., BOEKHORST P. te, *Mierzenie jakości...*, op. cit., s. 12.

3. MIĘDZYNARODOWE STANDARDY OCENY BIBLIOTEK AKADEMICKICH

3.1. Zalecenia IFLA

Zalecenia IFLA¹ były jedyną publikacją o zasięgu międzynarodowym, zawierającą szczegółowo opracowany zbiór wskaźników funkcjonalności dla bibliotek akademickich. Argumentem przemawiającym za zapoznaniem się z zaleceniami IFLA jest to, że zalecenia były adresowane także do bibliotek małych, o niewielkich budżetach, co może być istotne w polskiej rzeczywistości.

W ramach IFLA² działa 48 sekcji, z których dwie mają wśród swych zadań statutowych tworzenie standardów pomiarów jakości pracy biblioteki:

1. Sekcja Bibliotek Akademickich i Naukowych (*Academic and Research Libraries*)³ służy wszystkim zainteresowanym jako forum wymiany doświadczeń. Wydaje publikacje wspierające działalność bibliotek naukowych i akademickich. W 1996 r. Sekcja ta nosząca wówczas nazwę University Libraries and Other General Research Libraries Section wydała omawiane w niniejszym rozdziale zalecenia IFLA⁴.

2. Sekcja Statystyki i Ewaluacji (*Statistics and Evaluation Section*)⁵ zajmuje się promocją, zbieraniem oraz wykorzystaniem statystyki w dwóch celach:

¹ POLL R., BOEKHORST P. te, *Measuring Quality...*, op. cit.

² Informacje o działalności IFLA znajdują się na stronie IFLANET, założonej w 1994 r. i są dostępne dla każdego zainteresowanego. About IFLA, [dostęp: 10.12.2007]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ifla.org/III/index.htm#IFLANETAdministration>.

³ IFLANET, *Academic and Research Libraries*, [dostęp: 15.05.2006]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.google.pl/search?hl=pl&q=Academic+and+Research+Libraries+&btnG>.

⁴ POLL R., BOEKHORST P. te, *Measuring Quality...*, op. cit.

⁵ IFLANET *Statistics and Evaluation Section*, [dostęp: 15.01.2008]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ifla.org/VII/s22/>, s. 22.

- podniesienia poziomu zarządzania i kierowania biblioteką,
- poprawy umiejętności odpowiedniego przedstawiania i oceny bibliotek dla ogółu społeczeństwa.

Głównym celem Sekcji jest popularyzowanie wykorzystania statystyki i wskaźników oceny wyników działalności bibliotek. Oceny te przedstawiają stan działalności biblioteki jej użytkownikom, instytucjom zarządzającym, mecenasom i innych agencjom sponsorującym.

Sekcją kieruje Stały Komitet (ang. *Standing Committee*), w którym zasiada 19 członków. Francja ma w Komitecie czterech przedstawicieli, Stany Zjednoczone – trzech, Kanada – dwóch oraz po jednym: Hiszpania, Szwecja, Norwegia, Wielka Brytania i Niemcy. Z krajów postkomunistycznych do Komitetu wchodzi przedstawiciele Rosji (trzy osoby) i Słowenii (jedna osoba).

Jako priorytet na pierwsze 10-lecie XXI w., sekcja wyznaczyła sobie promocję i publiczne przedstawianie korzyści wynikających z ewaluacji biblioteki. Sekcja postulowała, aby do zarządzania biblioteką akademicką wykorzystać wyniki pomiarów jakości pracy. Sekcja Statystyki i Ewaluacji jest orędownikiem jakościowych i ilościowych metod oceny biblioteki. Poza tym tworzy ona grupy robocze popularyzujące wskaźniki jakości.

Opracowane przez IFLA zalecenia i wskaźniki oceny bibliotek uczelnianych, zostały przedstawione w 1996 r.⁶ przez Roswithę Poll i Petera te Boekhorsta, pracowników Biblioteki w Münster. Ukazały się one w formie książki napisanej w wyniku wieloletnich prac obojga autorów w wyspecjalizowanej sekcji IFLA. Ponieważ są to, jak dotąd jedyne wskaźniki funkcjonalności przygotowane i opublikowane z przeznaczeniem dla bibliotek akademickich warto przeanalizować ich zawartość.

Prace nad zaleceniami były prowadzone w Sekcji Bibliotek Uniwersyteckich i Innych Ogólnych Bibliotek Naukowych IFLA⁷. W 1988 r. John Willems przedstawił referat o potrzebie pomiaru stopnia wykonania zadań przez bibliotekę. W następnym roku, w Paryżu, zorganizowano warsztaty, w wyniku których stworzono listę wskaźników niezbędnych do pomiaru:

- odpowiedniości profilu gromadzenia zbiorów,
- stopnia satysfakcji użytkowników,
- godzin otwarcia,
- upływu czasu od złożenia zamówienia do udostępnienia książki,
- odsetka zrealizowanych zamówień czytelnicznych⁸.

Po kolejnej, sztokholmskiej konferencji w 1990 r. zorganizowano sesję otwartą, w czasie której członkowie Sekcji postanowili powołać zespół roboczy. W skład tego zespołu weszli: Roman Abad z Instituto Cervantes z Nowego Jorku, Peter te Boekhorst oraz Roswitha Poll (jako przewodnicząca) z Münster, Aqase Lindahl z Odense, Rolf Schuursma z Rotterdamu oraz – jako członkowie korespondenci – Gwenda Thomas i John Willems z Pretorii. Zespół, który podjął prace w 1991 r., postanowił skupić się na wskaźnikach dla bibliotek akademickich i opracować takie, które mogłyby znaleźć zastosowanie we wszystkich bibliotekach tego typu, bez względu na stopień rozwoju gospodarczego kraju, w którym działają. Zdecydowano, że mierzona będzie skuteczność,

⁶ POLL R., BOEKHORST P. te, *Measuring Quality...*, op. cit.

⁷ University Libraries and other General Research Libraries, obecna nazwa Academic and Research Libraries.

⁸ POLL R., BOEKHORST P. te, *Measuring Quality...*, op. cit.

a nie wydajność i wyodrębnione zostaną wskaźniki określające przydatność biblioteki dla studenta i pracownika dydaktycznego.

Ostatecznie zespół wyznaczył, jako podstawę do dalszych prac, następujące zagadnienia:

1. Ograniczenie zakresu badań do bibliotek akademickich.
2. Opracowanie wskaźników nadających się do użycia w krajach zamożnych i biednych.
3. Takie opracowanie pomiaru wskaźników, aby biblioteki mogły je stosować bez względu na swą wielkość, stopień automatyzacji czy sposób udostępniania zbiorów.
4. Mierzenie efektywności a nie wydajności pracy.
5. Skoncentrowanie się na wskaźnikach ważnych dla odbiorcy – czytelnika, z pominięciem np. sprawy zabezpieczenia i ochrony zbiorów.

Członkowie zespołu postanowili ograniczyć liczbę wskaźników. W rezultacie przyjęte wcześniej 30 wskaźników ograniczono do 17, a sposób ich wyliczania uproszczono, tak aby brak wiedzy statystycznej czy matematycznej nie był przeszkodą w zbieraniu danych i wyliczaniu wskaźników.

W tym czasie, równoległe z pracami Sekcji, dwóch jej członków przeszło do nowej grupy ISO, która została powołana do stworzenia międzynarodowej normy wskaźników efektywności działania bibliotek⁹. W toku dalszych prac postanowiono – zgodnie z profilem sekcji – uznać za adresata zaleceń „biblioteki uniwersyteckie i inne ogólne naukowe”, będące członkami Sekcji IFLA; przy określaniu kręgu odbiorców przyjęto termin *biblioteki akademickie*¹⁰.

Zalecenia przedstawiają zbiór wskaźników funkcjonalności. Ponieważ jednak ich twórcy mają świadomość ciągłych zmian w bibliotekach, do których jest on adresowany, to lista wskaźników nie jest zamknięta, mogą do niej dochodzić następne, a już opisane – przestać obowiązywać. Różne modele organizacyjne i różny stopień rozwoju cywilizacyjnego także mogą wpłynąć na konieczność ograniczenia liczby wykorzystanych wskaźników. O wyborze powinny decydować potrzeby biblioteki, według autorów jednak powinno się mierzyć więcej niż jeden z nich. Według autorów badanie powinno być powtórzone, co najmniej raz, po określonym z góry odstępie czasu. Dla uzyskania właściwego obrazu działania biblioteki korzystne jest połączenie dwóch rodzajów wskaźników; do miar ilościowych warto dołączyć pomiar satysfakcji użytkownika.

Twórcy zaleceń wielokrotnie podkreślali, że zasadniczym celem jest pomiar jakości działania biblioteki akademickiej z punktu widzenia użytkownika. Jakość ta powinna być określona przez odpowiedni aparat pomiarowy. Ponieważ pomiędzy bibliotekami akademickimi na świecie występuje duże zróżnicowanie pod względem wielkości budżetu i finansów – proponuje się odstępianie od badania wydajności (ang. *cost-effectiveness, efficiency*) po to, aby nie zniechęcić do niego bibliotekarzy, którzy mogliby się obawiać prób zmuszania bibliotek do udostępniania zbiorów po najmniejszym koszcie. W książce podano też, dla zainteresowanych bibliotekarzy, szereg możliwości wyliczenia wartości dotyczących wydajności i kosztów¹¹.

⁹ Mowa tu o normie ISO11620:1998.

¹⁰ POLL R., BOEKHORST P. te, *Measuring Quality...*, op. cit., s. 8.

¹¹ Tamże, s. 9, 33-39. Wykaz środków z ich alokacją oraz proponowane pomiary kosztów załączone zostały w Aneksie.

Jako główne cele publikacji Roswithy Poll i Petera te Boekhorsta wymieniono:

1. Uzyskanie powszechnej akceptacji dla pomiaru wykonania zadań jako istotnego narzędzia właściwego i skutecznego zarządzania.

2. Pomoc w otrzymaniu wiarygodnych wyników przy relatywnie niewielkim nakładzie pracy.

3. Prezentację takich narzędzi oceny, aby użyte w identyczny sposób mogły stanowić podstawę do historycznych porównań w danej bibliotece lub między bibliotekami. Autorzy podkreślali, że nie same pomiary, a dopiero zastosowanie się do wniosków z nich płynących, prowadzi do lepszego zarządzania i działania biblioteki.

Objaśnienia pojęć znajdują zastosowanie dla bibliotek akademickich, uwzględniając specyficzną grupę odbiorców, cykliczność pracy dostosowaną do rytmu nauki w wyższej uczelni, potrzeby w zakresie sprawności zakupów oraz inne zjawiska występujące jedynie w bibliotekach akademickich¹².

Jakość (ang. *quality*) w rozumieniu autorów omawianej publikacji to „zdolność do wypełnienia celu; znaczy to, że usługa czy też produkt powinny dostarczyć bądź wykonać to, do czego są przeznaczone. Cel usługi lub produktu jest określany przez klientów. Jakość w tym sensie nie jest ani normą wyizolowaną, ani najwyższą; jest określana przez użytkowników poszczególnej instytucji”¹³. Autorzy powołują się na stwierdzenia zawarte w normie ISO 8402 *Zarządzanie jakością i elementy systemu jakości. Wytyczne*¹⁴. Norma ISO 8402:1996 podaje następujące definicje:

1. **J a k o ś ć**: ogół właściwości *obiektu*, wiążących się z jego zdolnością do zaspokojenia potrzeb stwierdzonych i oczekiwanych. W celach praktycznych posługujemy się pojęciem jakości umownej, które uwzględnia tylko te właściwości, które wynikają z potrzeby realizacji zadań praktycznych. W najprostszej umownej interpretacji „Jakość jest to stopień spełnienia stawianych wymagań”.

2. **S y s t e m j a k o ś c i**: struktura organizacyjna, procedury, procesy i zasoby niezbędne do zarządzania jakością.

3. **S t e r o w a n i e j a k o ś c i**: metody działań o charakterze operacyjnym stosowane w celu spełnienia wymagań jakościowych.

4. **Z a p e w n i e n i e j a k o ś c i**: wszystkie planowane i systematyczne, a także, jeśli to konieczne, udowodnione działania realizowane w ramach systemu jakości, służące do wzbudzenia należytego zaufania co do tego, że obiekt (działanie lub proces, wyrób, organizacja, system lub osoba) spełni wymagania jakościowe.

5. **Z a r z ą d z a n i e j a k o ś c i**: wszystkie działania z zakresu zarządzania, które decydują o polityce jakości, celach i odpowiedzialności, a także o ich realizacji w ramach systemu jakości za pomocą takich środków jak: planowanie jakości, sterowanie jakością, zapewnienie jakości i doskonalenie jakości¹⁵.

Biblioteki przyjmują jakość za ważny element funkcjonowania, a co za tym idzie – wprowadzają zarządzanie jakością określając misję i cele biblioteki akademickiej. Dla

¹² Zdefiniowano pojęcia: zarządzanie jakością, misja i cele biblioteki akademickiej. Precyzyjne określenie tych pojęć powinno być podstawą wyznaczania zakresu prac nad oceną jakości usług bibliotecznych.

¹³ POLL R., BOEKHORST P. te, *Mierzenie jakości...*, op. cit., s. 11-12.

¹⁴ KRUKOWSKI K., *Wprowadzenie w zagadnienia i omówienie wymagań normy ISO 9000*, [dostęp: 15.05.2008]. Dostępny w World Wide Web: http://klub.chip.pl/kruk/wstep_do_iso.htm.

¹⁵ Norma ISO 8402:1996. *Zarządzanie jakością i elementy systemu jakości. Wytyczne*. W: KRUKOWSKI K., *Wprowadzenie...*, op. cit., [dostęp: 1.02.2008]. Dostępny w World Wide Web: http://klub.chip.pl/kruk/wstep_do_iso.htm.

kontroli realizacji planów należy wdrożyć *pomiar wykonania zadań*; sprawdza on zbieżność bieżącej działalności biblioteki z jej misją i celami.

– **funkcjonalność** (ang. *performance*) określa realizację bieżących zadań i celów krótkoterminowych (w odróżnieniu od *realizacji celów* rozumianych jako wykonywanie zadań dalekosiężnych). Ważne jest, aby pomiary umożliwiały obserwację jakości pracy biblioteki, postrzeganą zawsze przez potrzeby użytkowników;

– **wskaźnik funkcjonalności** (ang. *performance indicator*) to ilościowa miara możliwa do zastosowania przy ocenie bieżącej działalności. Wskaźnik ten może wpłynąć na formułowanie i zmianę zadań dalekosiężnych zwanych *realizacją celów*. Wyniki badań pozwalają ocenić, czy zaplanowane do osiągnięcia cele były wyznaczone zbyt wysoko i są przez to nieosiągalne, czy też zostały znacznie przekroczone, czyli plany były zaniżone. Autorzy zachęcają do łączenia różnych typów wskaźników; na przykład połączenie badania *wskaźnika wykorzystania zbiorów* ze *wskaźnikiem satysfakcji użytkowników* pokaże, czy zmieniły się potrzeby czytelników, a co za tym idzie, czy należy redefiniować planowanie celów do realizacji.

Twórcy zaleceń IFLA zwracają uwagę na możliwość porównania danych tzw. pozytywnych, pochodzących ze statystyki (woluminy, wypożyczenia, personel, godziny otwarcia), z danymi subiektywnymi, szczególnie z opiniami użytkowników. **Wskaźnik funkcjonalności** powinien być łatwy do zastosowania dla bibliotekarzy w ocenie bieżącej pracy, ale też powinien ukierunkować codzienne działania, a nawet spowodować redefinicję misji.

Wskaźnikiem można również posłużyć się do pomiaru i realizacji celów zewnętrznych, tak ważnych w negocjacjach z zarządem, aby:

- uzasadnić wydatki i zademonstrować wyniki;
- propagować usługi biblioteki wśród jej aktualnych i potencjalnych użytkowników;
- uświadomić władzom zwierzchnim potencjalne skutki zwiększenia lub zmniejszenia funduszy.

Zastosowanie pomiarów uzależnione jest od potrzeb wynikających z pracy biblioteki, nie ma konieczności ciągłego badania wszystkich wskaźników. Zazwyczaj badanie takie przeprowadza się w przypadku:

- skarg czytelników,
- wprowadzenia zdalnego dostępu np. do katalogu,
- pojawienia się placówki w przeprowadzanej przez inne biblioteki procedury oceny całości lub części działalności bibliotecznej, np. w benchmarkingu.

Cały personel biblioteki powinna być poinformowana o potrzebie przeprowadzenia pomiarów (najlepiej, jeśli będzie do nich przekonana). Jeśli pracownikom uświadomi się, że badanie odnosić się będzie do funkcji biblioteki, że nie chodzi tu o kontrolę personalną, łatwiej będzie je przeprowadzić. Za projekt powinien odpowiadać wyznaczony pracownik. Należy określić odcinek czasu adekwatny do badanej próby i oddelegować do tych prac odpowiednie osoby: trzeba też przewidzieć prace wstępne, np. przygotowanie kwestionariusza ankiety. Należy określić reprezentatywną wielkość próby i po wykonaniu badania próbnego można będzie przystąpić do badania właściwego¹⁶.

¹⁶ Szczegółowy opis wszystkich działań, niezbędnych do przygotowania pomiaru, znajduje się w pracy POLL R., BOEKHORST P. te, *Mierzenie jakości...*, op. cit., s. 22-32.

Struktura wskaźników

Jako wskaźniki wykonania zadań autorzy podają w zaleceniach IFLA następujące terminy określające działania i czynności biblioteczne:

I. Ogólne wykorzystanie biblioteki i jej urządzeń:

1. Penetracja rynku.
2. Godziny otwarcia.

II. Jakość zbiorów.

3. Eksperyckie zestawienie wzorcowe.
4. Wykorzystanie zbiorów.
5. Wykorzystanie zbiorów w aspekcie rzeczowym.
6. Dokumenty niewykorzystane (stojące na półce niewykorzystane w jednostce czasu).

III. Jakość katalogów:

7. Wyszukiwanie znanej pozycji.
8. Wyszukiwanie rzeczowe.

IV. Dostępność dokumentów w zbiorach:

9. Szybkość gromadzenia.
10. Szybkość procesu opracowania.
11. Dostępność.
12. Czas oczekiwania na zamówiony dokument.
13. Czas oczekiwania na dokument z innej biblioteki.

V. Informacja naukowa:

14. Współczynnik poprawnych odpowiedzi.

VI. Zdalne korzystanie z biblioteki:

15. Liczba logowań na stronę biblioteki na jednego użytkownika.

VII. Satysfakcja użytkowników:

16. Satysfakcja użytkowników.
17. Satysfakcja użytkowników z usług zdalnie dostępnych.

Wskaźniki funkcjonalności prezentowane są w omawianej publikacji według poniższego schematu:

1. **N a z w a** – powinna być specyficzna dla badanego zjawiska, preferuje się nazwy krótkie, wyraziste, znane już z literatury przedmiotu.

2. **D e f i n i c j a** – każdy wskaźnik zaopatrzony jest w zwięzłą definicję wyjaśniającą sens badania; podaje on, jakie dane są niezbędne do wyliczenia wskaźnika, jakie jest znaczenie terminologii użytej w badaniu.

3. **Z a d a n i a** – wyjaśniają, jakie dane się bada i jakie zachodzą między nimi związki; podają, jakie typy bibliotek oraz jakie ich działy mogą wykorzystać wskaźnik; określają warunki niezbędne do porównań z innymi bibliotekami.

4. **M e t o d a** – prezentuje sposób przygotowania danych oraz ich obliczania; jeśli istnieją różne metody wykonywania pomiaru, są one przedstawione.

5. **I n t e r p r e t a c j a i m o ż l i w e r o z w i ą z a n i a** – ta sekcja prezentuje problemy występujące przy niskiej skuteczności wskaźnika. Pokazuje metody doskonalenia działania biblioteki tak, aby wskaźnik uległ poprawie.

I. Ogólne wykorzystanie biblioteki i jej urządzeń¹⁷

1. Penetracja rynku¹⁸

Penetracja rynku interpretowana jako „stosunek liczby aktywnych użytkowników (biblioteki) do liczby jej użytkowników potencjalnych”¹⁹. W komentarzach podane są definicje: podstawowej grupy użytkowników tzn. tych, którzy mają prawo korzystać z biblioteki (studenci, pracownicy naukowcy); aktywnego czytelnika, czyli takiego, który wypożyczył książkę w określonym odcinku czasu, np. roku, semestru itp. Autorzy postulują również możliwość pogłębienia w badaniach obrazu penetracji rynku przez podział próby na studentów, doktorantów, pracowników naukowych. Możliwe jest też badanie penetracji rynku z uwzględnieniem przedmiotu studiów, np. prawo, historia czy medycyna.

2. Godziny otwarcia w zestawieniu z oczekiwaniami czytelników

Godziny otwarcia to liczba godzin, w których biblioteka jest otwarta od poniedziałku do niedzieli. Badanie tego wskaźnika pozwala stwierdzić, jaka część czytelników domaga się zmiany godzin pracy biblioteki. Należy odróżnić oczekiwania uzasadnione od przesadnych. Aby sprawdzić ich zasadność, można na próbę zwiększyć liczbę godzin pracy lub zmienić je, a następnie sprawdzić, czy z usług bibliotecznych czytelnicy będą rzeczywiście intensywniej korzystać.

II. Jakość zbiorów

3. Eksperckie zestawienie wzorcowe

Wskaźnik ten nie ocenia wielkości zbiorów, ani nie zajmuje się akceptacją zbiorów przez czytelników. Jako miarę jakości zbiorów stosuje się listę sporządzoną przez ekspertów albo zbudowaną na podstawie ogólnie znanej bibliografii. Lista nie powinna być obszerniejsza niż 500-1000 tytułów i powinna zawierać pozycje z literatury zalecanej studentom przez wykładowców. Data wydania publikacji zawartych w liście nie może być wcześniejsza niż data rozpoczęcia zbierania publikacji danej specjalności.

Zanim rozpocznie się zakupy, wskazane jest wykonanie badania omówionego poniżej wskaźnika „wykorzystania zbiorów”.

4. Wykorzystanie zbiorów

Jest to stosunek między liczbą wykorzystanych dokumentów a całkowitą liczbą dokumentów w zbiorach. Wykorzystanie obejmuje wypożyczenie i korzystanie na miejscu. Najbardziej intensywnie jest użycie bieżącej literatury badawczej i dlatego w wyniku pomiarów wykorzystania tej literatury zyskuje się istotne wyniki. Dla części zbiorów, tam gdzie ważna jest archiwizacja, wskaźnik nie będzie przydatny. Jest on stosunkowo prosty do obliczenia. Jediną trudnością może być zliczenie dokumentów bibliotecznych wykorzystanych na miejscu, szczególnie wtedy kiedy w bibliotece są duże przestrzenie

¹⁷ Na przykładzie wskaźnika „penetracji rynku” przedstawiono schemat, jaki autorzy wykorzystują, udzielając wyjaśnień i określając zastosowanie każdego z wyliczanych wskaźników. Przy pozostałych wskaźnikach podany został jedynie skrótowy opis badania.

¹⁸ Nazwy wskaźników w zamyśle ich twórców powinny być krótkie, wyraziste i funkcjonujące już w literaturze przedmiotu. Nazwy wskaźników – tłumaczenie własne.

¹⁹ POLL R., BOEKHORST P. te, *Measuring Quality...*, op. cit., s. 41-42.

z wolnym dostępem. Oświadczenia czytelników o liczbie wykorzystanych czasopism czy książek mogą znacznie mijać się z prawdą. Przydatna jest tu próba z dyskretną obserwacją na ściśle określonej przestrzeni czytelnia. Jeśli zbiory nie są dostatecznie wykorzystane, należy zbadać wskaźniki według „list eksperckich”, „dostępności”, „procentu zbiorów niewykorzystanych”.

5. Wykorzystanie zbiorów w aspekcie rzeczowym

Jest to relacja między wykorzystaniem dokumentów z danej dziedziny (danego zakresu rzeczowego), a udziałem publikacji z tej dziedziny w rocznej liczbie nabytków lub udziałem wydatków na publikacje z tego zakresu. W zależności od relacji zbiory mogą być wykorzystywane nadmiernie lub niedostatecznie (autorzy nie przewidzieli innej możliwości).

Dla ułatwienia, wykorzystanie utożsamiane jest z liczbą wypożyczeń, stąd ten wskaźnik najlepiej ocenia politykę nabywania monografii. Wyliczenie wskaźnika ma sens dla bieżącej produkcji wydawniczej. Z próby należy wyliczyć: czasopisma, dokumenty przeznaczone do wykorzystania na miejscu, zbiory specjalne, dary. Aby próba była reprezentatywna, należy jej poddać – metodą wyboru losowego – 10% rocznej liczby nabytków. Trzeba przy tym sprawdzić, czy tytuły nigdy niewypożyczone nie są błędnie opisane w katalogu.

6. Dokumenty niewykorzystane

Wskaźnik ten podaje procent dokumentów niewypożyczonych w określonym przedziale czasu. Dane z tego badania są uzupełnieniem wskaźnika wykorzystanie zbiorów. Jeśli biblioteka ma za zadanie również przechowywanie książek rzadkich i archiwizację dokumentów, wskaźnik ten można obliczać jedynie w odniesieniu do tych zbiorów, które przeznaczone są do bieżącego wykorzystania przez podstawową grupę użytkowników. Przydatne jest zbadanie wszystkich książek w wypożyczalni (skryptów, podręczników, literatury z ostatnich 10 lat). Przy dużych zbiorach badanie możliwe jest tylko w przypadku posiadania przez bibliotekę zautomatyzowanego systemu rejestracji wypożyczeń. Okres obserwacji zależy od specyfiki zbiorów (w przypadku skryptów wystarczy rok, dla zbiorów z zakresu np. archeologii powinien wynosić nawet 5 lat).

III. Jakość katalogów

7. Wyszukiwanie pozycji o znanych danych bibliograficznych

Wyszukiwanie formalne polegające na wyszukiwaniu tytułów zarejestrowanych w katalogu, które udaje się czytelnikowi odnaleźć. Sukces jest uzależniony od dwóch czynników: umiejętności czytelnika w posługiwaniu się katalogiem i od jakości katalogu.

Wskaźnik pokazuje, czy biblioteka uczyniła z katalogu sprawne narzędzie informacyjne oraz czy dostatecznie dobrze informuje użytkowników, jak z niego korzystać. W przypadku katalogu kartkowego sprawdzana jest jego kompletność i jakość odsyłaczy. W przypadku katalogu online – pokazuje trafność poleceń, jakość ekranów pomocniczych. Badanie tego wskaźnika jest szczególnie cenne, gdy nie ma wolnego dostępu do zbiorów i katalog separuje czytelnika od półek z książkami. Badanie przeprowadza się z pomocą użytkownika, który jest proszony o wypełnienie formularza z danymi określającymi: jego status, dane bibliograficzne poszukiwanej publikacji, oraz stwierdzenie, czy dokument został znaleziony w katalogu. Dane dotyczące 200 wyszukiwań uważa się

za miarodajne. Jeśli z powodu błędów w katalogu jest wiele pozycji nieodnalezionych, to katalog należy natychmiast skorygować. Jeśli błędy wynikają z niewłaściwego wyszukiwania w katalogu online, to trzeba podać skuteczniejszą informację na ekranach pomocy.

8. Wyszukiwanie rzeczowe

Wskaźnik ten określa proporcję tytułów poszukiwanych i odnalezionych przez czytelnika w katalogu rzeczowym, odpowiadających przedmiotowi jego poszukiwania. Badanie przeprowadza się na próbie losowej z udziałem użytkowników. Tym, którzy przeprowadzili poszukiwania, rozdaje się formularze z pytaniami o: przedmiot wyszukiwania, przeglądane hasła przedmiotowe i nagłówki, pod jakimi hasłami znaleziono poszukiwane pozycje, liczbę odnalezionych publikacji zgodnych z przedmiotem poszukiwania. Zadaniem bibliotekarza przeprowadzającego badanie jest odtworzenie całej procedury poszukiwania w celu sprawdzenia, czy przejrane zostały wszystkie hasła odpowiadające przedmiotowi. Z powodu czasochłonności przeprowadzania tej próby, przebadanie 100 do 200 osób można uznać za wystarczające.

Należy gromadzić dwa zbiory informacji:

- liczbę tytułów odnalezionych przez czytelnika, również tych niewypożyczonych (tu dodajemy tytuły odnalezione przez bibliotekarza w dodatkowym wyszukiwaniu).
- liczbę tytułów zarejestrowanych w katalogu, odpowiadających przedmiotowi poszukiwania.

IV. Dostępność dokumentów w zbiorach

9. Szybkość gromadzenia

Jest to czas upływający między publikacją dokumentu a jego wpływem do biblioteki. Badaniu podlega szybkość zamawiania oraz szybkość dostawy. Wskaźnik określa szybkość reagowania biblioteki na opublikowanie dokumentu. Pomaga również w ocenie wydawcy czy hurtownika, umożliwiając analizę opóźnień w zaopatrywaniu księgarzy w nowe wydania książek. Uważa się, że zamówienie na dokument powinno wpłynąć niezwłocznie po opublikowaniu książki. Z badania należy wykluczyć: egzemplarze obowiązkowe, czasopisma, dary i wymianę.

10. Szybkość procesu opracowania

Jest to czas upływający od otrzymania dokumentu przez bibliotekę do pojawienia się na go półce i/lub w katalogu. Wskaźnik określa jakość wewnętrznych procesów roboczych. Próba losowa powinna obejmować 400 dokumentów. Najprościej jest zebrać dane wówczas, gdy biblioteka ma zautomatyzowany system biblioteczny. W przeciwnym razie każda książka musi dostać zakładkę, na której będą wpisywane daty wpływu do działów: gromadzenia, katalogowania, katalogowania rzeczowego, oprawy, opracowania technicznego i magazynu. Szybkość procesu określana jest jako liczba dni, z weekendami włącznie.

11. Dostępność pozycji z księgozbioru podręcznego i z magazynu

Wskaźnik ten bada dostępność materiałów zamówionych z magazynu i w wolnym dostępie do półek. Tu również badana jest możliwość natychmiastowego kserowania, tak aby czytelnik mógł wziąć dokument do domu. Jest to ważny wskaźnik, ponieważ użytkownicy oceniają bibliotekę przede wszystkim przez pryzmat szybkiego i możliwie

pełnego zaspokojenia zapotrzebowania na materiały biblioteczne. Wskaźnik pozwala ustalić:

- czy tytuły w zbiorach są właściwe,
- jaka jest dostępność najczęściej wypożyczanych egzemplarzy,
- czy rozmieszczenie książek na półkach jest odpowiednie,
- czy wszystkie nabyte pozycje są skatalogowane,
- czy katalogi są łatwe w użyciu.

Uważa się, że 400 zamówionych publikacji stanowi próbę reprezentatywną. Do badania należy przygotować kwestionariusz, w którym użytkownik będzie wypełniał rubryki, odnotowując tytuł zamawianego dokumentu i skuteczność wypożyczenia.

12. Czas oczekiwania na zamówiony dokument

Wskaźnik ten liczy czas od momentu, kiedy czytelnik podejmie wymagane przez bibliotekę procedury w celu wypożyczenia książki, do momentu, kiedy pozycja znajdzie się w wypożyczalni i będzie dostępna dla czytelnika. Wskaźnika nie stosuje się do badania sprawności obsługi czytelnika w wypożyczaniu międzybibliotecznym. Próbę należy przeprowadzić przy pomocy użytkowników dobrze znających procedury, najlepiej studentów pracujących w bibliotece, np. jako wolontariusze zatrudnieni do prac pomocniczych. Należy wybrać od 35 do 50 dokumentów, których będą poszukiwać osoby testowane. Im krótszy czas oczekiwania, tym lepsza organizacja biblioteki.

13. Czas oczekiwania na dokument z innej biblioteki

Wskaźnik ten określa szybkość realizacji wypożyczenia międzybibliotecznego. Oznacza on stosunek procentu dokumentów zamówionych przez wypożyczalnię międzybiblioteczną, a dostarczonych do 7, 14, 21 i więcej dni. Badaniem należy objąć również dokumenty dostarczane drogą elektroniczną, po uprzednim przeniesieniu na nośnik cyfrowy.

V. Informacja naukowa

14. Współczynnik poprawnych odpowiedzi

Wskaźnik ustala proporcję pytań kontrolnych do poprawnych odpowiedzi, które czytelnicy otrzymali od służb bibliotecznych (badać można również czas oczekiwania czytelnika na odpowiedź). Pracę całej służby informacyjnej poddaje się pomiarowi metodą obserwacji dyskretnej (również w informacji przez telefon). Badanie powinno być przeprowadzone na podstawie listy krótkich pytań, na które można udzielić jednoznacznych odpowiedzi. Mogą to być dwa pytania formalne i faktograficzne:

1. Czy katalog biblioteki jest dostępny online.
2. Proszę odnaleźć w źródłach dostępnych w bibliotece, kiedy po raz pierwszy wystawiono komedię L.H. Morstina *Obrona Ksantypy*²⁰.

Za odpowiedzi poprawne można uznać: udzielenie informacji faktograficznej lub wskazanie właściwych źródeł.

Niska proporcja poprawnych odpowiedzi może wskazywać na:

1. Luki w zbiorach referencyjnych.
2. Niedostateczną znajomość źródeł informacji.

²⁰ Ludwik Hieronim Morstin (1886-1966), premiera *Obrony Ksantypy* 1939.

3. Braki z zakresu komunikacji międzyludzkiej.
4. Niewystarczającą obsadę personalną w dziale informacji.

VI. Zdalne korzystanie z biblioteki

15. Liczba logowań na stronę biblioteki na jednego użytkownika

Wskaźnik ustala stopień wykorzystania zdalnie dostępnych usług bibliotecznych przez członków podstawowej grupy użytkowników. Do statystyki liczymy wszystkie zdalne wykorzystania materiałów biblioteki przez Internet lub intranet. Niedostateczne wykorzystanie może świadczyć o następujących brakach:

- złym marketingu usług bibliotecznych,
- małej liczbie ekranów pomocy,
- trudności w dostępie do systemu,
- nieatrakcyjnym wyborze usług.

VII. Satysfakcja użytkowników

16. Satysfakcja użytkowników

Przedmiotem pomiaru można uczynić dwa poziomy satysfakcji:

- ogólny poziom satysfakcji,
- satysfakcję użytkowników z poszczególnych usług.

Podobnie można oceniać usługi biblioteczne w całości lub jakiejś części składowej. Twórcy wskaźników uważają ten wskaźnik za jeden z najważniejszych, ponieważ satysfakcja użytkowników jest podstawą każdego, zorientowanego na użytkownika, pomiaru skuteczności działania. Ich zdaniem najlepsze wyniki daje ankieta rozdawana czytelnikom przy wejściu do biblioteki. Należy zadawać jak najwięcej pytań zamkniętych. Badać można poszczególne usługi lub pracę bibliotekarzy (tego typu badania ankietowe są przeprowadzane w polskich bibliotekach, stąd pominięta zostanie specyfikacja pytań zawartych we wskazówkach).

17. Satysfakcja użytkowników z usług zdalnie dostępnych

Jest to badanie podobne do podanego w punkcie 15. Według twórców zaleceń, powinno być ono szczególnie dobrze przeprowadzane i analizowane, ponieważ biblioteki muszą jeszcze nabyć doświadczenia w tej sferze usług bibliotecznych. Pod uwagę bierze się wszystkie formy dostępu w ramach sieci elektronicznej: OPAC, bazy na CD, publikacje elektroniczne, informację ogólną. Ocenie podlegają:

- dostępność systemu,
- stabilność przesyłania danych,
- prostota czynności rejestracyjnych,
- jasność procedur wyszukiwawczych,
- szybkość udzielania odpowiedzi,
- możliwość ściągania plików do zapisu i wydruku,
- użyteczność ekranów pomocy,
- użyteczność pomocy bibliotekarza (w godzinach pracy biblioteki),
- zakres oferowanych baz danych i źródeł informacji.

Mimo, że od ogłoszenia zaleceń minęło wiele lat, powyższe wskaźniki są ważne dla bibliotek akademickich ponieważ zawierają definicje jakości oraz opis celów i metod badawczych istotnych dla wymienionej grupy bibliotek.

3.2. Norma ISO 11620

Information and Documentation.

Library Performance Indicators

Norma została opracowana przez Komitet Techniczny ISO/TC 46 – *Information and Documentation, Subcommittee S.C. 8 – Quality – Statistics and performance evaluation*²¹.

ISO 11620:1998 budziła zainteresowanie w trakcie prac związanych z jej przygotowaniem, stąd zaangażowanie środowiska bibliotekarzy w stworzenie i rozwój międzynarodowego standardu obejmującego wskaźniki funkcjonalności bibliotek. Przedstawiciele IFLA współpracowali i mieli wpływ na wynik prac w Komitecie Technicznym ISO²². Norma ma charakter międzynarodowy i dotyczy oceny wszystkich typów bibliotek. Pięć lat po pierwszym wydaniu normy ukazały się jej uzupełnienia:

1. ISO 11620:1998/Amd.1:2003 *Additional performance indicators for libraries*. Dodatek zawierał 5 wskaźników funkcjonalności zebranych w jednej grupie: obsługa użytkowników. Wydanie normy w języku polskim zawiera 29 wskaźników z pierwszego wydania anielskiego i 5 wskaźników z omawianego dodatku, co daje 34 wskaźniki funkcjonalności.

2. Raport techniczny ISO/TR 20983 *Information and documentation – Performance indicators for electronic library services*²³ przedstawiał 15 wskaźników przydatnych do pomiaru świadczonych przez bibliotekę usług elektronicznych. Konieczność opublikowania wskaźników funkcjonalności dla usług elektronicznych była sygnalizowana w wydaniu normy z 1998 r, jednak uznano, że omawiane wskaźniki nie są dostatecznie dobrze opisane i przetestowane w praktyce. Twórcy raportu podkreślają, że niektóre ze wskaźników można stosować bezpośrednio, w ich formie zaczerpniętej bezpośrednio z wydania z 1998 r. lub po niewielkich modyfikacjach. Takim wskaźnikiem jest *satisfakcja użytkownika*, może on być badany dla usług tradycyjnych i elektronicznych. Inne wskaźniki, muszą być modyfikowane lub tworzone na nowo²⁴.

We wprowadzeniu do wydania ISO 11620:2008(E) podkreślono, że norma łączy wskaźniki funkcjonalności opisane w wydaniu ISO 11620:1998, w uzupełnieniu ISO 11620:1998/Amd.1:2003 oraz w Raporcie technicznym ISO/TR 20983. Ostatecznie norma w wydaniu z 2008 r. zawarła 44 wskaźniki funkcjonalności.

Norma ISO 11620 nie ma wskaźników oceny wpływu bibliotek na osoby fizyczne lub na społeczeństwo, natomiast jej twórcy informują o tym, że monitorują badania przeprowadzone na ten temat i włączą nowe wskaźniki jeśli będą dostatecznie dobrze opisane i sprawdzone. Norma zawiera definicje używanych terminów i określenia wskaźników funkcjonalności. Zawiera również opisy wskaźników i sposobów ich gromadzenia oraz analizy potrzebnych danych. Autorzy informują, że spośród wielu wskaźników, dokonano wyboru najczęściej używanych i mających bogatą literaturę²⁵.

²¹ *Statistics and Performance Evaluation*.

²² ISO 11620:1998 *Information and documentation. Library performance indicators*.

²³ Wyczerpująco o dodatkach do normy w: GŁOWACKA E., DERFERT-WOLF L., *Wskaźniki funkcjonalności elektronicznych usług bibliotecznych według Raportu Technicznego ISO/TR 20983*. „Przegląd Biblioteczny” 2006, nr 4, s. 445-460.

²⁴ Szczegółowa analiza nowych i modyfikowanych wskaźników. Tamże, s. 449.

²⁵ ISO 11620:2008. *Information and documentation. Library performance indicators*.

Norma określa wskaźniki efektywności, ale też wydajności, definiując następujące terminy:

1. Efektywność (ang. *effectiveness*): miara stopnia, w jakim realizowane są dane cele (działanie jest efektywne, jeśli w maksymalnym stopniu przybliża bibliotekę do założonych rezultatów).

2. Wydajność (ang. *efficiency*): miara wykorzystania zasobów służących realizacji danego celu (działanie jest wydajne, jeśli minimalizuje użycie zasobów lub stwarza lepszą funkcjonalność przy zachowaniu tych samych zasobów).

3. Funkcjonalność (ang. *performance*): efektywność dostarczania przez bibliotekę usług oraz wydajność przeznaczenia i wykorzystywania zasobów celem świadczenia tych usług.

4. Wskaźnik funkcjonalności (ang. *performance indicator*): wyrażenie liczbowe, symboliczne lub słowne (zaczepnięte ze statystyki bibliotecznej lub innych danych), służące do charakterystyki funkcjonalności biblioteki; zawiera zarówno proste obliczenia, jak i relacje między nimi²⁶.

5. Jakość (ang. *quality*): ogół cech danego obiektu, które wpływają na jego zdolność do zaspokajania stwierdzonych i przypuszczalnych potrzeb.

Każdy wskaźnik opisany jest według schematu, zawierającego następujące elementy:

- **n a z w a** – każdy wskaźnik powinien mieć unikalną, opisową nazwę własną,
- **z a d a n i e** – każdy wskaźnik powinien mieć sprecyzowane zadanie określające usługę/ i, działanie/a lub wykorzystanie zasobów, które mają podlegać ocenie,
- **z a k r e s** – należy ustalić typ bibliotek, w stosunku do których można stosować dany wskaźnik,
- **o k r e ś l e n i e w s k a ź n i k a** – każdy wskaźnik należy jednoznacznie określić poprzez kategorie zebranych danych i/lub poprzez ustalenie relacji między danymi,
- **m e t o d a** – dane, które mają być gromadzone i zamierzone obliczenia należy ściśle opisać. Można opisać dwie metody równorzędne bądź więcej metod,
- **i n t e r p r e t a c j a i c z y n i k i o d d z i a ł u j ą c e n a w s k a ź n i k** – interpretacja może zawierać informację o spodziewanej zmienności, takiej jak odchylenia sezonowe lub związane z porą dnia; może zawierać również informacje o wewnętrznych i zewnętrznych czynnikach, które wpływają na rezultaty.

Twórcy normy ISO 11620, mówiąc o wykorzystaniu wskaźników funkcjonalności, podkreślali, że ocenie podlegają dwie grupy danych:

- jakość i efektywność usług,
- wydajność wykorzystania.

Pelny obraz jakości pracy biblioteki można uzyskać po zestawieniu tych danych i wskaźników z jej misją, celami i zadaniami. Twórcy normy zalecali również, by wskaźniki funkcjonalności były powiązane z systematycznym planowaniem i oceną biblioteki, by procesy pomiaru i oceny odbywały się regularnie, a rezultaty były tak przedstawiane, aby dostarczać informacji potrzebnych do podejmowania decyzji. Wskaźniki mogą też być przydatne do rozmowy między personelem, sponsorami i środowiskiem użytkowników²⁷.

Podstawowym celem stosowania wskaźników funkcjonalności bibliotek jest samoocena biblioteki w danym roku lub według wskaźników z kilku lat. Przedstawione powyżej wskaźniki funkcjonalności są uważane za najbardziej użyteczne dla bibliotek. Ważne jest zrozumienie tego, że nie wszystkie proponowane wskaźniki funkcjonalno-

²⁶ PN-ISO 11620:2006. *Informacja i dokumentacja...*, op. cit., s. 9.

²⁷ Podobne informacje zawarto w zaleceniach IFLA.

ści są użyteczne we wszystkich bibliotekach. Najlepiej postrzegać je jako propozycję wskaźników możliwych do zastosowania.

Norma ISO 11620:1998 zawiera 29 wskaźników podzielonych na 11 grup. Wydanie polskojęzyczne ISO 11620:2006 uzupełniono o 5 wskaźników dotyczących obsługi czytelnika. W ten sposób powstały 34 wskaźniki, które podzielono na 5 grup tematycznych²⁸:

B.1. Opinia użytkowników

B.1.1. Postanowienia ogólne

B.1.1.1. Satysfakcja użytkowników

B.2. Usługi publiczne

B.2.1. Postanowienia ogólne

B.2.1.1. Procent populacji docelowej objętej usługami

B.2.1.2. Koszt w przeliczeniu na użytkownika

B.2.1.3. Odwiedziny w bibliotece w przeliczeniu na osobę

B.2.1.4. Koszt w przeliczeniu na odwiedziny w bibliotece

B.2.2. Dostarczanie dokumentów

B.2.2.1. Dostępność tytułów

B.2.2.2. Dostępność żądanych tytułów

B.2.2.3. Procent żądanych tytułów w zbiorach

B.2.2.4. Rozszerzona dostępność żądanych tytułów

B.2.2.5. Wykorzystanie zbiorów na miejscu w przeliczeniu na osobę

B.2.2.6. Stopień wykorzystania dokumentów

B.2.2.7. Procent zbiorów niewykorzystanych

B.2.2.8. Dokładność umieszczania na półkach

B.2.3. Wyszukiwanie dokumentów

B.2.3.1. Mediana czasu wyszukiwania dokumentów w zbiorach o zamkniętym dostępie

B.2.3.2. Mediana czasu wyszukiwania dokumentów w przestrzeni z wolnym dostępem

B.2.4. Wypożyczanie dokumentów

B.2.4.1. Aktywność zbiorów

B.2.4.2. Wypożyczenia w przeliczeniu na osobę

B.2.4.3. Dokumenty wypożyczone w przeliczeniu na osobę

B.2.4.4. Koszt wypożyczenia

B.2.4.5. Wypożyczenia w przeliczeniu na pracownika

B.2.4.6. Procent wypożyczonych zbiorów

B.2.5. Dostarczanie dokumentów ze źródeł zewnętrznych

B.2.5.1. Szybkość wypożyczania międzybibliotecznego

B.2.6. Usługi informacyjne

B.2.6.1. Stopień realizacji poprawnych odpowiedzi

²⁸ W zestawieniu podkreślono wskaźniki odrzucone w następnym wydaniu normy.

B.2.7. Wyszukiwanie informacji

B.2.7.1. Stopień powodzenia w wyszukiwaniu tytułów w katalogu

B.2.7.2. Stopień powodzenia w wyszukiwaniu rzeczowym w katalogu

B.2.8 Szkolenie użytkowników

nie opisano żadnego wskaźnika

B.2.9. Wyposażenie

B.2.9.1. Dostępność wyposażenia

B.2.9.2. Stopień wykorzystania wyposażenia

B.2.9.3. Stopień wykorzystania miejsc

B.2.9.4. Dostępność systemu zautomatyzowanego

B.3. Technika biblioteczna

B.3.1. Gromadzenie dokumentów

B.3.1.1. Mediana czasu nabycia dokumentów

B.3.2. Opracowanie dokumentów

B.3.2.1. Mediana czasu opracowania dokumentów

B.3.3. Katalogowanie

B.3.3.1. Koszt skatalogowania tytułu

B.4. Promocja usług

nie opisano żadnego wskaźnika

B.5. Obsługa użytkowników

B.5.1.1. Personel obsługi użytkowników w przeliczeniu na osobę

B.5.1.2. Procent personelu obsługi użytkowników w stosunku do ogółu personelu

Norma 11620:2008 (E) zawiera 44 wskaźniki podzielone na cztery grupy:

1. Zbiory, dostęp, infrastruktura

1.1. Zbiory

1.1.1. Dostępność żądanych tytułów

Wskaźnik pozwala zbadać w jakim stopniu tytuły będące własnością biblioteki lub, na które posiada licencję i są poszukiwane przez użytkowników, są rzeczywiście dostępne, gdy są przez nich żądane. Obok dokumentów papierowych, ocenie podlegają czasopisma elektroniczne, e-booki lub inne skatalogowane dokumenty i źródła.

1.1.2. Procent żądanych tytułów w zbiorach

Jaki procent tytułów poszukiwanych przez użytkownika znajduje się w posiadaniu biblioteki. Wskaźnik pozwala na ocenę, w jakim stopniu zbiory są dostosowane do żądań użytkowników.

1.1.3. Stopień powodzenia w wyszukiwaniu rzeczowym w katalogu

Jaki procent tytułów poszukiwanych przez czytelnika w katalogu został przez niego odnalezionych. Porównuje się katalogi tradycyjne lub online.

1.1.4. Procent sesji odrzuconych²⁹

Określa ograniczenie dostępności danych. Badaniu podlega procent sesji odrzuconych w bibliotekach posiadających licencjonowane bazy danych. Należy oddzielnie obliczać wartość wskaźnika dla każdej bazy danych.

1.2. Dostęp

1.2.1. Poprawne ułożenie na półkach

W jakim stopniu dokumenty rejestrowane przez katalog biblioteczny znajdują się we właściwym miejscu na półkach.

1.2.2. Mediana czasu wyszukiwania dokumentów w zbiorach o zamkniętym dostępie

Mediana czasu, który upłynął pomiędzy zamówieniem dokumentów ze zbiorów o zamkniętym dostępie a momentem udostępnienia go użytkownikowi. Ocenia efektywność systemu wyszukiwania.

1.2.3. Szybkość wypożyczania międzybibliotecznego

Odcinek czasu, jaki upłynął od zamówienia do dostarczenia pozycji liczona jest liczba godzin potrzebna personelowi biblioteki na realizację usługi wypożyczenia. Dotyczy usługi wypożyczenia międzybibliotecznego bądź transakcji dostarczenia dokumentu.

1.2.4. Procent skutecznych wypożyczeń międzybibliotecznych

Jak skutecznie biblioteka dostarcza użytkownikom publikacje w zakresie wypożyczeń międzybibliotecznych oraz usług dostarczania dokumentów na zamówienie. Pod uwagę bierze się jedynie te transakcje, które zakończyły się dostarczeniem dokumentu do odbiorcy.

1.3. Wyposażenie

1.3.1. Liczba publicznie dostępnych komputerów w przeliczeniu na osobę

Ocenia dostępność komputerów w przeliczeniu na 1000 osób z obsługiwanej populacji. Pod uwagę bierze się biblioteki, które mogą określić wielkość obsługiwanej grupy użytkowników.

1.3.2. Liczba godzin udostępnienia komputera w przeliczeniu na osobę

Ocenia dostępność komputerów dla każdego potencjalnego użytkownika w ciągu roku. Nie bierze się pod uwagę komputerów wykorzystywanych wyłącznie przez pracowników.

1.3.3. Przestrzeń dostępna dla użytkowników w przeliczeniu na osobę

Przestrzeń przeznaczona przez bibliotekę dla użytkowników. Bierze się pod uwagę miejsce do czytania, nauki, udzielania informacji, dla komputerów oraz innych usług.

²⁹ W zestawieniu podkreślono wskaźniki po raz pierwszy zastosowane w tej normie.

1.3.4. Miejsca siedzące w przeliczeniu na osobę

Jaka jest liczba miejsc przeznaczonych do czytania, studiowania w przeliczeniu na 1000 potencjalnych użytkowników. Pomija się siedzenia przeznaczone dla pracowników.

1.3.5. Godziny otwarcia biblioteki w porównaniu do żądań

Oczekiwania użytkowników należy poznać przez rozpropagowanie prostej ankiety z pytaniem o pożądaną czas otwarcia biblioteki.

1.4. Personel

1.4.1. Personel w przeliczeniu na osobę

Ilu pracowników bezpośrednio obsługuje użytkowników w przeliczeniu na 1000 członków obsługiwanej populacji.

2. Wykorzystanie

2.1. Zbiory

2.1.1. Aktywność wykorzystania zbiorów

Jaka część zbiorów była wykorzystana w określonym czasie. Bierze się pod uwagę zbiory przeznaczone do wypożyczenia. Wskaźnik pomaga w ocenie przystosowania zbiorów do wymagań obsługiwanej populacji.

2.1.2. Wypożyczenia w przeliczeniu na osobę

Jaka część zbiorów bibliotecznych wykorzystywanych jest przez populację obsługiwaną przez bibliotekę. Wskaźnik pomaga w ocenie jakości zbiorów oraz umiejętności ich promocji.

2.1.3. Procent zbiorów niewykorzystanych

Określa część zbiorów niewykorzystanych w określonym czasie

2.1.4. Liczba ściągniętych jednostek dokumentów w przeliczeniu na osobę

Liczba ściągniętych jednostek dokumentów ze źródeł elektronicznych podzielona przez liczbę osób w obsługiwanej populacji np. w czasie roku. Nie bierze się pod uwagę wykorzystania źródeł elektronicznych przez pracowników i w czasie szkoleń.

2.1.5. Wykorzystanie zbiorów na miejscu w przeliczeniu na osobę

Ocena poziomu wykorzystania materiałów bibliotecznych na miejscu w bibliotece.

2.2. Dostęp

2.2.1. Odwiedziny w bibliotece w przeliczeniu na osobę

Ocena sukcesu biblioteki w pozyskiwaniu użytkowników swoich usług. Ogólna liczba odwiedzin w bibliotece, zarówno fizycznych jak wirtualnych w ciągu roku.

2.2.2. Procent zapytań informacyjnych przesłanych drogą elektroniczną

Ocena wykorzystania źródeł elektronicznych przy obsłudze poszukiwań użytkowników.

2.2.3. Procent użytkowników zewnętrznych

Jaką część stanowią użytkownicy zewnętrzni w liczbie użytkowników będących członkami obsługiwanej populacji. Wskaźnik pozwala też określać wpływ usług bibliotecznych na otoczenie.

2.2.4. Procent ogólnej liczby wypożyczeń użytkownikom zewnętrznym

Ocena zakresu usług wypożyczeń dla użytkowników zewnętrznych. Wskaźnik pokazuje atrakcyjność zasobów biblioteki dla osób spoza obsługiwanej populacji.

2.2.5. Udział użytkowników w imprezach organizowanych przez bibliotekę

Ocena atrakcyjności wydarzeń organizowanych przez bibliotekę dla obsługiwanej populacji.

2.2.6. Liczba uczestników szkoleń dla użytkowników w przeliczeniu na osobę

Ocena powodzenia biblioteki w docieraniu do swoich użytkowników ze szkoleniami w zakresie usług bibliotecznych. Jest to liczba uczestników szkoleń bibliotecznych w określonym czasie w przeliczeniu na 1000 osób w obsługiwanej populacji.

2.3. Wyposażenie

2.3.1. Wskaźnik wykorzystania miejsc

Ocena ogólnego poziomu wykorzystania miejsc przeznaczonych do czytania i pracy w bibliotece przez określenie procentu miejsc wykorzystywanych w każdym określonym czasie. Miejsca przeznaczone dla personelu nie są wliczane.

2.3.2. Wskaźnik wykorzystania stanowiska komputerowego

Ocena wykorzystania komputerów dostępnych w bibliotece polega na obliczeniu procentu komputerów wykorzystywanych w określonym czasie.

2.4. Ogólne

2.4.1. Procent populacji docelowej objętej usługami

Ocena, w jakim stopniu biblioteka dociera do populacji docelowej. Bierze się pod uwagę wszystkie rodzaje usług, w tym zdalne.

2.4.2. Satysfakcja użytkowników

Ocena satysfakcji użytkowników ze wszystkich rodzajów usług biblioteki, w tym z elektronicznych.

3. Wydajność

3.1. Zbiory

3.1.1. Koszt wypożyczenia

Ocena kosztu usług biblioteki w odniesieniu do liczby wypożyczeń.

3.1.2. Koszt sesji w bazie danych

Całkowite koszty bazy danych podzielone przez liczbę sesji w określonym czasie.

3.1.3. Koszt ściągniętego dokumentu

Całkowity koszt każdego źródła elektronicznego (zwykle w czasie roku) podzielony przez liczbę ściągniętych w tym czasie dokumentów.

3.1.4. Koszt w przeliczeniu na odwiedziny w bibliotece

Ocena kosztu usług biblioteki w stosunku do liczby odwiedzin w bibliotece. Liczy się sumując koszty stałe biblioteki w pełnym roku finansowym, podzielone przez liczbę odwiedzin w bibliotece.

3.2. Dostęp

3.2.1. Mediana czasu nabycia dokumentu

Ocena stopnia efektywności dostawców materiałów bibliotecznych w zakresie szybkości działania.

3.2.2. Mediana czasu opracowania dokumentu

Ocena efektywności różnych rodzajów procedur opracowania pod względem szybkości. Wskaźnik jest szczególnie przydatny dla wydawnictw zwartych. Zaleca się, aby podczas interpretacji wyników, szczególną uwagę zwracać na różnice w komputeryzacji i sposobie katalogowania egzemplarzy.

3.3. Personel

3.3.1. Procent personelu obsługi użytkowników w stosunku do ogółu personelu

Ocena, jak biblioteka realizuje zadania usług publicznym w stosunku do usług drogoplanowych. Liczony jest personel bezpośrednio obsługujący użytkowników, w przeliczeniu na pełne etaty. Do obsługi użytkowników zalicza się: wypożyczanie, udzielanie informacji, wypożyczanie międzybiblioteczne, szkolenie użytkowników, kopiowanie, umieszczanie na półkach i wyszukiwanie pozycji.

3.3.2. Poprawne odpowiedzi jako część wszystkich odpowiedzi

Ocena stopnia, w jakim personel jest w stanie udzielać poprawnych odpowiedzi na pytania informacyjne. Wskaźnik oblicza się przez podzielenie liczby poprawnych odpowiedzi na zapytania przez liczbę wszystkich otrzymanych pytań.

3.3.3. Stosunek wydatków na gromadzenie do kosztów personelu

Ocena wydatków ponoszonych na gromadzenie do kosztów personelu. Czy biblioteka inwestuje odpowiednią część budżetu w kolekcję.

3.3.4. Wydajność pracownika w zakresie przetwarzania periodyków

Liczba nabytych periodyków tradycyjnych a także elektronicznych gromadzonych i skatalogowanych przez pracownika w wyznaczonym czasie.

3.4. Ogólne

3.4.1. Koszt w przeliczeniu na użytkownika

Ocena kosztu usług biblioteki w relacji do liczby użytkowników. Wskaźnik uzyskuje się: koszty biblioteki roku finansowym podzielone przez liczbę użytkowników.

4. Potencjał i rozwój

4.1. Wydatki na zbiory elektroniczne jako procent wydatków na gromadzenie informacji

Ocena, jaki procent wydatków biblioteka przeznaczą na zbiory elektroniczne. Zbiory elektroniczne to bazy danych, czasopisma elektroniczne i dokumenty cyfrowe.

4.2. Personel

4.2.1. Procent personelu biorącego udział w planowaniu, tworzeniu i obsłudze usług elektronicznych

Jaka część personelu biblioteki zajęta jest obsługą usług elektronicznych. Liczba osób (w przeliczeniu na pełne etaty) zajmujących się planowaniem, dostarczaniem i rozwijaniem usług informatycznych i elektronicznych podzielona przez liczbę wszystkich pracowników (w przeliczeniu na pełne etaty).

4.2.2. Liczba godzin szkoleń z zakresu technologii informacyjnych i zagadnień pokrewnych na jednego pracownika

4.3. Ogólne

4.3.1. Procent środków biblioteki uzyskanych z grantów i dochodów własnych

Jak biblioteka zdobywa dodatkowe źródła finansowania. Jaki procent środków uzyskano z grantów i dochodów własnych biblioteki.

4.3.2. Procent środków instytucji finansującej ulokowanych w bibliotece

Jakie znaczenie ma biblioteka dla instytucji ją finansującej. Brane są pod uwagę środki pieniężne bez dodatkowego zewnętrznego dofinansowania, liczone w jednym roku.

Norma ISO 11620:2008 zaleca wykorzystanie do zarządzania biblioteką Balanced Scorecard Approach (Zrównoważonej Karty Wyników). Struktura wskaźników jest zgodna z czterocłonowym układem Zrównoważonej Karty Wyników. Podobny układ mają wskaźniki BIX. One również zalecają wykorzystanie zasad BSC.

4. NARODOWE PROGRAMY OCENY JAKOŚCI PRACY BIBLIOTEK AKADEMICKICH

4.1. Stany Zjednoczone – ACRL

Pierwsze standardy dla bibliotek szkół wyższych powstały ponad osiemdziesiąt lat temu, w latach 20. ubiegłego wieku, w Stanach Zjednoczonych.

Zestawienia statystyczne bibliotek akademickich w Stanach Zjednoczonych były powszechnie publikowane z górną od stu lat¹. Natomiast opracowanie ujednoliconego formularza badań statystycznych i wytypowanie ograniczonej liczby wskaźników funkcjonalności nastąpiło w drugiej połowie XX wieku. NCES *The National Center for Education Statistics* rozpoczął badania porównawcze bibliotek akademickich od 1966 r., za które była odpowiedzialna specjalnie w tym celu powołana agenda *ALS Academic Library Survey*. Badania te prowadzone początkowo nieregularnie od 1988 r. przeprowadzono co dwa lata, a od 1989 r. badania mają rangę narodowego programu statystycznego. Udział biorą biblioteki z dwu i czteroletnim programie nauczania oraz szkoły policealne 50 stanów USA i Kolumbii. W 1992 r. stworzono pierwszy kompleksowy formularz badawczy, który prezentował statystykę 9 tys. bibliotek publicznych i akademickich².

Wyniki są publikowane co dwa lata, ostatnia edycja zawiera dane za 2008 r. Dokumentacja jest obszerna: zawiera zestawienia i wykresy³. W zestawieniach *Digest of*

¹ Patrz: Aneks.

² Od października 2007 IMLS *The Institute of Museum and Library Services* przejął i kontynuuje prace nad zbieraniem oraz coroczną publikacją danych statystycznych dla bibliotek publicznych, natomiast biblioteki akademickie nadal składają formularze badania. NCES, [dostęp: 24.03.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://nces.ed.gov/surveys/libraries/compare/index.asp?LibraryType=Academic&ContentType>AboutAcademicLibrariesSurvey>.

³ *ALS Documentation for the Academic Libraries Survey Public Use Data File: Fiscal Year 2008*, [dostęp: 23.03.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://nces.ed.gov/pubs2009/2010310.pdf>.

Education Statistics dostępne są dane za 2008 r. z 60 uniwersytetów amerykańskich, uporządkowanych według wielkości zbiorów. W tabeli przedstawiono również następujące wskaźniki funkcjonalności oraz dane:

1. Całkowite zatrudnienie w instytucji w przeliczeniu na FTE przez liczbę bibliotekarzy.
2. Całkowite wydatki na działalność biblioteki przez wydatki na place.
3. Czas udostępniania usług bibliotecznych w tygodniu.
4. Liczba odwiedzin w tygodniu.
5. Liczba woluminów na koniec roku.
6. Liczba e-book na koniec roku.
7. Liczba tomów wydawnictw ciągłych na koniec roku.

NCLIS *National Commission on Libraries and Information Science* jest rządową komisją ds. bibliotek. Jej zadaniem jest prezentacja sytuacji bibliotek akademickich wobec prezydenta i Kongresu USA, na podstawie danych prezentowanych przez NCES⁴ oraz ARL i ACRL.

Metody pomiaru były wielokrotnie doskonalone. Początkowo brano pod uwagę wskaźniki ilościowe, aby z czasem uzupełnić je o wskaźniki opisowe, pomagające w tworzeniu modeli bibliotek, z dobrą, efektywną praktyką bibliotekarską. W XXI wieku standardy służą przede wszystkim ocenie efektów końcowych. Obecnie obowiązują standardy zaakceptowane przez Konferencję Dyrektorów ACRL w 2004 r. Są one dostatecznie ogólne tak, aby miały zastosowanie do wszelkich typów bibliotek – od uczelni technicznych do uniwersytetów⁵. Koncentrują się na dokumentowaniu wkładu biblioteki w lepszą sprawność działania instytucji edukacyjnej na poziomie wyższym oraz osiągniętych przez studentów wyników w nauce.

Autorzy standardu ACRL powołują się na wcześniejsze normy, które skupiały się na elementach wejścia, inaczej zwanym wkładem źródłowym i programowym, a szczególnie na wsparciu finansowym, miejscu, materiałach i personelu. Normy w dalszym ciągu zajmują się danymi wejściowymi, ale biorą głównie pod uwagę to, co jest produktem wyjściowym biblioteki, czyli wyniki.

Dane wejścia – są to te elementy, za pomocą których biblioteka może realizować swoje funkcje, jak np.: pieniądze, zbiory, wyposażenie, personel.

Dane wyjścia – służą liczbowej ocenie wykonanej pracy i obrazują, jaki wpływ wywiera na użytkowników kontakt z zasobami biblioteki; są to np. dane określające liczbę: książek w obiegu, pytań, na które udzielono odpowiedzi.

1. Sugerowane punkty porównawcze wejścia to następujące wskaźniki funkcjonalności:

- stosunek liczby woluminów do liczby czytelników przeliczeniowych FTE⁶,
- stosunek liczby nowych książek kupowanych corocznie do FTE,
- stosunek wydatków na zasoby materialne i informacyjne do FTE, czyli procent całego budżetu biblioteki wydawanego na następujące kategorie:

⁴ NCES, [dostęp: 24.03.2011]. Dostępny w World Wide Web: http://nces.ed.gov/programs/digest/d09/tables/dt09_423.asp.

⁵ W przypadku Polski powinny obejmować wszystkie typy nauczania na poziomie wyższym, zarówno zawodowe, jak i akademickie, zgodnie z Ustawą o szkolnictwie wyższym, z dnia 27 lipca 2005 r., Dziennik Urzędowy z 2005 r., nr 164, poz. 1365.

⁶ W oryginalnym dokumencie używany jest zwrot „total students and faculty FTE [= Full Time Equivalent]” to jest – studentów studiów dziennych i zaocznych [= równoważnych studentom realizującym pełny program studiów].

a) zasoby materialne i informacyjne w podziale na druki, mikrofilmy, dokumenty elektroniczne,

b) zasoby ludzkie – bibliotekarzy zatrudnionych w pełnym i niepełnym wymiarze godzin; przy określeniu wydatków na personel należy wziąć pod uwagę porównywalne stanowiska,

c) wszystkie inne wydatki, np. na personel, wyposażenie i sieć;

- stosunek liczby personelu bibliotecznego do FTE,
- stosunek nadającej się do użytku przestrzeni biblioteczej w stopach kwadratowych (w Polsce w metrach kwadratowych) do FTE,
- stosunek liczby studentów uczestniczących w szkoleniach bibliecznych do łącznej liczby studentów w grupach docelowych,
- stosunek miejsc siedzących w bibliotece do łącznej FTE,
- stosunek stanowisk komputerowych do łącznej FTE.

2. Sugerowane punkty porównawcze wyjścia to:

- stosunek liczby książek w obiegu (z wyłączeniem rezerwy) do FTE,
- stosunek liczby próśb o wypożyczanie międzybiblieczne do FTE,
- stosunek liczby książek udostępnionych w wypożyczeniu międzybibliecznym do liczby wypożyczonych z innych bibliotek w wypożyczeniu międzybibliecznym,
- stosunek liczby zapytań o pomoc do FTE.

Liczba wskaźników funkcjonalności, sugerowanych przez standard, jest ograniczona do czternastu. Nie przedstawia on stałych, obowiązujących wskaźników funkcjonalności. Zawiera natomiast zalecenia dla komisji akredytacyjnych oraz do benchmarkingu.

Autorzy standardu ACRL zaproponowali również procedurę oceny składającą się z jedenastu punktów. W ramach każdego punktu podana jest definicja problemu i pytania pomocnicze, uściślające sposób oceny i prezentacji.

1. Planowanie strategiczne – jest procesem ciągłym, powtarzającym się; obejmuje ono ocenę, korekty i planowanie. Pomaga w działaniach długookresowych, ale i w podejmowaniu codziennych decyzji.

2. Ocena efektów końcowych – dokonywana jest przez wszystkie kategorie użytkowników, a także konkretne grupy osób niebędących użytkownikami biblioteki. Proponowane metody uzyskania informacji dotyczą:

- wiedzy biblioteczej – dzięki testom przeprowadzonym wśród studentów pierwszego roku (wykazują one też, czy studenci potrafią korzystać z informacji),
- wiedzy studentów, personelu szkoły, wykładowców i absolwentów – proszeni są oni o skomentowanie swoich doświadczeń dotyczących korzystania z zasobów informacji w określonym czasie,
- oceny przez bibliotekarzy z innych instytucji i/lub przez konsultantów,
- przeglądów usług informacyjnych.

Ocena efektów końcowych będzie obiektywnym sposobem zwiększania skuteczności działania biblioteki. Będzie również odzwierciedleniem tego, w jaki sposób instytucja nadrzędna realizuje swoje cele, jeśli chodzi o osiągnięcia naukowe studentów i koszty realizacji założonego planu.

Pytania:

– Czy misja biblioteki jest jasna i dobrze rozumiana przez pracowników i administrację instytucji, w której funkcjonuje biblioteka? Czy jest okresowo weryfikowana i korygowana?

– W jaki sposób biblioteka uwzględnia (i realizuje) misję instytucji w swoim działaniu?

– W jaki sposób biblioteki utrzymują systematyczny i ciągły program oceny swojej działalności, aby sukcesywnie informować społeczność instytucji o swoich dokonaniach oraz w celu zorientowania się, jakie usprawnienia są niezbędne do wprowadzenia ich w życie?

– Czy plan ocen przyjęty przez bibliotekę stanowi integralny składnik oceny instytucji i strategii akredytacji; np. czy biblioteka dokonuje przeglądu i korekty swych wewnętrznych procedur oceny; czy dokonuje przeglądu i usprawnienia procedur oceny we współpracy z działem planowania uczelni i kierownictwem katedr?

– Jak biblioteka ocenia samą siebie; np. jakie są dane jakościowe i ilościowe dotyczące jej działalności? W jaki sposób uwzględnia specjalne potrzeby użytkowników, w tym niepełnosprawnych?

– Jakie wyniki biblioteka osiąga i w jaki sposób je mierzy?

– W jaki sposób biblioteka porównuje się z innymi placówkami bibliotecznymi?

3. Usługi. Biblioteka powinna udostępniać, promować, oferować i oceniać usługi, które wspierają misję uczelni. Godziny dostępu do biblioteki powinny być dogodne dla użytkowników.

Pytania:

– W jaki sposób biblioteka udostępnia, promuje usługi i jaka jest jakość usług, które wspierają misję uczelni?

– Jak oczekiwania studentów i pracowników naukowych wpływają na usługi biblioteki?

– W jaki sposób usługi związane z wypożyczaniem międzybibliotecznym i dostarczaniem dokumentów wspierają potrzeby użytkowników?

– Czy godziny dostępu do zbiorów bibliotecznych są zgodne z potrzebami?

– W jaki sposób studenci i pracownicy akademicy są informowani o usługach biblioteki?

4. Szkolenia. Biblioteka powinna zapewnić użytkownikom informacje i prowadzić szkolenia; ułatwiać studentom osiągnięcie sukcesu i zachęcać ich do uczenia się przez całe życie. Bibliotekarze powinni ściśle współpracować z personelem akademickim, uczestniczyć w planowaniu programu studiów i szkoleniach w zakresie wyszukiwania informacji, jak również w ocenie wyników nauczania.

Pytania:

– Czy biblioteka stwarza możliwości kształcenia?

– Czy biblioteka zapewnia miejsce do kształcenia grupom studentów?

– Czy ma odpowiednią powierzchnię do prowadzenia bibliotecznych zajęć praktycznych i wszelkiego rodzaju prezentacji różnych zasobów?

– Czy w kształceniu bibliotecznym jest wykorzystywana technologia IT?

– Czy bibliotekarze pracują wspólnie z personelem akademickim nad opracowaniem, oceną i rozbudową programów kształcenia bibliotecznego?

5. Zasoby. Biblioteka powinna zapewnić zróżnicowane zasoby na potrzeby jej użytkowników. Zasoby te mogą mieć różne formy; mogą to być teksty (w tym drukowane, oprawione), elektroniczne teksty internetowe lub obrazy oraz inne media. W ramach określonego budżetu biblioteka powinna zapewnić użytkownikom wysokiej jakości zasoby w najefektywniejszy sposób. Aktualność, żywotność i ważność kolekcji należy zapewnić drogą rozsądnego korygowania zawartości zasobu np. usuwania nieaktualnych pozycji.

Pytania:

- Jakie kryteria stosuje się przy podejmowaniu decyzji zakupu, zachowania, oraz korzystania z drukowanych, elektronicznych lub medialnych zasobów?
- Jaka jest rola nauczycieli akademickich w doborze zasobów bibliotecznych i procesie stałego rozwoju i oceny kolekcji?
- Czy biblioteka ma ciągły i skuteczny program oceny kolekcji, zasobów i baz danych pod względem jakości i ilości?
- Czy druki, media i zasoby elektroniczne odzwierciedlają akademickie potrzeby programowe i badawcze?
- Czy biblioteka ma dostateczną liczbę licencji do zasobów elektronicznych, aby zaspokoić potrzeby użytkowników?
- Jak wyglądają kolekcje i zbiory oraz bazy danych bibliotecznych w porównaniu z podobnymi w innych instytucjach?

6. Dostęp. Dostęp do zasobów bibliotecznych powinien być wyraźnie określony w czasie i uporządkowany (godziny otwarcia i procedura dostępu). Zbiory biblioteczne i katalog umożliwiający dostęp do nich powinny być zorganizowane z zastosowaniem narodowych norm bibliograficznych. Centralny katalog zasobów powinien zapewniać równoległy dostęp wielu użytkownikom i wskazywać wszystkie zasoby. Należy być przygotowanym do zapewnienia dostępu do materiałów niebędących w posiadaniu biblioteki, a więc: wypożyczeń międzybibliotecznych, konsorcyjnych umów wypożyczania, dostępu do zbiorów wirtualnych. Użytkownicy powinni być zapoznani z praktyką dostępu do zbiorów.

Pytania:

- Jakie metody stosuje się w celu zapewnienia maksymalnej, intelektualnej i fizycznej dostępności do biblioteki i jej zbiorów?
- Czy układ zbiorów jest logiczny i dokładny?
- Czy biblioteka zapewnia terminowe i skuteczne usługi, jeśli chodzi o wypożyczenie międzybiblioteczne i dostawę dokumentów niebędących w jej posiadaniu?
- Czy biblioteka zapewnia dostateczną liczbę stanowisk dostępu do materiałów elektronicznych?
- Jeśli materiały znajdują się w magazynach, to czy są łatwo dostępne?

7. Personel. Personel powinien być odpowiednio liczny i mieć kwalifikacje wystarczające do zaspokojenia potrzeb użytkowników wynikających z programu nauczania oraz zapotrzebowania na inne usługi, np. ksero czy oprawę introligatorską. O rozwój pracowników należy dbać wdrażając powszechne kształcenie ustawiczne i szkolenia.

Pytania:

- Czy biblioteka zatrudnia personel zdolny do przekazywania i udostępniania informacji o wszystkich formach zbiorów, w tym elektronicznych?

- Czy biblioteka ma zapewnione wystarczające wsparcie budżetowe, aby zachować ciągłość szkoleń?
- Czy biblioteka ma wykształconych bibliotekarzy i dobrze wyszkolony, fachowy personel pomocniczy w dostatecznej liczbie osób w stosunku do potrzeb?
- W jaki sposób instytucja zapewnia zatrudnienie profesjonalnego personelu o odpowiednich kwalifikacjach, odpowiednio akredytowanych stopniach i zachęca personel do angażowania się w działalność zawodową?

8. Pomieszczenia i wyposażenie. Pomieszczenia biblioteki i jej oddziałów powinny być dobrze zaplanowane, zapewniające odpowiednio dużą i bezpieczną przestrzeń, sprzyjającą nauce i badaniom, z odpowiednią klimatyzacją i dobrymi warunkami dostosowanymi do świadczonych usług, do pracy dla personelu, do przechowywania zasobów i kolekcji bibliotecznych.

Pytania:

- Czy biblioteka zapewnia dobrze zaplanowaną, bezpieczną i wystarczającą przestrzeń, aby zaspokoić potrzeby personelu i użytkowników?
- Czy techniczne systemy budynków są właściwie zaprojektowane, aby można było kontrolować temperaturę i wilgotność pomieszczeń bibliotecznych i utrzymywać je na zalecanym poziomie?
- Jak użytkownicy postrzegają odpowiedniość oferowanej powierzchni (przestrzeni) bibliotecznej, w tym liczbę miejsc i różnorodność siedzeń?
- Czy w bibliotece jest dość miejsca na bieżącą kolekcję biblioteczną i przewidywany przyrost liczby materiałów drukowanych?
- Czy personel ma dość miejsca do pracy i czy układ pomieszczeń sprzyja funkcjonowaniu biblioteki teraz i w przyszłości?
- Czy biblioteka zapewnia użytkownikom i personelowi organizowanie stanowiska pracy?
- Czy pomieszczenia mają okablowanie elektryczne i informatyczne zaspokajające potrzeby związane z dostępem elektronicznym (Internet, zdalne bazy danych)?

9. Komunikacja i współpraca. Komunikacja jest sprawą zasadniczą dla zapewnienia sprawnej współpracy i działania biblioteki. Powinna ona być utrzymywana pomiędzy wszystkimi poziomami biblioteki: od dyrektora do personelu i odwrotnie. Pracownicy biblioteki powinni współpracować z innymi wydziałami uczelni. Należy tworzyć szczególnie bliskie związki między bibliotekami a personelem IT, w celu zapewnienia dostępu do zbiorów informacji elektronicznej. W niektórych przypadkach wiceprezes, dziekan czy dyrektor mogą administrować mediami bibliotecznymi i IT, jeśli chodzi o działalność i usługi. Biblioteka jest z reguły odpowiedzialna za wybór i dostarczenie treści informatycznych IT. Zwykle też zapewnia infrastrukturę techniczną i wsparcie przy dostarczaniu informacji.

Pytania:

- Czy istnieje swobodny i sprawny przepływ informacji administracyjnej w bibliotece?
 - Czy zachęca się personel do wysuwania nowych pomysłów lub wprowadzania procedur usprawniania działalności biblioteki i poprawienia warunków pracy w niej?
- Czy istnieje odnośna procedura?

- Czy biblioteka nawiązała robocze stosunki współpracy z innymi zakładami, katedrami uczelni?
- Jeśli jeden administrator jest odpowiedzialny za bibliotekę i IT, to w jakim stopniu te funkcje są zintegrowane?
- Czy biblioteka jest w stanie uzyskać wsparcie techniczne dla IT w postaci ekspertyzy wewnętrznej, aby użytkownicy mieli dostęp do zasobów elektronicznych na miejscu i na odległość?
- Czy pojemność/moc sieci uczelnianej pod względem przepustowości danych jest wystarczająca, aby zapewnić racjonalną szybkość udzielania odpowiedzi użytkownikom na miejscu i na odległość?

10. Administracja. Biblioteka powinna być administrowana w sposób pozwalający na najefektywniejsze korzystanie z dostępnych zbiorów bibliotecznych i zachęcający do tego. Dyrektor biblioteki powinien podlegać przewodniczącemu lub szefowi pionu dydaktycznego uczelni. Powinien istnieć stały komitet doradczy biblioteki. Obowiązki i uprawnienia dyrektora biblioteki powinny być określone na piśmie.

Pytania:

- W jaki sposób zarząd biblioteki zachęca do skutecznego korzystania z dostępnych zbiorów bibliotecznych?
- Jak wygląda statutowa lub prawna podstawa działalności biblioteki (regulamin pracy instytucji)?
- Komu podlega dyrektor biblioteki? Czy stosunek podległości jest właściwy?
- Czy istnieje dokument określający obowiązki i uprawnienia dyrektora biblioteki?
- Czy biblioteka ma stały komitet doradczy? Czy w Komitecie są odpowiednio reprezentowani przedstawiciele personelu akademickiego i studentów? Jak skuteczny w działaniu jest ten komitet?
- Jak skuteczne są polityka i procedury, które określają wewnętrzne zarządzanie biblioteką?

11. Budżet. Dyrektor biblioteki powinien sporządzić budżet biblioteki, uzasadnić go i administrować nim zgodnie z celami działalności biblioteki. Budżet ten powinien odpowiadać oczekiwaniom użytkowników biblioteki w takim samym stopniu, co innym potrzebom instytucji. Biblioteka powinna wykorzystać swe zasoby finansowe sprawnie i skutecznie.

Dyrektor biblioteki powinien być uprawniony do przeznaczania funduszy na cele biblioteczne i inicjowania wydatków w ramach budżetu biblioteki, zgodnie z polityką instytucji, w której strukturze funkcjonuje. Budżet powinien zapewniać odpowiedni poziom zatrudnienia i wynagrodzenia personelu.

Pytania:

- Czy dyrektor biblioteki sporządza, uzasadnia i zarządza budżetem biblioteki zgodnie z wytyczonymi celami?
- Czy zatwierdzone roczne wydatki biblioteki są wystarczająco wysokie, aby zaspokoić jej potrzeby?
- W jaki sposób przy sporządzaniu budżetu uwzględnia się programy uczelni?
- W jaki sposób przy tworzeniu budżetu uwzględnia się metody nauczania, szczególnie odnośnie do samodzielnych studiów (samodzielnego uczenia się)?
- Jakie metody stosuje się dla określenia adekwatności istniejących zbiorów?

- Czy budżet jest wystarczający, aby utrzymać odpowiednie tempo rozwoju zbiorów w dziedzinach odpowiadających programowi kształcenia na uczelni?
- Jaki wpływ na budżet uczelni ma istniejąca lub przewidywana liczba studentów i personelu akademickiego?
- Czy budżet biblioteki jest odpowiedni, aby zapewnić zatrudnienie w niej odpowiedniej liczby pracowników i odpowiadające ich kwalifikacjom wynagrodzenie?
- W jaki sposób określa się adekwatność i dostępność środków finansowych na inne zasoby biblioteczne (archiwa, zbiory specjalne etc.)?
- Czy budżet biblioteki odzwierciedla jej odpowiedzialność za nabywanie, przetwarzanie, obsługę, udostępnianie zasobów medialnych i elektronicznych?
- W jakim stopniu dyrektor biblioteki ma prawo przeznaczać środki i inicjować wydatki w ramach budżetu i zgodnie z polityką uczelni?
- W jaki sposób biblioteka monitoruje swoje obciążenia i prowadzi rozliczenia finansowe? W jaki sposób decyduje o tym, na co przeznaczy pieniądze, i jak rozkłada wydatki w czasie?

Po opublikowaniu kolejnych wydań normy ISO 11620 pojawiły się opinie, że standard ACRL można traktować jedynie jako zalecenia ponieważ nie zawiera on narzędzi takich jak: opisane i zdefiniowane wskaźniki, formularze oraz bazy do przetwarzania danych. W lipcu 2011 r. ACRL ogłosiło poszerzoną listę wskaźników funkcjonalności, traktowaną jednak jako propozycja do dalszych prac⁷.

4.2. Niemiecki program oceny – BIX-Bibliotheksindex

Dla niemieckich bibliotek naukowych stworzono BIX-Bibliotheksindex⁸. Koncentruje się on na ocenie infrastruktury, wykorzystania zbiorów, sprawności biblioteki i rozwoju załogi. Podobnych, cyklicznych ocen bibliotek dokonuje się również w innych krajach europejskich.

BIX to narzędzie ewaluacji jakości w niemieckich bibliotekach publicznych i naukowych. Biblioteki te mogą mierzyć i porównywać swoją efektywność dzięki wspólnej pracy i zaangażowaniu. Wskaźnik Bibliotheksindex wylicza się corocznie.

Badania zostały zainicjowane na początku lat 90. XX w., kiedy 18 wiodących bibliotek niemieckich przystąpiło do projektu *Porównanie funkcjonowania bibliotek publicznych*. Celem podjętych prac było zastosowanie instrumentów benchmarkingu do specyfiki działalności biblioteki. Następnym zadaniem, wynikającym z poprzedniego, stało się usprawnienie zarządzania na podstawie danych, uzyskanych z instrumentów używanych w benchmarkingu.

W 1999 r. wykorzystano niemal dziesięcioletnie doświadczenia i zainicjowano nowe przedsięwzięcie, którego realizacji podjęło się Stowarzyszenie Niemieckich Bibliotek DBV wraz z Fundacją Bertelsmanna. Dane zbierano również bazując na informacjach uzyskanych od bibliotek publicznych, ale priorytetem stało się nagłośnienie wyników badań. To ostatnie zadanie stało się najważniejsze, ponieważ bez komunikacji i dotarcia z informacją do społeczeństwa nie było szans na właściwe wykorzystanie wyników badań. Organizatorzy projektu zakładali, że społeczności lokalne będą wywierały nacisk

⁷ *Standards for Libraries in Higher Education*, [dostęp: 20.07.2001]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/standardslibraries.cfm>; <http://www.acrl.ala.org/acrlinsider/archives/3210>.

⁸ Wszystkie dane z: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>.

na władze, aby działające na ich terenie biblioteki nie były gorsze od innych. Aby zadanie zostało dobrze wykonane, do współpracy przystąpił Niemiecki Instytut Socjologii Stosowanej (INFAS). Dzięki współpracy z socjologami przygotowano narzędzie, które pozwala na przedstawienie efektywności funkcjonowania niemieckich bibliotek jasno i zrozumiale dla szerokiej opinii publicznej. Od 2005 r. do realizacji projektu przyłączyło się Akademickie Centrum Biblioteczne w Kolonii (niem. *Hochschulbibliotheks-zentrum Köln*), dzięki któremu wyniki badań mogły być udostępniane w Internecie na stronie BIX.

Liczba chętnych do badań porównawczych i oceny efektywności była duża i szybko rosła. Kiedy w 2000 r. po raz pierwszy opublikowano drogą elektroniczną wskaźniki BIX, w projekcie uczestniczyło 140 bibliotek publicznych. Na koniec 2006 r. badaniu poddało się 280 bibliotek publicznych, a od 2004 r. do projektu przystąpiły także biblioteki naukowe. Dane za 2006 r. dostarczyło 60 bibliotek akademickich i wyższych szkół zawodowych. Podstawowe dane publikowane są wiosną każdego roku, natomiast pełne wyniki udostępniane są latem. Za przetwarzanie danych i wyliczanie wskaźnika odpowiedzialny jest Akademicki Ośrodek Biblioteczny HBZ w Nadrenii-Westfalii (niem. *Hochschulbibliothekszentrum NRW*). Udział w programie jest płatny, każdy z uczestników musi wyasygnować 170 euro rocznie⁹. Obecnie (2011 r.) w badaniu bierze udział ok. 700 bibliotek wszystkich typów.

Zasady funkcjonowania BIX

1. Kategorie efektywności dla bibliotek publicznych i naukowych.

Efektywność funkcjonowania bibliotek publicznych i naukowych analizowana jest oddzielnie i z uwzględnieniem odmiennych aspektów. W bibliotekach publicznych dokonuje się pomiaru mocnych i słabych stron w zakresie realizacji celów, ukierunkowania na klienta, efektywności ekonomicznej i polityki kadrowej. W ramach każdej kategorii mierzone są trzy do sześciu wielkości. Na przykład dla kategorii „ukierunkowanie na klienta” uwzględnia się liczbę odwiedzin i wypożyczeń na jednego mieszkańca miasta oraz liczbę godzin, w których biblioteka jest otwarta w ciągu tygodnia. Biblioteki naukowe bada się pod kątem infrastruktury udostępnianej użytkownikom, stopnia wykorzystania oferowanych usług, efektywności kosztów świadczonych usług i posiadania wystarczającego potencjału umożliwiającego niezbędny rozwój.

2. Publikacja wyników.

Rankingi nie są zjawiskiem typowo niemieckim. Przeprowadzający badanie zwracają uwagę, że niektóre biblioteki przestają uczestniczyć w badaniach ponieważ instytucje macierzyste mają zarzuty, co do ich funkcjonowania na tle innych. Jednak coraz więcej zwolenników zyskuje przekonanie, iż porównywanie efektywności funkcjonowania przyczynia się do zapewnienia jakości.

Biblioteki publiczne klasyfikowane są w postaci pięciu list rankingowych, sporządzonych według wielkości miast. Listy rankingowe bibliotek naukowych tworzone są oddzielnie dla wyższych szkół zawodowych i dla bibliotek akademickich, współpracujących z bibliotekami zakładowymi uczelni w sposób zintegrowany lub zdecentralizowany. Wyniki publikowane są w zeszytach specjalnych *BIX-Der Bibliotheksindex* czasopisma

⁹ Wartość opłaty podana na stronie domowej BIX, [dostęp: 20.12.2010]. Dostępny w World Wide Web: Bix-bibliotheksindex.de.

B. I. T. online¹⁰. Można tu znaleźć także przykłady najlepszych praktyk (ang. *best practice*) w postaci portretów zwycięskich bibliotek, natomiast na stronie internetowej www.Bix-Bibliotheksindex.de zamieszczone są szczegółowe wyniki wszystkich rocznych badań BIX¹¹.

3. BIX jako narzędzie marketingu i argument w dyskusji.

BIX był i jest krytykowany. Jego krytycy zwracają uwagę na to, że warunki ogólne, w jakich działają biblioteki, są zbyt zróżnicowane, by można było dokonywać porównań między nimi. Zarzucają też, iż suche liczby – jak choćby liczba wypożyczeń na mieszkańca – niewiele mówią na temat jakości bibliotek. Można na przykład argumentować, że użytkownik, który spotka się w bibliotece z dobrym doradztwem, wypożyczy wprawdzie mniej książek, ale za to te, które dokładnie odpowiadają jego potrzebom.

Ankieta przeprowadzona online, w której uczestniczyło 750 bibliotek, wykazała jednak, że biblioteki chętnie wykorzystują w pracy dane zaczerpnięte z BIX, nawet jeśli same w tym badaniu nie uczestniczą. Biblioteki, które wywalczyły sobie najwyższe pozycje w rankingu, używają go w swoich działaniach marketingowych. Wiele bibliotek, które nie uzyskały tak dobrych wyników, świadomie wykorzystuje BIX, by zwrócić uwagę opinii publicznej na swoją sytuację. Niskie miejsce w rankingu często wiąże się po prostu z niedostatecznym finansowym zaopatrzeniem bibliotek¹². Wskazówki BIX AL – Biblioteki Naukowe¹³ zawarte są w tabelach na następnych stronach.

Metodologia BIX jest związana z pojęciem Zrównoważonej Karty Wyników *Balanced Scorecard*, tj. zawiera dane dotyczące czterech grup – wymiarów, a tym samym pozwala na dogłębne spojrzenie na wydajność każdej bibliotece. Obecnie BIX AL zawiera 19 wskaźników.

4.3. Wielka Brytania – statystyka SCONUL

Tradycje zbierania i opracowania danych statystycznych dotyczących jakości pracy bibliotek akademickich w Wielkiej Brytanii są bogate. Prace nad stworzeniem standardowego zestawu wskaźników otrzymały mocny impuls po ogłoszeniu *Raportu Folleta* w 1993 r. Zbieranie i opracowywanie danych statystycznych według wyznaczonego zestawu wskaźników funkcjonalności pozwoliło na kompleksowy przegląd funkcjonowania bibliotek od 1993 r. do dziś.

SCONUL jest organizacją powstałą w 1950 r., jako *Standing Conference of National and University Libraries*. Od 1987 r. została zobowiązana do gromadzenia i publikowania danych statystycznych dla bibliotek uniwersyteckich w Wielkiej Brytanii. Obecnie zrzesza około 200 członków, tj. wszystkie akademickie i narodowe biblioteki z Wielkiej Brytanii i Irlandii, Szkocji i Walii. Dane zbierane przez SCONUL są reprezentatywne dla Wielkiej Brytanii, ponieważ statystyka obejmuje swymi badaniami 95% studentów. Od 1995 r. do przetwarzania danych gromadzonych przez SCONUL została powołana LISU.

¹⁰ B. I. T. online, [dostęp: 15.03.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/index.php?id=73>.

¹¹ www.Bix-Bibliotheksindex.de, [dostęp: 15.03.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.b-i-t-online.de/daten/bix.htm>; patrz też: Aneks.

¹² GIERSBERG D., *Goethe-Institut*, [dostęp: 15.07.2007]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.goethe.de/ins/pl/war/wis/sbi/pl1507575.htm>.

¹³ W oryginale „wissenschaftliche bibliotheken” tłum. z niemieckiego jako biblioteki naukowe, w wersji anglojęzycznej – jako akademickie.

W interesie bibliotek i ich użytkowników SCONUL określa swe zadania następująco:

- promowanie oraz przyczynianie się o rozpowszechniania informacji o dobrych praktykach bibliotecznych,
- działanie na rzecz poprawy umiejętności przetwarzania informacji,
- wpływanie na rządzących i zachęcanie do debaty na temat bibliotek,
- podniesienie rangi szkolnictwa wyższego i bibliotek narodowych,
- zbieranie oraz gromadzenie i analiza danych statystycznych,
- współpraca z rządem Wielkiej Brytanii i instytucjami UE w Brukseli i Strasburgu w celu prezentacji aktów prawnych dla potrzeb bibliotek akademickich¹⁴.

Na potrzeby badań statystycznych w Wielkiej Brytanii szkoły wyższe podzielono na trzy grupy, w zależności od czasu, w którym przystąpiły one do badań statystycznych SCONUL:

- pierwsza nazywana jest „starymi” uczelniami; w jej skład wchodzi uniwersytety. Ich dane są gromadzone w statystyce od 1992 r.,
- druga grupa zwana „nowymi” uczelniami, to politechniki, które zostały przyjęte do grupy uczelni uniwersyteckich. Ta grupa zwiększa swoją liczbę, ponieważ zaliczane są do niej wciąż nowe szkoły,
- trzecia *High Education Colleges* zwana „HE colleges”, to szkoły licencjackie lub oferujące studia podyplomowe.

Końcowe wnioski przedstawione w *Raporcie Folleta* w 1993 r. przyczyniły się do podjęcia stałych pomiarów jakości pracy bibliotek akademickich w Wielkiej Brytanii, w celu stworzenia podstawowego zestawu obowiązujących wskaźników funkcjonalności. Autor postulował, że najważniejsze jest „jak najszybsze opracowanie ogólnego i spójnego zestawu wskaźników wydajności dla bibliotek”¹⁵. W 1997 r. SCONUL opracował tzw. mały zestaw składający się z sześciu wskaźników, który mógł posłużyć jako wstępne i zarazem podstawowe narzędzie badania jakości pracy bibliotek akademickich w Wielkiej Brytanii, zawiera on:

1. Łączne wydatki biblioteki na FTE użytkownika.
2. Wydatki na usługi informacyjne na FTE użytkownika.
3. Wydatki na zatrudnionych na FTE użytkownika.
4. Godziny, w których dostępne są miejsca siedzące w tygodniu na FTE użytkownika.
5. Liczba wypożyczeń na FTE użytkownika.
6. Wypożyczenia międzybiblioteczne jako procent wszystkich wypożyczeń.

Ten „mały zestaw” jest obecnie podstawą do publikowanej co dwa lata statystyki HELMS. Jest to badanie uważane za reprezentatywne w zakresie wykorzystania wskaźników funkcjonalności¹⁶. W Wielkiej Brytanii ukazują się trzy publikacje zawierające istotne dane statystyczne i analizy przydatne przede wszystkim do zarządzania bibliotekami. Ważne są również do podejmowania decyzji politycznych i finansowych w skali kraju.

¹⁴ SCONUL, [dostęp: 20.02.2011]. Dostępny w World Wide Web: http://www.sconul.ac.uk/about_sconul/benefits.html.

¹⁵ *Joint Funding Councils' Libraries Review Group*, Report, Bristol, Higher Education Funding Council for England, 1993, cyt. za WINKWORTH IAN, *Performance Measurement of U. K. University Libraries*, [dostęp: 25.02.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.arl.org/bm~doc/ukperfmeas.pdf>.

¹⁶ *Joint Funding...*, op. cit., s. 12.

Ogólnie dostępne są publikacje LISU:

1. Najważniejsza z nich to rocznik *Annual Library Statistics*¹⁷. Zawiera ona wszechstronny zbiór danych statystycznych na temat bibliotek i ośrodków informacji w Wielkiej Brytanii. Dane obejmują biblioteki publiczne, biblioteki akademickie oraz biblioteki narodowe i biblioteki urzędów państwowych. Oddzielny rozdział stanowią statystyki użyteczności publicznej dotyczące cen oraz inflacji książek i czasopism, dział ten zawiera także bogatą bibliografię źródeł.

2. W publikacji LISU *Annual Library Statistics 2005 featuring Trend Analysis of UK Public & Academic Libraries 1995-2005*¹⁸ zamieszczono następujące wskaźniki umożliwiające porównanie: starych i nowych uniwersytetów oraz HE Colleges, za ostatni rok, pięć lat i dziesięć lat. Dane do publikacji dostarczyły: SCONUL/ HCLRG oraz HESA/USR.

Poza wymienionymi powyżej w publikacji LISU przedstawiono następujące wskaźniki funkcjonalności:

- Wydatki na książki na studenta FTE.
- Wydatki na czasopisma na studenta FTE.
- Średnia liczba godzin otwarcia w roku.
- Liczba miejsc siedzących przy komputerach jako procent wszystkich miejsc siedzących.
- Liczba dostępnych miejsc do siedzenia w tygodniu na studenta FTE.
- Liczba studentów przypadających na udostępniony komputer w bibliotece.
- Liczba wypożyczeń międzybibliotecznych jako procent wszystkich wypożyczeń.
- Liczba studentów przypadających na pełnoetatowych nauczycieli akademickich.
- Liczba studentów przypadających na profesjonalnego bibliotekarza.
- Udział wydatków na bibliotekę w ogólnych wydatkach instytucji macierzystej (w %).
- Udział wydatków na personel biblioteki w ogólnych wydatkach biblioteki (w %).
- Liczba zarezerwowanych książek przypadających na studenta FTE (przeliczeniowego).
- Liczba wypożyczonych książek przypadających na studenta FTE.
- Liczba wizyt w bibliotece przypadających na studenta FTE.

Ponadto przedstawiono zmiany liczby bibliotek w starych i nowych uniwersytetach oraz HE Colleges za okres 5 i 10 lat.

Do prac nad badaniami przyczyniła się również HCLRG *Higher Education Colleges Learning Resources Group*, która prowadziła badania według zasad przyjętych przez SCONUL oraz HESA *Higher Education Statistics Agency*. Te zestawienia statystyczne zostały opracowane przez LISU. Znajdują się tam statystyki dla bibliotek publicznych i akademickich. Statystyki opublikowane przez LISU w 2006 r. podzielono na trzy grupy bibliotek, porównywanych ze sobą w latach 1994/95-2004/05¹⁹.

Najważniejsze informacje wynikające z analizy wskaźników w omawianym dziesięcioleciu:

1. Zwiększa się liczba studentów, co stanowi konsekwencję starań rządu Wielkiej Brytanii i jednocześnie od 1997/98 zmniejsza się liczba bibliotek, co jest związane z łączeniem się instytucji naukowych i koncentracją zasobów w jednym obiekcie. Twórcy raportu obawiają się, że może to mieć zły wpływ na obsługę studentów.

¹⁷ LISU, [dostęp: 15.03.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.lboro.ac.uk/departments/dils/lisu/downloads/als06.pdf>.

¹⁸ LISU, [dostęp: 15.03.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.lboro.ac.uk/departments/dils/lisu/downloads/als05-s3-p114-147.pdf>.

¹⁹ LISU, [dostęp: 10.02.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.lboro.ac.uk/departments/dils/lisu/lisuhp.html>.

2. Najszybciej rosną wydatki na usługi informatyczne. Jednak dynamika wydatków instytucji macierzystej jest wyższa niż w bibliotece.

Prezentowane tu publikacje pokazują jedynie dane zbiorcze. Dostęp do wskaźników dla poszczególnych bibliotek chroniony jest hasłem²⁰:

1. HELMS publikuje *UK Higher Education Library Management Statistics*²¹. Jest to analiza uzupełniająca do statystyki SCONUL, a dane statystyczne zawarte w tej publikacji pochodzą ze zbiorów SCONUL oraz od HESA UK Higher Education Statistics Agency. Odpowiedzialność za dane statystyczne spoczywa na SCONUL i LISU. Publikacja zawiera bogaty materiał prezentowany w postaci tabel i wykresów. Dostęp do danych ma kierownictwo wyższych uczelni oraz zarządzający bibliotekami akademickimi.

Badanie wykorzystuje sześć wskaźników funkcjonalności wymienionych na poprzedniej stronie jako tzw. mały zestaw opracowany w 1997 r. przez SCONUL²². Poza tym używane są również następujące dane: liczba bibliotek, zajmowana powierzchnia, wielkość kolekcji, liczba dostępnych miejsc do studiowania, liczba stacji roboczych, łącznie wydatki biblioteki.

HESA gromadzi dane wykorzystywane w omawianym *UK Higher Education Library Management Statistic*: liczba studentów (FTE), procent studentów (studia podyplomowe), procent studentów studiów zaocznych, liczba akademickich pracowników naukowych (FTE), wydatki ogółem.

2. SCONUL *Annual Library Statistics*²³ zawiera dane statystyczne od 1989 r. oraz odwołania (linki) przedstawiające przykłady ich wykorzystania do zarządzania biblioteką. Dane z tej publikacji chronione są hasłem i dostępne dla osób uprawnionych jak wszystkie publikacje SCONUL.

W każdej z tych publikacji opisano przykłady danych wyjściowych i wyjaśniono możliwości ich wykorzystania. SCONUL udostępnia również dla swoich członków kompleksowe bazy danych statystycznych, które zostały pierwotnie opracowane w 2002 r. Użytkownicy z uprawnieniami mogą korzystać z bazy danych bezpośrednio z witryny internetowej SCONUL, która prezentuje wybór najważniejszych dostępnych analiz. Dane te są obecnie archiwizowane i opracowywane są przez LISU, który udostępnia je do publicznej wiadomości w postaci opracowań zbiorczych.

4.4. Polska – prace zespołu ds. standardów dla bibliotek naukowych

Najważniejszym obecnie działaniem w zakresie oceny i standaryzacji, podjętym przez biblioteki naukowe w Polsce, jest przeprowadzana systematycznie od 2002 r. *Ana-*

²⁰ Do danych SCONUL dostęp mają jedynie zarejestrowani użytkownicy (dostęp jest chroniony hasłem). Inni mogą korzystać z wersji „demo”, gdzie na stronie internetowej udostępniono aktualizowany na bieżąco formularz badania. Patrz: SCONUL, [dostęp: 25.02.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://vamp.diglib.shrivenham.cranfield.ac.uk/statistics/sconul-statistical-questionnaire/experience/sconul%200910%20with%20notes.pdf>.

²¹ Helms-statistics, [dostęp: 10.03.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://vamp.diglib.shrivenham.cranfield.ac.uk/statistics/helms-statistics>.

²² SCONUL, [dostęp: 15.04.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://vamp.diglib.shrivenham.cranfield.ac.uk/statistics/helms-statistics/helms-data-included>.

²³ CLEASER CLAIRE, K. G. Saur 2009, München, seria: Monographie, [dostęp: 2.03.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://cat.inist.fr/?aModele=afficheN&cpsidt=21921165>.

liza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce AFBN. Realizuje ją Zespół ds. Standardów dla Bibliotek Naukowych w Polsce. Podstawę prac stanowią, nieprzetłumaczone wówczas jeszcze na język polski, normy²⁴:

– Norma ISO 11620:1998, ISO 11620:1998/AD1:2003 *Information and documentation. Library performance indications*; PN-ISO 11620:2006 *Informacja i dokumentacja. Wskaźniki funkcjonalności bibliotek*.

– Norma ISO 2789:2003 *Information and documentation. International Library Statistics*; PN-EN ISO 2789:2005 *Informacja i dokumentacja – Międzynarodowa statystyka biblioteczna*.

– *Raport techniczny ISO/TR 20983:2003 Information and documentation. Performance indications for electronic library services*.

Jako podstawowe cele badania przyjęto:

- opracowanie metody oceny funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce,
- pozyskanie danych do bazy komputerowej w celu opracowania wskaźników i standardów dla bibliotek w Polsce,
- prowadzenie badań porównawczych wyników analizy wskaźników ze standardami funkcjonowania zagranicznych bibliotek naukowych,
- opracowanie i publikowanie raportów roboczych.

Ankiety zbudowano z 50 pytań, podzielonych na następujące działy:

1. Pracownicy (liczba i struktura według wieku i wykształcenia).
2. Zbiory biblioteczne (książki, czasopisma, zbiory specjalne, nabytki, ubytki).
3. Budżet (fundusz na działalność bieżącą, osobowy fundusz płac, dotacje celowe, granty).
4. Infrastruktura (budynek – czy wydzielony, powierzchnia biblioteki, liczba miejsc w czytelnich, liczba komputerów).
5. Udostępnienie zbiorów (liczba potencjalnych użytkowników, liczba zarejestrowanych użytkowników, zbiory w wolnym dostępie, liczba odwiedzin w czytelnich, liczba godzin otwarcia czytelnich i wypożyczalni, liczba wypożyczeń międzybibliotecznych).
6. Usługi informacyjne (liczba odpowiedzi na zapytania informacyjne).
7. Dydaktyka (liczba godzin przeznaczonych na szkolenia studentów pierwszego roku, liczba godzin przeznaczonych na szkolenia specjalistyczne, liczba użytkowników przeszkolonych w ciągu roku).
8. Własne wydawnictwa (w tym liczba obiektów zdigitalizowanych, liczba baz danych tworzonych i współtworzonych przez bibliotekę).
9. Współpraca bibliotek, organizacja imprez bibliotecznych, aktywność zawodowa pracowników²⁵.

Założono witrynę internetową, za pośrednictwem której zbiera się wypełnione ankiety i publikuje wyniki badań. Zespół przeprowadzający badania musiał pokonać wiele trudności spowodowanych brakiem odpowiednich regulacji prawnych i organizacyjnych. Zdecydowanie najbardziej brakuje w Polsce nowoczesnego badania statystycznego, takiego, jakiego, jakiego w większości krajów przeprowadzają głównie dla danego państwa urzędy statystyczne. Dane gromadzone przez GUS są nieprzydatne do wyliczania wskaźników

²⁴ DERFERT-WOLF L., *Standardy funkcjonowania bibliotek w Polsce. Stan prac zespołu ds. standardów dla Bibliotek Naukowych*, [dostęp: 25.02.2010]. Dostępny w World Wide Web: http://bg.p.lodz.pl/konferencja/pelne_teksty/derfert-wolf.pdf, s. 22.

²⁵ DERFERT-WOLF L., *Standardy funkcjonowania...*, op. cit.

funkcjonalności, ponieważ gromadzi się je według anachronicznego wzoru, nieprzystającego do rozwijającego się bibliotekarstwa²⁶.

Nie wszystkie biblioteki szkół wyższych państwowych i niepaństwowych biorą udział w wypełnianiu formularza statystyki GUS dla bibliotek akademickich. Płyne stąd wniosek, że publikowane w „Roczniku Statystycznym” dane nie są kompletne, jeśli chodzi o ten segment szkolnictwa wyższego²⁷. W Polsce nie stosowano międzynarodowych norm w zakresie statystyki bibliotecznej, natomiast norma PN-EN ISO 2789:2005 *Informacja i dokumentacja – Międzynarodowa statystyka biblioteczna* od 2008 r. jest uchylona.

W polskich badaniach nie zdefiniowano pojęcia „studenta obliczeniowego”²⁸; tymczasem obok studentów studiujących w trybie dziennym są również studenci tzw. zaoczeni, podyplomowi, oraz użytkownicy biblioteki nie będący studentami uczelni. Zwykle za jednego studenta dziennego liczy się od trzech do pięciu studentów zaocznych i powstaje jednostka statystyczna, zwana studentem obliczeniowym. Twórcy analizy zdecydowali, że będą wliczać wskaźniki:

- na studenta studiów dziennych,
- na studenta studiów zaocznych,
- na użytkownika.

Brak też definicji zbiorów specjalnych. Ponadto biblioteki działają w różnych strukturach organizacyjnych.

Przeprowadzane od 2002 r. badania nie są reprezentatywne dla całego polskiego bibliotekarstwa naukowego; dane za 2002 r. gromadzono w ankiecie dostępnej przez Internet od jesieni 2003 r. Ankiety wypełniło w całości 17 bibliotek, w tym 16 akademickich i jedna publiczna. Wśród bibliotek akademickich, które z powodzeniem wypełniły poprawnie całą ankietę, połowa, czyli 8, to wyższe uczelnie techniczne. Dane zebrane w początkowym okresie (lata 2002-2003) pozwoliły na precyzyjniejsze formułowanie pytań oraz na zastosowanie przypisów przy pytaniach, które stwarzały największą wątpliwość i błędów interpretacyjnych. Administrujący zespołem otrzymali szereg uwag od wypełniających ankietę, co pozwoliło na dokładniejsze określanie rodzajów zbiorów, szczególnie dokumentów elektronicznych oraz zbiorów specjalnych. Ponadto doprecyzowano:

- komentarze wyjaśniające w dziale „pracownicy”, gdzie przeliczaniu podlegać mają pracownicy według etatów a nie osoby,
- w dziale „budżet” uściślono opisy wpływów i wydatków,
- dodano wskaźnik „wydatki na komputeryzację”, w tym sprzęt komputerowy oraz oprogramowanie w przeliczeniu na jednego użytkownika-studenta.

Wyniki badań za 2002 r. zostały porównane z opisanymi już wcześniej rezultatami badania, przeprowadzonego przed konferencją w Akademii Ekonomicznej w Krakowie²⁹.

Mała grupa uczestników jest charakterystyczna dla polskich badań jakości pracy bibliotek akademickich. Niedostateczna była, i nadal jest, reprezentacja bibliotek szkół wyższych państwowych oraz niepaństwowych, np. w 2004 r. w ankiecie wzięły udział dwie (!) szkoły niepaństwowe. W wyniku podjętych w ostatnich latach działań polegają-

²⁶ W 2010 r. podjęto prace nad wprowadzeniem nowego formularza statystyki GUS dostosowanego do zmieniających się usług bibliotek akademickich.

²⁷ Z doświadczeń dyrektorów bibliotek niepublicznych wynika, że do wielu bibliotek ankiety GUS nie docierają.

²⁸ JAZDON A., *O próbach kategoryzacji...*, op. cit.

²⁹ DERFERF-WOLF L., *Standardy...*, op. cit.

cych na szkoleniu bibliotekarzy w wypełnianiu formularza ankiet do badania przystępuje obecnie większa reprezentacja bibliotek szkół państwowych i niepaństwowych.

Zespół przeprowadzający badania proponował, do dziś bez skutku, wprowadzenie obowiązku wypełniania ankiety przez wszystkie biblioteki uczelniane. W zamyśle Zespołu konieczne były też intensywniejsze działania promocyjne. Promocją zajmują się twórcy AFBN oraz inni bibliotekarze świadomi wagi badań statystycznych. Mimo rozmów prowadzonych przez Zespół ds. Standardów dla Bibliotek Naukowych w Ministerstwie Nauki i Szkolnictwa Wyższego do tej pory nie wprowadzono dla bibliotek naukowych powszechnego obowiązku wypełniania ankiety.

4.5. Porównanie wskaźników funkcjonalności narodowych programów badania jakości pracy bibliotek akademickich z ISO 11620:2008

Celem niniejszej publikacji było porównanie narodowych standardów oceny bibliotek z wzorcem, za który uznano normę ISO 11620:2008.

Trudno porównać działalność bibliotek akademickich niemieckich, brytyjskich, amerykańskich i polskich. Biblioteki te świadczą usługi dla uczelni o odmiennych systemach nauczania, znacznie różnią się wielkością, pracują według odmiennych uwarunkowań prawnych i materialnych³⁰. Można natomiast porównać dane wg wskaźników funkcjonalności zawartych w normach, standardach oraz narodowych programach badawczych.

W literaturze przedmiotu znajduje się opis porównania narodowych programów pomiaru jakości bibliotek. Porównano dane wejścia i wyjścia oraz dane jakościowe narodowych badań BIX-Bibliotheksindex, CASL (Council of Australian State Libraries), Swedish Quality Handbook, HELMS (UK Higher Education Library Management Statistics), Benchmarking of the University Libraries Netherlands. Jest to jedyny benchmarking projektów badania jakości pracy biblioteki akademickiej, jaki odnaleziono w literaturze przedmiotu. Roswitha Poll, autorka porównania, przedstawiła wykaz wskaźników funkcjonalności, które wykorzystano choć raz w omawianych narodowych projektach lub w normie ISO 11620:1998³¹.

Porównano także wskaźniki funkcjonalności z normy ISO 11620:2008 ze wskaźnikami funkcjonalności narodowych programów badań jakości pracy bibliotek akademickich. Do porównania wybrano: ACRL, BIX AL-*Bibliothekhindex*, SCONUL/HELMS – *UK Higher Education Library Management Statistics*, AFBN – *Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce*.

³⁰ Do takiego wniosku doszedł francuski bibliotekoznawca, który prowadził badania porównujące działalność bibliotek we Francji i Stanach Zjednoczonych. Stwierdził on, że niemożliwe jest porównanie powyższych dwóch systemów oceny bibliotek, ponieważ akademickie biblioteki amerykańskie mają większe zbiory, inne źródła finansowania, funkcjonują w odmiennej organizacji systemu edukacji, stosują inną „filozofię” oceny biblioteki przy ograniczonej liczbie wskaźników: SPÖHRER J. H., *Les bibliothèques...*, op. cit., s. 42.

³¹ POLL R., *Quality measures on a national scale – comparison of project*, [dostęp: 10.05.2010]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ifla.org/IV/ifla72/papers/105poll-n.pdf>.

Podstawowa charakterystyka czterech narodowych projektów badań oceny jakości pracy biblioteki przedstawia się następująco:

ACRL Stany Zjednoczone	
Rodzaj	biblioteki wszystkich typów szkół wyższych od college'ów do uczelni wyższych technicznych, humanistycznych, medycznych
Czas	od 2004
Uczestnicy	szkoły wyższe USA
Organizowane przez	ACRL Komitet akredytacyjny (Accredite Committee)
Wskaźniki	14 wskaźników
Publikowanie wyników	wyniki publikowane przez NCES
Ranking	nie
Szczegóły	wskaźniki przeznaczone do benchmarkingu, uznane przez komisje akredytacyjne, ujednolicają wszechstronną ocenę bibliotek szkół wyższych

BIX-Bibliotheksindex Niemcy	
Rodzaj	niemieckie biblioteki publiczne i akademickie (oddzielne zestawy wskaźników)
Czas	biblioteki publiczne od 1999 r., biblioteki akademickie od 2002 r.
Uczestnicy	ok. 700 bibliotek (w 2011 r.)
Organizowane przez	Bertelsmann Foundation (start); Deutscher Bibliotheks-Verband (DBV)
Wskaźniki	dla bibliotek akademickich: 19 (publiczne 17)
Publikowanie wyników	wydawanie rocznika drukowanego i w Internecie BIX-website
Ranking	tak
Szczegóły	wskaźniki dla bibliotek publicznych można podzielić na cztery działy: zasoby, obraz odbiorców, efektywność, obraz pracowników. Wskaźniki bibliotek akademickich mają strukturę umożliwiającą zastosowanie Zrównoważonej Karty Wyników i Mapy Strategicznych Celów (<i>Balanced Scorecard</i>) ³² : zasoby/infrastruktura, wykorzystanie, efektywność, rozwój/potencjał. Wykorzystanie <i>Balanced Scorecard</i> jest unikatowe, stosowane jedynie w projekcie BIX oraz w normie 11620:2008

³² Zrównoważona Karta Wyników i Mapa Strategicznych Celów jest używana w projekcie BIX jako narzędzie do ustalania rankingu bibliotek akademickich. Powstała ona w wyniku prac Roberta S. Kaplana i Davida P. Nortona; ma za zadanie ustalanie istotnych czynników sukcesu firmy oraz określenie klientów i pracowników firmy jako tych, którzy decydują o powodzeniu strategii przedsiębiorstwa.

SCONUL/HELMS (UK Higher Education Library Management Statistics) Wik Brytania	
Rodzaj	biblioteki akademickie
Czas	od 1997/1998
Uczestnicy	174 bibliotek (członkowie SCONUL – Society of College, National and University Librarians)
Organizowane przez	LISU – <i>Library and Information Statistics Unit</i> , Loughborough University ³³
Wskaźniki	6 (+ podstawowe dane)
Publikowanie wyników	możliwość porównań z innymi bibliotekami oraz dostęp do szczegółowych danych jedynie dla uczestników badania. Co dwa lata wydawnictwo drukowane wydawane przez SCONUL
Ranking	nie
Szczegóły	wskaźniki można podzielić na cztery działy: źródła, produkty i obsługa, efektywność, wykorzystanie ³⁴

Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce	
Rodzaj	biblioteki naukowe (akademickie państwowe i niepaństwowe, branżowe, publiczne naukowe)
Czas	od 2002
Uczestnicy	za 2008 r. ankietę w całości wypełniły 47 bibliotek naukowych, w tym 30 akademickich państwowych (13 uniwersyteckich, 13 technicznych, 4 medyczne), 12 akademickich niepaństwowych, 3 publiczne oraz 2 branżowe
Organizowane przez	Zespół ds. Standardów dla Bibliotek Naukowych, koordynator – Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu, wpisane do zadań Konferencji Dyrektorów Bibliotek Akademickich Szkół Polskich
Wskaźniki	ponad 100 wskaźników
Publikowanie wyników	rezultaty dostępne tylko dla uczestników, w ramach porównań własnej biblioteki do średniej arytmetycznej, mediany, minimum i maksimum wyliczonego dla grupy bibliotek lub dla wszystkich uczestników
Ranking	nie
Szczegóły	projekt pozostaje na wstępnym etapie, ogniskując swe zainteresowania na zbieraniu i archiwizacji danych oraz szkoleniu obecnych i potencjalnych użytkowników

³³ Katedra na Uniwersytecie Loughborough powołana w 1987 r. do przeprowadzania badań statystycznych, archiwizacji danych oraz publikowania statystyk dotyczących jakości pracy bibliotek publicznych i naukowych.

³⁴ POLL R., *Quality Measures on a national scale...*, op. cit.

Porównanie występujących w projektach wskaźników może pokazać, który z narodowych programów oceny zbieżny z normą ISO 11620:2008. Interesujące jest również czy występuje zbieżność w doborze wskaźników między BIX, SCOUNL/HELMS i AFBN.

Te wskaźniki, które występują w ISO 11620:2008 oraz w AFBN są dobrze opisane w literaturze przedmiotu oraz w normie. Są także sprawdzone w praktyce oceniania pracy bibliotek. Dodatkowo występowanie ich w innych narodowych programach badawczych wskazuje, że zostały uznane za istotne.

W prezentowanym zestawieniu porównano te wskaźniki, które miały nazwy o zbliżonych określeniach werbalnych, mierzące te same lub bardzo podobne zjawiska. Uznano np., że zasadne jest zestawienie wskaźników: ISO – *Miejsca siedzące w przeliczeniu na osobę* z ACRL – *Stosunek miejsc siedzących do łącznej liczby studentów FTE* i SCOUNL – *Godziny, w których są dostępne miejsca siedzące w tygodniu na FTE użytkownika*.

W zestawieniu występują wskaźniki, ale w jednym przypadku wskaźnik zestawiono z daną statystyczną: ISO – *Mediana czasu opracowania dokumentu* i AFBN – *Czas przysposobienia książki*.

Wnioski z porównania przedstawiają się następująco.

1. Zbiory, dostęp i infrastruktura (patrz tabela s. 99)

1.1. Dostęp. W grupie „Dostęp” występują cztery wskaźniki służące ocenie jakości usług bibliotecznych. W programach ACRL, SCOUNL i AFBN powtarza się ten sam wskaźnik, określający *procent skutecznych wypożyczeń międzybibliotecznych*. W przypadku ACRL i SCOUNL określenie wskaźnika jest podobne do normy ISO 11620:2008, w przypadku polskiego AFBN jest identyczne.

1.2. Wyposażenie. W normie ISO 11620:2008 grupa „Wyposażenie” zawiera pięć wskaźników. W przedstawionym zestawieniu jedynie *liczba godzin dostępności komputera w przeliczeniu na osobę* nie ma żadnego odpowiednika w pozostałych programach. W grupie „Wyposażenie” znajduje się najwięcej wskaźników zbieżnych z narodowymi programami oceny jakości pracy bibliotek:

- liczba publicznie dostępnych komputerów w przeliczeniu na osobę jest zbliżony do wskaźnika ACRL – liczba stanowisk komputerowych do łącznej FTE użytkowników,
- przestrzeń dostępna dla użytkowników w przeliczeniu na osobę odpowiada BIX AL powierzchnia na 1000 osób PGU, oraz z ACRL – stosunek nadającej się do użytku przestrzeni bibliotecznej w stopach kwadratowych o FTE użytkownika.
- miejsca siedzące w przeliczeniu na osobę odpowiada wskaźnikowi SCOUNL – godziny w których dostępne są miejsca siedzące w tygodniu na FTE użytkownika, oraz ACRL – stosunek liczby miejsc siedzących do łącznej liczby studentów FTE,
- godziny otwarcia biblioteki w porównaniu do żądań odpowiadają BIX AL – godziny otwarcia biblioteki w tygodniu oraz AFBN – liczba godzin (w tygodniu) w których dostępne są usługi biblioteczne.

2. Wykorzystanie

2.1. Zbiory. W tej grupie, oceniającej wykorzystanie potencjału biblioteki, zgromadzono pięć wskaźników. Trzy z nich – *aktywność wykorzystania zbiorów*, *liczba wypożyczeń w przeliczeniu na osobę*, *liczba jednostek dokumentów w przeliczeniu na osobę*, znajdują odpowiedniki w AFBN, z czego *aktywność wykorzystania zbiorów* z normy 11620:2008 ma identyczne brzmienie jedynie w polskim AFBN.

2.1. Dostęp. Twórcy normy zaproponowali sześć wskaźników, w dwóch przypadkach znalazły one odpowiedniki w polskim AFBN, są to: w ISO – *odwiedziny w bibliotece w przeliczeniu na osobę* a w AFBN – *liczba odwiedzin w czytelniach w przeliczeniu na 1 użytkownika/studenta (studia stacjonarne/zaoczne)*, oraz w ISO – a w AFBN – *liczba logowań do baz danych na 1 użytkownika*. Poza tym wskaźnik ISO – *liczba uczestników szkoleń dla użytkowników w przeliczeniu na osobę*, jest zbliżony treścią do zawartego w BIX AL – *godziny szkolenia użytkowników na 1000 PGU*.

2.2. Wyposażenie. Grupa ta złożona jest z dwóch wskaźników, z których jeden – *wskaźnik wykorzystania stanowiska komputerowego* odpowiada w AFBN wskaźnikowi – *liczba użytkowników przypadająca na 1 stację roboczą z dostępem do Internetu*.

2.3. Ogólne. Znajdują się tu wskaźniki zawarte w ISO, oceniające wyniki pracy biblioteki takie jak: *procent populacji docelowej objętej usługami* oraz *satysfakcja użytkowników*. Ten ostatni jest od 2006 r. wpisany do BIX AL ale do 2011 r. nie został użyty.

3. Wydajność

3.1. Zbiory. W tej grupie są cztery wskaźniki tzw. kosztowe, lecz żaden z nich nie ma odpowiednika w omawianych programach badawczych.

3.2. Dostęp. ISO zawiera dwa wskaźniki, z których jeden – *mediana czasu opracowania dokumentu* znajduje odpowiednik w AFBN, jako – *czas przysposobienia książki*.

3.3. Personel. Norma proponuje cztery wskaźniki z których dwa znalazły odpowiedniki w BIX AL. ISO – *stosunek wydatków na gromadzenie do kosztów personelu*, BIX AL – *stosunek wydatków na zakup nowych zbiorów do wydatków osobowych*. W drugim przypadku ISO zawiera *wydajność pracownika w zakresie przetwarzania periodyków* a w BIX AL znajdują się zbliżone wskaźniki: *wydajność pracownika (na podstawie próby: tworzenie baz danych)* oraz *wydajność pracownika (na podstawie próby: wypożyczenia międzybiblioteczne)*.

3.4. Ogólne. ISO proponuje jeden wskaźnik – *koszt w przeliczeniu na użytkownika*. Podobny wskaźnik znajduje się w ACRL – *łączne wydatki biblioteki na FTE użytkownika*, natomiast w AFBN znajdujemy zbliżony wskaźnik – *wydatki biblioteki na 1 użytkownika w PLN*.

4. Potencjal i rozwój

4.1. Wskaźnik – *wydatki na zbiory elektroniczne jako procent wydatków na gromadzenie informacji* znajduje odpowiednik w SCOUNL – *udział procentowy wydatków na zbiory elektroniczne z ogólnych wydatków na obsługę informatyczną* oraz zbliżony w AFBN – *wydatki na zbiory elektroniczne jako procent wydatków na zbiory ogółem*.

4.2. Personel. Norma proponuje jeden wskaźnik – *procent personelu biorącego udział w planowaniu, tworzeniu i obsłudze usług elektronicznych*, natomiast w BIX AL umieszczono – *udział personelu w usługach elektronicznych*.

Analiza zestawienia pozwala na wytypowanie wskaźników funkcjonalności używanych w narodowych programach badania jakości pracy bibliotek. Mogą one stanowić obiektywne narzędzie przydatne do benchmarkingu.

Tabela porównawcza wskaźników

ISO 11620:2008	ACRL	BIX AL	SCONUL	AFBN
1. Zasoby, dostęp i infrastruktura				
1.1. Zbiory				
1.1.1. Dostępność żądanych tytułów				
1.1.2. Procent żądanych tytułów w zbiorach				
1.1.3. Stopień powodzenia w wyszukiwaniu rzeczowym w katalogu				
1.1.4. Procent sesji odrzuconych				
1.2. Dostęp				
1.2.1. Poprawność ułożenia na półkach				
1.2.2. Mediana czasu wyszukiwania dokumentów w zbiorach o zamkniętym dostępie				
1.2.3. Szybkość wypożyczenia międzybibliotecznego				
1.2.4. Procent skutecznych wypożyczeń międzybibliotecznych	Stosunek liczby książek udostępnionych w wypożyczeniu międzybibliotecznym do liczby wypożyczonych z innych bibliotek w wypożyczaniu międzybibliotecznym		6. Wypożyczenia międzybiblioteczne jako procent wszystkich wypożyczeń	31. Liczba zrealizowanych zamówień na wypożyczenia międzybiblioteczne jako procent wszystkich zamówień
1.3. Wyposażenie				
1.3.1. Liczba publicznie dostępnych komputerów w przeliczeniu na osobę	Stosunek stanowisk komputerowych do łącznej FTE			
1.3.2. Liczba godzin dostępności komputera w przeliczeniu na osobę				
1.3.3. Przestrzeń dostępna dla użytkowników w przeliczeniu na osobę	Stosunek nadającej się do użytku przestrzeni bibliotecznej w stopach kwadratowych do FTE	1.2. Powierzchnia na 1000 osób PGU		
1.3.4. Miejsca siedzące w przeliczeniu na osobę	Stosunek miejsc siedzących do łącznej liczby studentów FTE		4. Godziny, w których są dostępne miejsca siedzące w tygodniu na FTE użytkownika	
1.3.5. Godziny otwarcia biblioteki w porównaniu do żądań użytkowników		1.6. Godziny otwarcia biblioteki w tygodniu		Liczba godzin (w tygodniu), w których dostępne są usługi biblioteczne
1.4. Personel				
1.4.1. Personel w przeliczeniu na osobę		1.3. Pracownicy zatrudnieni w bibliotece na 1000 użytkowników PGU	Stosunek liczby personelu bibliotecznego do FTE studentów	

2. Wykorzystanie				
2.1. Zbiory				
2.1.1. Aktywność wykorzystania zbiorów				Aktywność wykorzystania zbiorów
2.1.2. Wypożyczenia w przeliczeniu na osobę			5. Liczba wypożyczeń na FTE użytkownika	Liczba wypożyczeń na 1 zarejestrowanego czytelnika
2.1.3. Procent zbiorów niewykorzystanych				
2.1.4. Liczba ściągniętych jednostek dokumentów w przeliczeniu na osobę				Liczba ściągniętych dokumentów z czasopism elektronicznych i pełnotekstowych baz danych na 1 użytkownika
2.1.5. Wykorzystanie zbiorów na miejscu, w przeliczeniu na osobę				
2.2. Dostęp				
2.2.1. Odwiedziny w bibliotece w przeliczeniu, na osobę				Liczba odwiedzin w czytelniach w przeliczeniu na 1 użytkownika/student (studia stacjonarne/zaoczne)
2.2.2. Procent zapytań informacyjnych przesłanych drogą elektroniczną				Liczba logowań do baz danych na 1 użytkownika
2.2.3. Procent użytkowników zewnętrznych				
2.2.4. Procent ogólnej liczby wypożyczeń użytkownikom zewnętrznym				
2.2.5. Udział użytkowników w imprezach organizowanych przez bibliotekę				
2.2.6. Liczba uczestników szkoleń dla użytkowników w przeliczeniu na osobę		2.3. Godziny szkolenia użytkowników na 1000 PGU		
2.3. Wyposażenie				
2.3.1. Wskaźnik wykorzystania miejsc				
2.3.2. Wskaźnik wykorzystania stanowiska komputerowego				1. Liczba użytkowników przypadająca na 1 stanowisko komputerowe 2. Liczba użytkowników przypadająca na 1 stację roboczą, z dostępem do Internetu
2.4. Ogólne				
2.4.1. Procent populacji docelowej objętej usługami				
2.4.2. Satysfakcja użytkowników		2.5. Ocena satysfakcji użytkowników. Nieużywane w 2011 r., testy trwają		

3. Wydajność				
3.1. Zbiory				
3.1.1. Koszt wypożyczenia				
3.1.2. Koszt sesji w bazie danych				
3.1.3. Koszt ściągniętego dokumentu				
3.1.4. Koszt w przeliczeniu na odwiedzinę w bibliotece				
3.2. Dostęp				
3.2.1. Mediana czasu nabycia dokumentu				
3.2.2. Mediana czasu opracowania dokumentu				Czas przysposobienia książki
3.3. Personel				
3.3.1. Procent personelu obsługi użytkowników w stosunku do ogółu personelu				
3.3.2. Poprawne odpowiedzi, jako część wszystkich odpowiedzi				
3.3. Stosunek wydatków na gromadzenie do kosztów personelu		3.2. Stosunek wydatków na zakup nowych zbiorów do wydatków osobowych		
3.3.4. Wydajność pracownika w zakresie opracowywania zbiorów		3.3. Wydajność pracownika (na podstawie próby: tworzenie baz danych) 3.4. Wydajność pracownika (na podstawie próby: wypożyczenia międzybiblioteczne)		
3.4. Ogólne				
3.4.1. Koszt w przeliczeniu na użytkownika			1. Łączne wydatki biblioteki na FTE użytkownika	1. Wydatki biblioteki na 1 studenta w PLN 2. Wydatki biblioteki na 1 studenta (studia stacjonarne) w PLN

4. Potencjal i rozwój				
4.1. Zbiory				
4.1.1. Wydatki na zbiory elektroniczne jako procent wydatków na gromadzenie informacji		1.5. Udział procentowy wydatków na zbiory elektroniczne z ogólnych wydatków na obsługę informacyjną		Wydatki na zbiory elektroniczne, jako procent wydatków na zbiory ogółem
4.2. Personel				
4.2.1. Procent personelu biorącego udział w planowaniu, tworzeniu i obsłudze usług elektronicznych		4.4. Udział personelu w usługach elektronicznych		
4.2.2. Liczba godzin szkoleń z zakresu technologii informacyjnych i zagadnień pokrewnych na jednego pracownika		4.1. Dni szkolenia (doksztalcama) na pracownika		
4.3. Ogólne				
4.3.1. Procent środków biblioteki uzyskanych z grantów i dochodów własnych		4.3. Udział środków z dotacji oraz środków specjalnych, w budżecie biblioteki		
4.3.2. Procent środków instytucji finansującej ulokowanych w bibliotece		4.2. Udział budżetu biblioteki w budżecie uczelni		Budżet biblioteki jako procent budżetu uczelni

5. PORÓWNANIE BIBLIOTEK UCZELNI PUBLICZNYCH I NIEPUBLICZNYCH

Na stronie internetowej AFBN publikowane są tabele z sumarycznymi danymi dla grup bibliotek. Forma zestawień ulegała zmianom w kolejnych latach. Najwięcej zmian w stosunku do poprzedniego roku było w roku 2003. W pierwszym roku badań (2002), biblioteki szkół niepaństwowych nie były wyodrębnione jako oddzielna kategoria. Dopiero od następnego roku zostały one wyodrębnione jako oddzielna kategoria i ukształtował się następujący podział bibliotek na grupy:

1. Akademickie państwowe.
2. Akademickie niepaństwowe.
3. Publiczne naukowe.
4. Branżowe.

Biblioteki akademickie stanowią podstawową grupę badaną. W 2009 r. wśród 52 wypełnionych i zaakceptowanych ankiet, 41 jest z bibliotek publicznych, a z niepublicznych – 8.

Z zestawienia wskaźników funkcjonalności pochodzących z ISO 11620:2008 oraz AFBN wyłoniono 10 wskaźników identycznych lub zbliżonych. Wskaźniki te jako istotne punkty porównawcze stały się podstawą do oceny bibliotek akademickich. Wykresy ilustrujące omawiane zależności znajdują się w Aneksie.

1. Procent zrealizowanych zamówień na wypożyczenia międzybiblioteczne.

Wskaźnik obliczany jest od 2004 r. Dla bibliotek publicznych mieści się w przedziale od 76,66 do 83,73%. Najniższy poziom był w 2006 r. W pozostałych latach oscyluje on ok. 1,5-2 punkty procentowe powyżej 80%. Dla bibliotek niepublicznych w latach 2004-2006 wyniósł 100; w 2007 r. spadł do 83,33%, a w 2008 r. wzrósł do 91,67%.

Wskaźnik zrealizowanych wypożyczeń międzybibliotecznych jest wyższy dla bibliotek niepublicznych co może świadczyć o konieczności współpracy z większymi bibliotekami z powodu stosunkowo małych zasobów własnych.

2. Liczba godzin (w tygodniu) w których dostępne są usługi biblioteczne.

Jest to wskaźnik rejestrowany dopiero od dwóch lat. Z porównania wynika, że biblioteki szkół publicznych udostępniają swe zbiory dłużej o ok. 8 godzin w tygodniu.

3. Aktywność wykorzystania zbiorów.

Dla bibliotek szkół publicznych oraz niepublicznych wskaźnik ten ma tendencję malejącą odpowiednio:

- publiczne od 0,9 w 2002 do 0,59 w 2008 r.,
- niepubliczne od 2,71 do 0,96.

Świadczy to o zbliżonej tendencji zwiększania się zbiorów w stosunku do liczby wypożyczeń.

4. Liczba wypożyczeń na jednego zarejestrowanego czytelnika.

Dla bibliotek szkół publicznych wartość dla tego wskaźnika jest stała i oscyluje w pobliżu 7 wypożyczeń w ciągu roku. Dla bibliotek szkół niepublicznych obserwuje się tendencję spadkową od 14,27 w 2003 do 6,8 w 2006 r. W ostatnich dwóch latach utrzymuje się w wartościach powyżej 8 wypożyczeń. Spadek liczby wypożyczeń można uzasadnić tym, że niektóre biblioteki posiadały komplety podręczników i co semestr wypożyczały je wszystkim studentom. Obecnie wśród bibliotek biorących udział w badaniu AFBN nie ma już takiego zwyczaju.

5. Liczba dokumentów pobranych z czasopism elektronicznych i pełnotekstowych baz danych na jednego użytkownika.

Wartości dla tego wskaźnika pokazują dysproporcję w wykorzystaniu źródeł elektronicznych. Dla bibliotek szkół publicznych wartość ma tendencję rosnącą od 2,55 do 3,31, podczas kiedy dla bibliotek szkół niepublicznych jest kilkakrotnie mniejsza. W najbliższym czasie stan ten powinien ulec zmianie w związku z darmowym udostępnieniem kilku baz pełnotekstowych dla bibliotek szkół niepublicznych.

6. Liczba odwiedzin w czytelniach w przeliczeniu na jednego użytkownika/studenta (studia stacjonarne/zaoczne).

Wskaźnik dodany od 2005 r. Wartości dla obu rodzajów bibliotek mają tendencję rosnącą:

- dla publicznych od 4,00 do 4,77,
- dla niepublicznych od 3,86 do 4,49.

7. Liczba użytkowników przypadająca na jedną stację roboczą z dostępem do Internetu.

Liczba użytkowników jest znacznie większa w bibliotekach szkół publicznych. W 2004 r. różnica ta jest w stosunku do bibliotek szkół niepublicznych ok. dziesięciokrotna. W ostatnim 2008 r. różnice te ulegają zmniejszeniu odpowiednio: publiczne 522,7 i niepubliczne 353,6.

8. Czas przysposobienia książki.

Dla bibliotek szkół publicznych jest stały i wynosi średnio 14 dni. Dla bibliotek szkół niepublicznych oscyluje między 5 a 3 dni, czyli jest ok. trzykrotnie mniejszy.

9. Wydatki biblioteki na jednego użytkownika w PLN.

Dla bibliotek szkół publicznych wartość tego wskaźnika i wynosi od 159,90 PLN w 2003 do 224,33 PLN w 2008 r. Dla bibliotek szkół niepublicznych jest to wartość niższa, zawarta między 142,70 PLN w 2006 a 110,64 PLN w 2008 r.

10. Wydatki na zbiory elektroniczne jako procent wydatków na zbiory ogółem.

Wskaźnik ten dla bibliotek szkół publicznych ma tendencję rosnącą i wynosi od 27,85% w 2005 do 41,16% w 2008 r.

Dla bibliotek szkół niepublicznych wartość wskaźnika jest kilkakrotnie niższa, i ma tendencję malejącą od 9,35% w 2005 do 8,5% w 2008 r.

Niektóre wskaźniki funkcjonalności oceny jakości pracy dla bibliotek szkół publicznych i niepublicznych mają wartości zbliżone, szczególnie w ostatnich latach badania. Można tu przedstawić:

- *aktywność wykorzystania zbiorów*, gdzie wraz ze zwiększającymi się zbiorami aktywność ich wykorzystania maleje,

- *liczba odwiedzin w czytelniach na jednego użytkownika*, która ma w 2008 r. zbliżone wartości,

- *procent zrealizowanych zamówień na wypożyczenia międzybiblioteczne* – w latach 2007, 2008 jest na podobnym poziomie,

- *liczba wypożyczeń na jednego zarejestrowanego czytelnika*, która różniła się znacznie w początkowych latach badania, ale od 2005 r. ma podobne wartości.

Różnice w wypożyczeniach na niekorzyść bibliotek szkół publicznych mogą być spowodowane zwiększeniem wykorzystania dokumentów zdalnie dostępnych.

Są również wskaźniki, świadczące na korzyść bibliotek szkół wyższych publicznych, należą do nich:

- *liczba godzin (w tygodniu), w których dostępne są usługi biblioteczne*. Różnica w bibliotekach szkół niepublicznych może wynikać z mniejszej liczby tzw. studentów dziennych, gdzie potrzeby na usługi biblioteczne, poza sobotą i niedzielą są mniejsze,

- *wydatki biblioteki na jednego użytkownika w PLN*. Wskaźnik świadczy o niskim finansowaniu bibliotek szkół niepublicznych,

- *liczba dokumentów pobranych z czasopism elektronicznych i pełnotekstowych baz danych na jednego użytkownika* jest wielokrotnie niższa w bibliotekach szkół niepublicznych,

- *wydatki na zbiory elektroniczne jako procent wydatków na zbiory ogółem*, są również wielokrotnie niższe w bibliotekach szkół niepublicznych.

Jedynie wskaźnik – *czas przysposobienia książki* ma wyższą wartość dla bibliotek szkół niepaństwowych. Wynika to z mniejszych nabytków, ale i z konieczności szybkiego udostępnienia książek studentom.

Wybrane wskaźniki z proponowanego przez AFBN bogatego zestawu, moim zdaniem, określają istotne punkty kontrolne pozwalające na porównanie akademickich bibliotek publicznych i niepublicznych. Wnioski wyciągnięte w oparciu o prezentowane w zestawieniu dane mogą być traktowane jedynie jako wycinkowa analiza stanu bibliotek szkół akademickich, ponieważ liczba bibliotek biorących udział w badaniach

jest zbyt mała. Wydaje się jednak, że ważne jest upowszechnienie wiedzy na temat ankiety AFBN i analizowanie zawartych w niej danych statystycznych.

Ze względu na porównywanie mediany zjawisk, przy małej liczbie uczestniczących bibliotek, wnioski z analizy mogą niekiedy wprowadzać w błąd. Na przykład, mediana przy zbiorze dwuelementowym jest równoważna średniej zbioru, natomiast mediana w kilkunastoelementowym zbiorze jest zależna od częstości występowania wartości skrajnych. Można mieć nadzieję, że zwiększenie populacji bibliotek biorących udział w badaniu poprawi jego dokładność.

Podczas analizy danych udostępnianych przez AFBN dodatkowo spostrzeżono pewne nieścisłości co do zastosowanej metody zbierania danych, jak i prezentacji wyników zamieszczonych na stronie internetowej projektu.

Praktyka pokazuje, że ankietę wypełniają często osoby do tego nieprzygotowane ani zawodowo, ani w trakcie szkoleń uczących metody wypełnienia ankiety. Formularz ankiety zawiera zestaw wyjaśnień, lecz aby uniknąć błędów i przekłamań powinien również zawierać precyzyjne definicje wszystkich kategorii zbieranych danych. Z powodu braku definicji – *liczba wypożyczeń na zewnątrz* jest mylona z wypożyczeniami międzybibliotecznymi, a *liczba woluminów czasopism* z liczbą egzemplarzy zeszytów lub pojedynczych numerów czy tytułów. We wskaźnikach – *przyrost zbiorów (czasopisma drukowane)* oraz *przyrost zbiorów (zbiory specjalne)* – podanie wyniku w wielkości bez określonej jednostki (miana), może wprowadzać w błąd osobę analizującą wyniki badania.

W badaniu publikowane są jedynie wartości obliczone dla grupy bibliotek. Jeśli więc biblioteka, która liczy 20 tys. woluminów w zbiorach zwartych, poda, że posiada 10 tys. woluminów czasopism, to prawdopodobnie jako „liczbę woluminów czasopism” podaje mylnie liczbę egzemplarzy zeszytów lub numerów posiadanych czasopism. Gdyby takie nierealne wielkości były podane w rankingu, zwróciłyby na siebie uwagę. Opublikowane jako element średniej dla grupy bibliotek, znikają wśród innych danych. Zastanawiać będą może jako wartość maksymalna, lecz bez możliwości zestawienia z konkretną biblioteką i jej zbiorami, są niemożliwe do weryfikacji.

Publikowane są tylko wyniki względne, co przy braku punktu odniesienia nie pozwala na właściwą ich interpretację. Na przykład, podanie tylko kwotowego lub tylko procentowego przyrostu księgozbioru, bez danych o jego wielkości nie daje informacji, jak rozwija się biblioteka. Jeśli biblioteki „A” i „B” powiększą swój księgozbiór o np. 15%, to dla biblioteki „A” o księgozbiorze liczącym 100 tys. wol. jest to 15 tys. wol., a dla biblioteki „B” o księgozbiorze liczącym tysiąc wol. jest to tylko 150 wol. W związku z tym wydatek biblioteki „A” na powiększenie księgozbioru będzie znacznie większy niż biblioteki „B”, choć księgozbiory powiększyły się o ten sam procent.

W ankiecie brak jest komentarza do niektórych zjawisk ekstremalnych. Np. wskaźnik aktywności wykorzystania zbiorów w 2002 r. wyniósł w bibliotekach niepaństwowych 230,52% i spadł w następnym roku do wielkości niemianowanej 2,72. W tym przypadku prawdopodobnie nastąpiła zmiana jednostki w jakiej jest liczony wskaźnik. Podobnie w 2004 r. nie można wyjaśnić powodu ujemnej wartości przyrostu liczby książek do poziomu średniej równej -1747 (minus 1747 wol.), co przy dwóch bibliotekach biorących udział w badaniu i wartości minimum -7324 (minus 7324), jest zastanawiające. Można się jedynie domyślać, że zjawisko skokowego zmniejszenia liczby woluminów ma związek z wycofaniem ze zbiorów skryptów i podręczników, w które do 2004 r. zaopatrywano wszystkich studentów jednej z bibliotek szkół wyższych niepaństwowych, biorących udział w badaniu.

W materiałach informacyjnych AFBN jest odwołanie do normy ISO11620:2006 *Informacja i dokumentacja. Wskaźniki funkcjonalności bibliotek* i PN-EN ISO 2789:2005 *Informacja i dokumentacja. Międzynarodowa statystyka biblioteczna* jako podstawy wyliczeń, lecz nie każdy pracownik wypełniający ankietę ma dostęp do metodyki liczenia wskaźników znajdujących się w wymienionych normach. Ponadto brak mechanizmu weryfikacji danych w trakcie wypełniania ankiety może powodować powstawanie niezamierzonych błędów skutkujących nieprawdziwymi wartościami wskaźników.

ZAKOŃCZENIE

Szkolnictwo wyższe w Polsce od początku lat 90. XX w. było jednym z najbardziej żywiołowo rozwijających się segmentów edukacji. Działalność uczelni wyższych nastawionych na zysk, była zjawiskiem nowym w polskim krajobrazie. Szkoły niepubliczne, jak i inne wyższe uczelnie w Polsce, mają znaczący wpływ na ustalanie kierunków i programów kształcenia. Pozytywnym zjawiskiem, charakteryzującym uczelnie jest szybkie przystosowywanie się do zapotrzebowania rynku na specjalistów wąskich dziedzin. Zdolność ta przybiera niekiedy karykaturalne formy, których wyrazem jest to, że większość szkół ekonomicznych zaczyna kształcić pielęgniarki lub fizjoterapeutów. Nowe kierunki studiów we wszystkich rodzajach szkół akademickich, często uruchamia się bez przygotowania odpowiednich księgozbiorów i źródeł informacji, odpowiednich dla potrzeb biblioteki szkoły wyższej.

Koszt uzyskania dyplomu wyższej uczelni dyktowany jest przez mechanizmy rynkowe. Coraz intensywniejsza walka o rynek edukacyjny często wpływa niekorzystnie na poziom kształcenia. Kiedy liczba studentów spada, ogranicza się nakłady na te dziedziny działalności szkoły wyższej, które są mniej istotne z punktu widzenia właścicieli. Biblioteki są tą częścią organizmu uczelni, na której łatwo można oszczędzać. Efekty zmniejszania nakładów na bibliotekę dadzą się zauważyć dopiero po jakimś czasie. Jeśli pogorszenie zaopatrzenia biblioteki idzie w parze z obniżeniem jakości kształcenia, to zmniejszają się wymagania studentów co do aktualizacji księgozbiorów i innych źródeł informacji. Zmniejsza się wykorzystanie materiałów źródłowych i samodzielna praca z dokumentem, która powinna być podstawą studiów. Wbrew liberalnym założeniom, mechanizmy rynkowe zamiast promować najlepszych, wpływają na obniżenie poziomu kształcenia.

Institucją mającą dbać o kondycję polskiego szkolnictwa jest Państwowa Komisja Akredytacyjna. W państwach zachodnich, gdzie konkurencyjność na rynku usług edukacyjnych jest zjawiskiem znanym od lat, ukształtowały się mechanizmy zapewnienia jakości kształcenia. Duży wkład w ustalanie zasad oceny pracy bibliotek szkół wyższych miały organizacje zawodowe. Bibliotekarze w Stanach Zjednoczonych stworzyli mechanizmy oceny pracy bibliotek szkół wyższych. Wyśiętek ALA i ACRL,

polegający na rozpowszechnieniu informacji o standardach, zwanych standardami ACRL, a następnie przekonaniu instytucji do jego powszechnego stosowania i wykorzystywania w akredytacji, jest godny uwagi i naśladowania także w Polsce. Grupa powołana przez ACRL – *Task Force* postawiła sobie za cel, aby możliwie najwięcej instytucji akredytacyjnych przyjęło omawiane metody oceny. Prowadzi zakrojoną na szeroką skalę skuteczną działalność informacyjną, szkoleniową i wydawniczą. Imponujące rezultaty można zobaczyć na stronie internetowej projektu.

Bibliotekarze niemieccy, zrzeszeni w Stowarzyszeniu Bibliotek Niemieckich DBV (niem. *Deutscher Bibliotheksverband e. V.*) wspólnie z Fundacją Bertelsmanna, stworzyli BIX – *Bibliotheksindex*, który jest przykładem badania służącego do rankingu bibliotek. Wprawdzie rankingi nie są popularne w Niemczech, jednak ten cieszy się zainteresowaniem i uznaniem. Jest wiele przyczyn, dla których BIX odniósł sukces. Przede wszystkim rankingi wzbudzają chęć rywalizacji między bibliotekami i landami. Do publicznej wiadomości podawane są informacje o najlepszych, ale i o najgorszych bibliotekach przystępujących do badania. Pięknie wydane czasopismo BIT (także w wersji online), zawierające dokumentację rankingu, jest również okazją do prezentacji i popularyzacji wiedzy o najlepszych bibliotekach i „najlepszych praktykach bibliotecznych”.

Obecnie w różnych krajach świata powstają rozmaite projekty badające pracę bibliotek. Jedne z nich mają charakter ciągły, inne natomiast są ograniczone czasowo. Oceniają bibliotekę, wykorzystując od kilku do kilkunastu wskaźników funkcjonalności.

Na podstawie analizy standardów i wypowiedzi znawców przedmiotu należy przyjąć założenie, że do oceny jakości pracy biblioteki akademickiej konieczne jest stosowanie różnorodnych technik badawczych. Powszechnie uważa się, że badania statystyczne, dające ilościowy opis biblioteki, są niewystarczające. Współcześnie publikujący autorzy są zgodni co do tego, że dane statystyczne nie mogą dać pełnego obrazu pracy biblioteki, bez zbadania opinii użytkownika. Jeśli przyjrzyć się budowie kwestionariuszy badawczych, to można zauważyć, że obok wskaźników ilościowych dodaje się również takie, które badając satysfakcję użytkownika, przyczyniają się do pełniejszego obrazu jakości pracy biblioteki. Standard ACRL wykorzystuje zarówno dane statystyczne, jak i opisowe. Zalecenia IFLA i norma ISO 11620, niemiecki BIX i angielski SCOUNL posiadają wskaźniki ilościowe, jakościowe oraz wskaźnik satysfakcji użytkownika. Ten ostatni na ogół pozostaje na etapie projektu. Również AFBN przewiduje potrzebę wprowadzenia tego wskaźnika.

W ostatnich kilku latach upowszechniła się wiedza o metodach oceny biblioteki na podstawie norm i zaleceń międzynarodowych, a także wypróbowanych w praktyce projektów badawczych narodowych i międzynarodowych. Wymiana doświadczeń uświadomiła bibliotekarzom, jak różnorodne instrumenty badawcze są do ich dyspozycji. Źródła dostępne poprzez Internet w repozytoriach pozwalają na śledzenie wyników praktycznych badań w bibliotekach różnych krajów.

W polskich bibliotekach dostęp do materiałów źródłowych dotyczących standardów oceny pracy biblioteki jest trudny lub niemożliwy. W bibliografiach załącznikowych do normy ISO 11620 i zaleceń IFLA znalazły się publikacje z lat 80. i 90. XX w. Większości tych pozycji nie można odnaleźć w polskich katalogach internetowych, ponieważ biblioteki ich nie zakupiły. Retrokonwersja katalogów w najważniejszych polskich bibliotekach nie zawsze obejmuje wspomniany okres i informacja o potrzebnych

publikacjach znajduje się jedynie w katalogach kartkowych. Publikacje niedostępne w największych polskich bibliotekach są do zakupu bez trudu w księgarniach internetowych.

Dla przykładu, w Bibliotece Kongresu w Waszyngtonie wyszukiwanie publikacji przez hasło „standard” wywołuje odsyłacze uzupełniające do innych haseł przedmiotowych: standardy dla bibliotek akademickich w poszczególnych krajach; standardy bibliotekarskich stowarzyszeń narodowych, ewaluacja, statystyka, modele matematyczne bibliotek itp. W katalogach Biblioteki Narodowej w Polsce tematyka dotycząca oceny pracy bibliotek znajduje się pod hasłami: automatyzacja bibliotek, organizacja i zarządzanie, normalizacja w bibliotekarstwie, biblioteki szkół wyższych, statystyka. Znaczenie tych haseł przedmiotowych sugeruje ich dość luźny a czasem archaiczny związek z tematyką standardów i oceny jakości pracy bibliotek akademickich.

Każde działanie pozwalające na zbadanie pracy bibliotek jest ważne. Będzie osiągnięciem, jeśli obok mechanizmów rynkowych również czytelna ocena jakości poziomu kształcenia, wpłynie na funkcjonowanie szkół wyższych.

Należy także prowadzić wśród bibliotek przemyślaną politykę popularyzacji idei ewaluacji, benchmarkingu w oparciu o standardy oceny bibliotek. Działania powinny być prowadzone na kilku frontach:

- Wszystkie biblioteki uczestniczące w projekcie powinny być na bieżąco informowane o planach i wynikach badania, tak aby stały się podmiotem a nie przedmiotem badania.

- Należy stworzyć atrakcyjne dla społeczeństwa źródło wiedzy o znaczeniu bibliotek dla rozwoju kraju w zakresie gospodarki i edukacji, tak jak to robią Niemcy w BIX.

- Przydatne może być dostosowanie badania do Karty Zrównoważonych Wyników, aby coroczne zestawienia danych, wynikające z badania, były przydatne w zarządzaniu biblioteką, tak jak proponuje ISO 11620:2008 i BIX-Bibliothekindex.

- Bibliotekarze powinni stworzyć grupę nacisku na ośrodki oceniające działalność bibliotek szkół akademickich, aby te wykorzystywały wyniki badań prowadzonych przy użyciu wskaźników funkcjonalności, tak jak zrobili to członkowie ACRL.

Mam nadzieję, że starania podejmowane obecnie przez Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich nadadzą odpowiednią rangę projektowi badawczemu i pozwolą uruchomić w skali całego kraju kompleksowe badania jakości pracy bibliotek akademickich.

BIBLIOGRAFIA

1. ABBOTT C., *Performance measurement in library and information services*, London, Aslib, The Association for Information Management 1994, seria 2: The Aslib Know How Series.
2. AMBROŽIĆ M., JAKAC-BIZJAK V., MLEKUŠ P.H., *Performance evaluation in European national libraries: state-of-the-art*, World Library and Information Congress, 69th IFLA General Conference and Council, Berlin 2003, [dostęp: 15.05.2009]. Dostępny w World Wide Web: http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/024e-Ambrozic_Jakac-Bizjak_Mlekus.pdf.
3. *American National Standards Instytut*, [dostęp: 10.10.2010]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ansi.org/>.
4. ANDERS V., COOK C., PITTS R., *A glimpse into a crystal ball, academic libraries in the year 2000*, „Wilson Library Bulletin” 1992, nr 2, s. 36-40.
5. ANDRZEJSKA J., TOBOLSKA U., *Ocena jakości bibliotek, standardy organizacji i pracy bibliotek: (wybór literatury)*, „Poradnik Bibliotekarza” 2004, nr 1, s. 35-37.
6. ANTOSZKIEWICZ K., *Wpływ struktury informacyjnej instytucji akademickiej na efektywność jej funkcjonowania*. W: *Efektywność funkcjonowania zachodnioeuropejskich instytucji akademickich*, pod red. R. Z. Morawskiego, Warszawa 1999, s. 131-133.
7. BABIK W., *Nowoczesne techniki zarządzania w bibliotekach akademickich, konferencja naukowa Kraków, wrzesień 1998*. „Zagadnienia Informacji Naukowej” 1998, nr 2, s. 140-141.
8. *Badania efektywności bibliotek i statystyka biblioteczna – zasoby sieci*. Oprac. L. Derfert-Wolf, EBIB 2003, nr 8, [dostęp: 10.07.2010]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/2003/48/derfert.php>.
9. *Badania porównawcze polskich bibliotek naukowych*, Materiały z konferencji (Kraków, 19-21 września 2001). Oprac. red. Anna Sokolowska-Gogut, Biblioteka Główna Akademii Ekonomicznej w Krakowie, Kraków 2001.
10. BERTOT J. C., *Library network statistics and performance measures, approaches and issues*, „Liber Quarterly” 2001, nr 3, s. 224-243.
11. BEVERLEE F. A., *Library Performance Measures*, „College & Research Libraries” 1987, nr 2, s. 72-74.
12. *Bibliotekarstwo*. Praca zbior. pod red. Z. Żmigrodzkiego, wyd. 2 uzupeł. i rozsz., Warszawa 1998, IS.
13. BILIŃSKI L., *Wskaźniki funkcjonalności bibliotek (na marginesie projektu normy ISO11620)*, „Bibliotekarz” 2002, nr 10, s. 6-9.
14. BILIŃSKI L., *Standardy biblioteczne w teorii i praktyce*. W: *Materiały konferencyjne: Standaryzacja kosztów w bibliotekach publicznych*. Chełm-Okuninka, 19-21 września 2002 r., [dostęp: 27.03.2006]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkon/standardy/bilinski.php>.
15. BONSTINGL J. J., *Szkoly jakości. Wprowadzenie do Total Quality Management w edukacji*, wyd. 2, Warszawa, CODN 1999, [wyd. 3, 2002].

16. BORNSTEINOWA J., *Biblioteki naukowe w Polsce w oświeceniu statystycznym*. „Przegląd Biblioteczny” 1928, z. 1, s. 283-299.
17. BORNSTEINOWA J., *Biblioteki wyższych zakładów naukowych*. „Kwartalnik Statystyczny” 1930, t. 7, z. 1. s. 253-260.
18. BOŻYK P., *Międzynarodowy handel usługami – aspekty teoretyczne*, „Ekonomiczno-Informacyjny Kwartalnik Teoretyczny” 2006, nr 9, s. 22-27.
19. BREEDLOVE E. A., *Outcomes based evaluation: Not as easy as it looks*, Interface: Newsletter of the Association for Specialized and Cooperative Library Agencies, a division of the American Library Association 2002, [dostęp: 10.04.2010]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ala.org/ala/ascla/asclapubs/interfacearchives/contentlistingby/volume24/obelessons/obelessonslearned.htm>.
20. BRIAND B., BUFFETEAU A., CUDELOU J. F., *Indicateur de performance des services documentaire, l'expérience d'un groupe de professionnels de l'information*, „Documentaliste” 2002, vol. 39, nr 1/2, s. 26-33.
21. BRIAND B., BUFFETEAU A., CUDELOU J.-F. i in., *Indicateur de performance des services documentaire, l'expérience d'un groupe de professionnels de l'information*, „Documentaliste” 2002, nr 1-2, s. 26-33.
22. BROADUS R. N., *The Application of Citation Analyses to Library Collection Building*, „Advances in Librarianship” 1977, s. 299-335.
23. BROPHY P., *Assessing the performance of electronic library services, the EQUINOX project*, „New Rev. Acad. Librarianship” 2001, s. 3-17.
24. BROPHY P., *Narrative-based librarianship*. W: The area of information and social communication: Festschrift for Professor Wanda Pindlova, „Studies in Library and Information Science”. Vol. 10 Krakow, Jagiellonian University Press, s. 188-195, [dostęp: 10.01.2007]. Dostępny w World Wide Web: http://www.cerlim.ac.uk/projects/nbl_brophy.pdf.
25. BUSH G. C., GALLIHER H. P., MORSE P. M., *Attendance and Use of the Science Library at M. I. T.* „American Documentation” 1956, s. 87-109.
26. CARBONE P., *Survey of the Development of Library Performance Measures in France*, „INSPEL” 1993, nr 3, s. 196-198.
27. CEYNOWA K., CONERS A., *Kostenmanagement für Hochschul-bibliotheken = Cost management for university libraries*, in collaboration with Roswitha Poll... [et al.], Muenchen, K. G. Saur 2003.
28. CHACHA R. N., IRVING A., *An experiment in academic library performance measurement*, „British Journal of Academic Librarianship” 1991, nr 1, s. 16-26.
29. CHILDERS, T., *The information-poor in America*. Metuchen N. J., Scarecrow Press 1975.
30. CHILDERS T., *Measures of interlibrary reference. A manual*, Sacramento, California State Library Foundation 1991.
31. CHILDERS T. A., Van HOUSE, N. A., *Labor Market Segmentation and Librarian Salaries*. „Library Quarterly” 1987, nr 2, s. 171-89.
32. CHILDERS, T., Van HOUSE, N. A. *What's good describing your library's effectiveness*, Chicago, Illinois, American Library Association 1993.
33. CHMIELARZ W., *Ocena użyteczności internetowych witryn sklepów komputerowych*. V Konferencja Polskiego Towarzystwa Zarządzania Wiedzą, 22-28 stycznia, Warszawa 2008 [materiały konferencyjne].
34. CHMIELARZ W., *Systemy biznesu elektronicznego*, Warszawa, DIFIN 2007.
35. CHMIELARZ W., *Systemy elektronicznej bankowości i cyfrowej płatności*, Warszawa, WSE-I 2006.
36. CHMIELEWSKA-GORCZYCA E., SOSIŃSKA-KALATA B., *Informacja naukowa z elementami naukoznawstwa*, Warszawa 1991, s. 42-43.
37. CLAPP, V. W., *The Future of the Research Library*, University of Illinois Press, Urbana 1964, seria: „Librarianship”, nr 8.
38. COOPER M. D., *Economies of scale in academic libraries*, „Library and Information Science Research” 1983, nr 5, s. 201-219.
39. COOPER M. D., *Economies of scale in large academic libraries*, „Library and Information Science Research” 1984, nr 6, s. 321-333.
40. *Costing and the economics of library and information services*, London, Aslib 1984.
41. *Counting on results* [Program dla stanów Colorado, Indiana Massachusetts, Michigan, Nevada, Oregon, Pennsylvania, Texas], [dostęp: 5.06.2007]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.lrs.org/CoR.php>.

42. CRAM, J., *Six impossible things before breakfast. A multidimensional approach to measuring the value of libraries*. W: Proceedings of the 3rd Northumbria International Conference on Performance Measurement. „Libraries and Information Services” 1999, Newcastle upon Tyne 2000, s. 19-29, [dostęp: 17.04.2007]. Dostępny w World Wide Web: http://www.alia.org.au/~jcram/six_things.html.
43. CRONIN, M. J., *Performance measurement for public services in academic and research libraries*. Washington D. C., Office of Management Studies, Association of Research Libraries 1985.
44. DUBESTER, H. J., *Stack use of a research library*. „ALA Bulletin” 1961, nr 55, s. 891-893.
45. *Deutsche Bibliotheks Statistik* 2003, [dostęp: 19.01.2007]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.bibliotheksstatistik.de/>.
46. DECCACHE A. *Pour mieux choisir son évaluation*. Liège, APES 1989.
47. DERFERT-WOLF L., *Analiza porównawcza finansowania i budżetów [polskich bibliotek naukowych]. Wskaźniki finansowe. Propozycja standaryzacji badań porównawczych*. W: *Badania porównawcze polskich bibliotek naukowych*, Kraków 2000, s. 164-166.
48. DERFERT-WOLF L., *Badania efektywności bibliotek i statystyka biblioteczna – zasoby sieci*, [dostęp: 10.05.2008]. Dostępny w World Wide Web: <http://ssk2.bu.amu.edu.pl/standaryzacja/>.
49. DERFERT-WOLF L., *Badania porównawcze bibliotek niemieckich – projekt BIX*. W: EBIB 2003, nr 8 wrzesień, [dostęp: 23.04.2005]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/2003/48/wolf2.php>.
50. DERFERT-WOLF L., *Information literacy – koncepcje i nauczanie umiejętności informacyjnych*. „Biuletyn EBIB” 2005, nr 1/62. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ebib.info>.
51. DERFERT-WOLF L., *Projekt Tempus JEP UM 13242. Development of library management as a part of the university total quality management – cele i zadania*. W: Międzynarodowa konferencja „Zarządzanie przez jakość w bibliotece akademickiej”, Bydgoszcz – Gniew, 10-13 września 2000. „Biuletyn EBIB” Materiały konferencyjne 2001, nr 1, [dostęp: 25.05.2005]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.univ.rzeszow.pl/biblioteka/relacja/ref/derfert.pdf>.
52. DERFERT-WOLF L., *Rezultaty i plany prac Zespołu ds. Standardów dla Bibliotek Naukowych. Analiza danych z ankiety 2002-2003*. W: Proceedings Tradycja i nowoczesność bibliotek akademickich, pod red. Ewy Bieniasz, Krystyny Serwatko, Bożeny Jaskowskiej, Rzeszów-Czarna. 2005, s. 43-58. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/atr/tempus.html>.
53. DERFERT-WOLF L., *Standardy funkcjonowania bibliotek w Polsce. Stan prac zespołu ds. standardów dla Bibliotek Naukowych*, [dostęp: 25.02.2005]. Dostępny w World Wide Web: http://bg.p.lodz.pl/konferencja/pejne_teksty/derfert-wolf.pdf.
54. DERFERT-WOLF L., *Strategia rozwoju biblioteki*, [dostęp: 28.04.2004]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/martkonf/atr/derfert.html>.
55. DERFERT-WOLF L. i in., *Analiza funkcjonowania biblioteki z uwzględnieniem wybranych wskaźników efektywności (aspekty finansowe)*. W: Standaryzacja kosztów w bibliotekach naukowych, Kazimierz Dolny 20-22 stycznia 2000, s. 37-52.
56. DERFERT-WOLF L., BEDNAREK-MICHALSKA B., *Quality management in academic libraries*. International conference held in Bydgoszcz – Gniew, 10-13.09. 2000, „Biuletyn EBIB”, [dostęp: 25.05.2005]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/atr/indexen.html>.
57. DERFERT-WOLF L., *Odkrywanie niewidzialnych zasobów sieci*. Warszawa 2007, [dostęp: 15.08.2008]. Dostępny w World Wide Web: http://Eprints.rclis.org/8560/1/derfert_CPI.pdf.
58. DERFERT-WOLF L., GÓRSKI M., *Analiza funkcjonowania polskich bibliotek naukowych w Polsce – program do gromadzenia i przetwarzania danych*. „Biuletyn EBIB” 2003, nr 8, [dostęp: 30.05.2005]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/2003/48/wolf1.php>.
59. DERFERT-WOLF L., GÓRSKI M., MARCINEK M., *Quality of academic libraries – funding bodies, librarians and users perspective. A Common Project of Polish research libraries on comparable measures*, Council, „Libraries – A voyage of discovery”, IFLA August 14th – 18th 2005, Oslo, Norway, [dostęp: 10.01.2008]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ifla.org/IV/ifla71/Programme.htm>.
60. DERFERT-WOLF L., DOBRZYŃSKA-LANKOSZ E., DZIADKIEWICZ W., GÓRNY M., GÓRSKA E., GÓRSKI M., JAZDON A., SOKOŁOWSKA-GOGUT A., WILDHARDT T., *Performance indicators and Standards for Polish Research Libraries*, „Library and Information Research” 2003, nr 87, s. 17-28.

61. *Developing National Library Network Statistics and Performance Measures*, [dostęp: 15.09.2007]. Dostępny w World Wide Web: http://www.ii.fsu.edu/projectFiles/collectionodels/Albany_IMLS_Webfiles/public_html/.
62. DOKTÓR G., *W sprawie bibliotek uczelni prywatnych – polemiki*, „Bibliotekarz” 1998, nr 7/8, s. 25-26.
63. DOWNS, R. B., *Uniform statistics for library holdings*, „Library Quarterly” 1946, nr 16, s. 3-69.
64. DOUGLAS R., *Performance measurement and performance indicators: A selective bibliography*, [dostęp: 10.01.2008]. Dostępny w World Wide Web: <http://search-recherche.collectionscanada.ca/fed/searchResults.jsp?SourceQuery=&ResultCount=5&PageNum=1&MaxDocs=&SortSpec=score+desc&Language=eng&Sources=amicus&Sources=mikan&Sources=web&QueryText=Bibliography+series+%238>.
65. DOWNS R. B., *The growth of research collections, American Library History: 1876-1976*. „Library Trends” 1976, nr. 25, s. 55-80.
66. DRZEWIECKI M., *Problematyka normalizacji w bibliotekarstwie szkolnym za granicą*, „Poradnik Bibliotekarza” 1988, nr 7/8, s. 3-20.
67. DRZEWIECKI M., *Zasady finansowania amerykańskich bibliotek szkolnych*, „Bibliotekarz” 1979, nr 2, s. 41-42.
68. DUDZIŃSKA E., *Bibliotekarze obradują, Konferencja Dyrektorów Bibliotek Szkół Wyższych*. „Forum Akademickie” 1999, nr 4, s. 8.
69. DUNN, O. C., SEIBERT, W. F., SCHEUNEMAN, J. A., *The past and likely future of 58 research libraries, 1951-1980. A statistical study of growth and change*. Indiana, University Libraries and Audio Visual Center, Purdue University, West Lafayette 1965.
70. *Dyrekcja. Techniki jakości, prawo 80/20*, [dostęp: 10.12.2008]. Dostępny w World Wide Web: <http://dyrekcja.objectis.net/biblioteka/techniki/quality/analizaabc>.
71. *The effective academic library: a framework for evaluating the performance of UK academic libraries*. Bristol, HEFCE, 1995.
72. *Éléments méthodologiques d'évaluation de l'activité de documentation dans les comités d'éducation pour la santé*, [dostęp: 16.05.2008]. Dostępny w World Wide Web: http://craes-crips.com/pub/fixes/21_elements_devaluation_activite_doc_2006.pdf.
73. *Encyklopedia wiedzy o książce*. Wrocław, Zakład Narodowy im. Ossolińskich 1971.
74. ETTER Z., *Using reference questions to analyze collection and service*, „MC Journal. The Journal of Academic Media Librarianship”, 1993, nr 2, s. 66-69, [dostęp: 23.12.2007]. Dostępny w World Wide Web: [Congress\Using Reference Questions to Analyze Collection and Service, by Zana Etter.htm](http://congress.org/Using%20Reference%20Questions%20to%20Analyze%20Collection%20and%20Service,%20by%20Zana%20Etter.htm).
75. *EQUINOX, Library Performance Measurement and Quality Management System 2002*, [dostęp: 20.01.2007]. Dostępny w World Wide Web: <http://equinox.dcu.ie/index.html>.
76. EVANS E. i in., *Review of criteria used to measure library effectiveness*. „Bulletin of the Medical Library Association” 1972, nr 1, s. 102-110, [dostęp: czerwiec 2007]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=198632>.
77. FEDYNYSZYN K., *Pomiar poziomu satysfakcji użytkowników bibliotek akademickich*. W: Standardy w bibliotekach naukowych, pod red. merytoryczną T. U. Szmigielskiej, Warszawa 2007, s. 59-68.
78. FERET B., MARCINEK M., *Przyszłość bibliotek i bibliotekarzy akademickich, studium wykorzystujące metodę delficką*, EBIB 2000, nr 9, [dostęp: 15.09.2007]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.oss.wroc.pl/biuletyn/ebib09/feret.html>.
79. FETT O. F., *Impact – Outcome – Benefit. Ein Literaturbericht zur Wirkungsmessung für Hochschulbibliotheken*. Berlin 2004. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlaul/handreichungen/h142/>.
80. FIRLEJ-BUZON A., *Przyszłość bibliotek europejskich w świetle projektów Komisji Europejskiej*. „Bibliotekarz” 1999, nr 4, s. 8-12.
81. FISHER K., LIS 579: *Outcome evaluation. The Information School of the University of Washington*, [dostęp: 10.03.2007]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ischool.washington.edu/fisher/lis579.htm>.
82. *The Follett Report 1993*, [dostęp: 10.02.2007]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ukoln.ac.uk/services/papers/follett/report/>.
83. FRANAS-MIROWSKA U., *Stan i organizacja powojennego bibliotekarstwa naukowego w latach 1944-1949*. „Kieleckie Studia Bibliologiczne” 2001, s. 27-48.

84. FRAREY C. J., *Studies of Use of the Subject Catalog: Summary and Evaluation*. W: *Subject Analysis of Library Materials*, pod red. M. F. Tauber. New York, Columbia University, School of Library Service 1953, s. 147-166.
85. FUGEI D., *Library statistics for policy making. Report of a workshop held in Luxemburg, 1 February 1988*, Luxemburg 1989.
86. FUSSLER H. H., SIMON L., *Patterns in the use of books in large research libraries*. Chicago, The University of Chicago Press, 1969.
87. GALVIN T. J., KENT A., *Use of a university library collection. A progress report on a pittsburgh study*. „Library Journal” 1977, nr 102, s. 2317-2320.
88. GANIŃSKA H., *Biblioteka w okresie przemian – jakość i efektywność usług informacyjnych*. „Zeszyty Naukowe Politechniki Poznańskiej, Humanistyka i Nauki Społeczne”, 2001, z. 50, s. 47-55.
89. GANIŃSKA H., *Elementy kosztów działalności Biblioteki Głównej Politechniki Poznańskiej: próba analizy za lata 1994-1999*. W: *Standaryzacja kosztów w bibliotekach naukowych*. Materiały konferencyjne, Kazimierz, 20-22 września 2000.
90. GANIŃSKA H., *Jakość, koszty jakości i efektywność usług informacyjnych elementy strategii ekonomicznej w bibliotece politechnicznej*. W: *Materiały z konferencji: Zarządzanie przez jakość w bibliotece akademickiej*. „EBIB” [dostęp: 27.01.2006]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/atr/ganiska.html>.
91. GANIŃSKA H., *Nowe rozwiązania w zarządzaniu biblioteką naukową w kontekście informacji elektronicznej, ogólna refleksja*. „Biuletyn EBIB” 2000, nr 16, [dostęp: 15.09.2007]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/arc/e016-06.html>.
92. GARG K. C., *Quantitative methods in information science*. „Collection Management” 1991, nr 3-4, s. 75-100.
93. GEROULD J. T., *The college library building: its planning and equipment*. „New York, Scribners” 1932, s. 31, [dostęp: 10.01.2008]. Dostępny w World Wide Web: <http://fisher.lib.virginia.edu/libsites/gerould/tgsbib.html#ks>.
94. GEROULD J. T., *A plan for the compilation of comparative university and college library statistics*. „The Library Journal” 1906, s. 761-763, [dostęp: 16.01.2008]. Dostępny w World Wide Web: <http://fisher.lib.virginia.edu/libsites/gerould/tgsartcl.html>.
95. *Global Statistics for the 21st Century*, [dostęp: 15.12.2007]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ifla.org/VII/s22/project/GlobalStatistics.htm>.
96. GŁOWACKA E., *Benchmarking jako narzędzie totalnego zarządzania jakością (TQM) w bibliotekach*. „Bibliotekarz” 1995, nr 10, s. 15-21.
97. GŁOWACKA E., *Benchmarking w bibliotekach*. „Bibliotekarz”, 2005, nr 2, s. 23-28.
98. GŁOWACKA E., *Funkcja informacyjna internetowych stron WWW bibliotek na przykładzie polskich bibliotek uniwersyteckich*. „Przegląd Biblioteczny” 2000, z. 4, s. 291-301.
99. GŁOWACKA E., *Kompleksowe zarządzanie jakością (TQM) w sferze usług biblioteczno-informacyjnych*. „Biuletyn EBIB” 2000, nr 8(16), [dostęp: 15.05.2007]. Dostępny w World Wide Web: adres w archiwum: ebib.oss.wroc.pl/arc/e016-03.html.
100. GŁOWACKA E., *Marketing w bibliotece a kompleksowe zarządzanie jakością usług bibliotecznych*. „Przegląd Biblioteczny” 2001, z. 4, s. 347-355.
101. GŁOWACKA E., *Problematyka badań użytkowników bibliotek uniwersyteckich – nowa koncepcja na tle dotychczasowego stanu badań*. „Roczniki Biblioteczne” 1993, z. 1-2, s. 3-18.
102. GŁOWACKA E., *Problematyka zapewniania jakości (Quality Assurance) w bibliotekoznawstwie i informacji naukowej*. „Bibliotekarz” 1999, nr 1, s. 11-17.
103. GŁOWACKA E., *SERVQUAL – metoda oceny subiektywnych odczuć użytkowników w zakresie jakości obsługi biblioteczno-informacyjnej*. „Acta UNC” 2000, z. 4, s. 335-339.
104. GŁOWACKA E., *Wprowadzenie do QA i TQM w odniesieniu do instytucji biblioteczno-informacyjnych*. „Biuletyn EBIB” 2002, nr 1(30), [dostęp: 25.05.2005]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/30/glowacka>.
105. GŁOWACKA E., *Wskaźniki efektywności bibliotek według normy ISO 11620*. W: *Standaryzacja kosztów w bibliotekach publicznych*. Chelme-Okuninka 19-20 września 2002, EBIB 2002, nr 5, [dostęp: 22.05.2005]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/standardy/glowacka.php>.
106. GŁOWACKA E., DERFERT-WOLF L., *Wskaźniki funkcjonalności elektronicznych usług bibliotecznych według Raportu Technicznego ISO/TR 20983*. „Przegląd Biblioteczny” 2006, z. 4, s. 445-459.

107. GODDARD H. C., *Analysis of social production functions: the public library*. „Public Finance Quarterly” 1973, nr 1, s. 191-204.
108. GOODALL D. L. *Performance measurement. A historical perspective*. „Journal of Librarianship” 1988, nr 2, s. 128-144.
109. GORMAN, M., *Przyszłość biblioteki akademickiej*, tł. z ang. J. Walkiewicz. „Przegląd Biblioteczny”, 1995, z. 2, s. 147-155.
110. GÓRNY M., *Czas jako ilościowa miara jakości usług bibliotecznych*. „Biuletyn EBIB” 2002, nr 2, Jakość w bibliotekarstwie, cz. II. Konfrontacje praktyczne, [dostęp: 15.01.2005]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/31/gorny.php>.
111. GÓRNY M., *Kryteria oceny efektywności bibliotek naukowych*. W: Ze współczesnych zagadnień nauki o informacji, pod red. Mirosława Górnego i Piotra Owaka, Wydaw. Nauk. UAM Poznań 1997, s. 41-52.
112. GÓRNY M., *Metodologiczne problemy zastosowania metody porównawczej do oceny efektywności bibliotek naukowych*. W: Badania porównawcze naukowe. Materiały z konferencji, Kraków 19-21 września 2001. Biblioteka Główna Akademii Ekonomicznej w Krakowie, Kraków 2001, s. 27-38.
113. GÓRNY M., *Metody określania standardów dla polskich bibliotek naukowych – propozycja*. EBIB 2003 nr 8 Standardy i oceny funkcjonowania bibliotek, [dostęp: 1.03.2010]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/2003/48/gorny.php>.
114. GÓRNY M., *Ocena efektywności udostępniania informacji w bibliotekach naukowych*. Poznań, Wydaw. Nauk. UAM 1999.
115. GÓRNY M., *Standaryzacja i unifikacja – kłopot czy korzyści?* W: Materiały z konferencji Polskie Biblioteki Akademickie w Unii Europejskiej: Sesja I – Standardy funkcjonowania bibliotek, [dostęp: 8.01.2006]. Dostępny w World Wide Web: [http://bg.p.lodz.pl/konferencja_2004/pe-
ne_teksty/gorny.pdf](http://bg.p.lodz.pl/konferencja_2004/pe-
ne_teksty/gorny.pdf).
116. GÓRNY M., JAZDON A., *The Implementation of Information Technology Projects in Polish Research and Academic Libraries in the early 1990's. Questions of Scope and Effectiveness*. „Library Management” 1990, nr 6, s. 280-285.
117. GÓRNY M., JAZDON A., NOWAK P., *Selected indicators of the range and use of printed resources in Polish academic libraries*. „Library Management” 1999, s. 159-167.
118. GÓRSKI M., *Analiza funkcjonowania biblioteki*. W: Materiały z konferencji Polskie Biblioteki Akademickie w Unii Europejskiej: Sesja I – Standardy funkcjonowania bibliotek, [dostęp: 8.01.2006]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/atr/gorski.html>.
119. GÓRSKI M., *Analiza porównawcza finansowania i budżetów polskich bibliotek naukowych*. W: Badania porównawcze polskich bibliotek naukowych. Materiały z konferencji, Kraków, BG AE 2001.
120. GRABOWSKA M., *Normalizacja w zakresie informacji i dokumentacji w Polsce w latach 1993-2000*. „Przegląd Biblioteczny” 2001, z. 1/2, s. 11-38.
121. GRABOWSKA M., *Normy: rozpowszechniane, udostępniane czy sprzedawane?* „Biuletyn EBIB” 2005, nr 2/(63), [dostęp: 15.05.2007]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/2005/63/grabowska.php>.
122. GRABOWSKA M., SOBOCIŃSKA A., *Zarządzanie wiedzą jako wynik ewolucji zarządzania przez jakość*. W: Rozwój przedsiębiorstw w aspekcie pro jakościowego doskonalenia i innowacyjności, praca zbior. pod red. Zbigniewa Kłosa. Poznań 2006, materiały IX konferencji Boszkowo, 10-12 maja 2006.
123. *Guidelines for College Libraries. Recommendations for Performance and Resourcing*. London, Library Association 1995.
124. HARRIS P. R., *The development of international standards, exploring the ISO/IFLA relationship*. „IFLA Journal” 1991, vol. 17, nr 4, s. 358-365.
125. HENNEN T. J., *Why we should establish a national system of standards*. „American Library” 2000, nr 3, s. 43-45.
126. HERNON P., *Quality: New directions in the research*. „Journal of Academic Librarianship” 2002, nr 28, s. 224-231.
127. HERNON P., ALTMAN E., *Service quality in Academic Libraries*, Greenwood Publishing Group, 1996, [dostęp: 14.05.2008]. Dostępny w World Wide Web: [http://books.google.pl/books?id=3BXSv2NptKQC&pg=PA15&source=gbs_toc_r&cad=0_0&sig=Z_uKsuLPXF01_UZKo
jFnts1tQ_I](http://books.google.pl/books?id=3BXSv2NptKQC&pg=PA15&source=gbs_toc_r&cad=0_0&sig=Z_uKsuLPXF01_UZKo
jFnts1tQ_I).

128. HERNON P., DUGAN R. E., *An action plan for outcomes assessment in your library*. Chicago, American Library Association 2002.
129. HERNON P., DUGAN R. E., *Different perspectives on assessment and evaluation: The need to refine and link them*, materiały z konferencji: Proceedings of the 5th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services 2003. Northumbria University 2004, s. 23-30. Dostępny w World Wide Web: <http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewContentItem.do;jsessionid=782B6DC4437CCB0DBFCC1DD92F8C270B?contentType=Article&hdAction=lnkhtml&contentId=1581949&dType=SUB&history=false>.
130. HOLLENDER H., *Biblioteki akademickie w Unii Europejskiej – próba perspektywy porównawczej*. Konferencja SBP pt. „Polskie bibliotekarstwo w perspektywie wejścia do Unii Europejskiej” Warszawa-Miedzeszyn, 8-9 czerwca 2001 r., „Biuletyn EBIB” 2001, nr 7, [dostęp: 15.05.2008]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/2001/25/hollender.html>.
131. HUCZEK M., *Jakość obsługi w bibliotece*. „Finanse, Zarządzanie, Inżynieria”, 1999, nr 4, s. 66-72.
132. IFLANET. *Statistics and Evaluation Section. Useful links – related to Library Evaluation*, [dostęp: 12.05.2008]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ifla.org/VII/s22/statlinks-related.htm>.
133. ISO 9004-2:1991, *Quality management and quality system elements – Part 2: Guidelines for services*.
134. ISO FDIS 11620 (2008), *Information and documentation – Library performance indicators*; wersja polska: PN-ISO 11620:2006 *Informacja i dokumentacja – Wskaźniki funkcjonalności bibliotek*.
135. ISO TC 46/SC 8 *Library statistics and performance evaluation*, [dostęp: 10.05.2008]. Dostępny w World Wide Web: http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_tc_browse.htm?commid=48826&published=on.
136. JAZDON A., *Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce*. „Bibliotekarz” 2004, nr 4, s. 20-21.
137. JAZDON A., *Czas standaryzacji*. „Forum Akademickie” 1999, nr 9, s. 38-41.
138. JAZDON A., *Działalność Rady Wykonawczej Konferencji Dyrektorów Bibliotek Szkół Wyższych*. „Bibliotekarz” 2000, nr 9, s. 3-4.
139. JAZDON A., *Finanse bibliotek uniwersyteckich w Polsce, problemy i propozycje*. „Przegląd Biblioteczny” 2000, z. 1/2, s. 59-75.
140. JAZDON A., *Normy, standardy, wskaźniki w zarządzaniu zbiorami*. W: *Badania porównawcze polskich bibliotek naukowych*. Materiały z konferencji, Kraków, BG AE 2001.
141. JAZDON A., *O kategoryzacji bibliotek czyli czy warto porównywać biblioteki, a jeśli tak to jak, po co, dla kogo i kto miałby to robić*. W: *Standaryzacja kosztów w bibliotekach naukowych*. Kazimierz Dolny 20-22.09.2000, Lublin, Wydaw. PL 2000, s. 61-89.
142. JAZDON A., *O ocenie i kategoryzacji bibliotek*. EBIB, 2002 nr 8, [dostęp: 22.05.2005]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/37/jazdon.php>.
143. JAZDON A., *Finanse bibliotek uniwersyteckich w Polsce, problemy i propozycje*. „Przegląd Biblioteczny”, 2000, z. 1/2, s. 59-75.
144. JAZDON A., *Problemy transformacji*. „Życie Uniwersyteckie” 1998, nr 3, s. 16-17.
145. JAZDON A., JAZDON K., *O próbie 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, Wydaw. SBP 2003, s. 38-53.
146. JAZDON A., *W sprawie finansowania bibliotek*. „Życie Uniwersyteckie” 1999, nr 6, s. 10-11.
147. JOLLY C., *Uniwersytety francuskie i ich biblioteki; polityka i jej ocena (1989-2001)*. „Bibliotekarz Podlaski” 2002, nr 4, s. 68-72.
148. JOPKIEWICZ A., *Statystyka biblioteczna w Polsce i na świecie*. Konferencja w Jachrance, 2-4. 11.1983, „Bibliotekarz” 1984, nr 2, s. 41-44.
149. KAŁUŻA E., *Problematyka czasopism a funkcje biblioteki akademickiej w procesie naukowo-dydaktycznym*. „Biuletyn EBIB” 1999, nr 4, [dostęp: 20.01.2007]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.oss.wroc.pl/biuletyn/ebib04/kaluza.html>.
150. KARCJARZ M., *Praktyczne ISO w bibliotece*. W: *Standardy w bibliotekach naukowych*, pod. red. merytoryczną T. U. Szmięlskiej. Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Zarządzania im. Leona Koźmińskiego. Warszawa 2007.
151. KATZ F.M., *Directives pour évaluer un programme de formation des personnels de santé*. Genève, OMS 1978.

152. KENDON S., *Introduction, ARL Statistics, 1983-1984*. Washington, Association of Research Libraries 1985, s. 4-7.
153. KENDON S., *ARL Statistics, 1992-1996: A Guide to the Machine-Readable Version of the ARL Statistics*. Washington, Association of Research Libraries 1996, [dostęp: 15.02.2008]. Dostępny w World Wide Web: <http://viva.lib.virginia.edu/socsci/arl/1994/96doc.html>.
154. KENDON S., BUXTON D., *Cumulated ARL University Library Statistics 1962-1963 through 1978-1979*. Washington, Association of Research Libraries 1981.
155. KENT A. i in., *Use of library materials. The University of Pittsburgh study*. New York, Marcel Dekker Inc. 1979.
156. KING RESEARCH Ltd., *Keys to success; performance indicators for public libraries; a manual of performance measures and indicators*, London, HMSO 1990.
157. KENDON S., MOLYNEUX R., *Research library statistics, 1907/08 through 1987/88. A guide to the Machine-Readable version of the Gerould and ARL Statistics*. Washington, Association of Research Libraries 1990.
158. KLEMPIN E., *Recommendation concerning the international standardization of library statistics der Unesco und die bibliotheksstatistischen Arbeit in der DDR*. „Zentralblatt für Bibliothekswesen” 1988, z. 2, s. 49-55; z. 3, s. 108-114.
159. KLEMPIN H., *Performance et démarche qualité dans les bibliothèques publiques de la République Fédérale d'Allemagne*. „Bulletin des Bibliothèques de France” 1998, nr 1, s. 65-71.
160. KNOP U., *Marketing w kształceniu użytkowników biblioteki akademickiej*. „Bibliotekarz” 1999, nr 2, s. 19-21.
161. KOBIERSKA-MACIUSZKO E., *Współczesne budynki biblioteczne w pracach LIBER Architecture Group*, [dostęp: 31.12.2006]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/33/maciuszko.php>.
162. KOCH R., *The 80/20 Principle*. Doubleday, Nicholas Brealey Publishing 1997.
163. *Kodeks etyki bibliotekarza i pracownika informacji*. Warszawa, Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich 2005, [dostęp: 15.05.2007]. Dostępny w World Wide Web: http://ebib.oss.wroc.pl/sbp/kodeks_etyki.html.
164. KONIECZNA D., *Biblioteka akademicka jako instytucja promująca proces kształcenia = Academic library as the institution promoting educational process*, [dostęp: 30.05.2008]. Dostępny w World Wide Web: http://www.ml.put.poznan.pl/2005/pdf/3_4.pdf.
165. KRIKELAS, J., *Searching the library catalog – A study of users' access*. „Library Research” 1980, nr 2, s. 215-230.
166. KRUKOWSKI K., *Wprowadzenie w zagadnienia i omówienie wymagań normy ISO 9000*, [dostęp: 15.09.2008]. Dostępny w World Wide Web: http://klub.chip.pl/kruk/wstep_do_iso.htm.
167. KUBÓW S., *Standardy dla bibliotek naukowych*. „Biuletyn EBIB” 2001, nr 7, [dostęp: 20.05.2005]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/2001/25/kubow.html>.
168. KUCIANOVÁ A., *Uplatnění noriem STN ISO 2789 a STN ISO 11620 pri kvantifikovaní činnosti knižnic i informačných systémov*. „Knižnica” 2004, nr 5, s. 220-226.
169. KUPIEC, A. W. i in., *Bibliothèques et évaluation*. Paris, Editions du Cercle de la Libraire, 1994.
170. LAMY J. P., *Évaluer un service de référence, quelques outils*. „Bulletin des Bibliothèques de France” 2001, nr 4, s. 82-88.
171. LANCASTER F. W., SHIAO-FENG S., *Evaluation of expert systems in reference service applications*. „RQ” 1995, nr 2, s. 219-228.
172. LANCASTER F. W., *Guidelines for indexes and related information retrieval devices*. „Library and Information Science Research” 1998, nr 20(3), s. 295-298.
173. LANCASTER, F. W., *If you want to evaluate your library*, wyd. 2 zm. London, Library Association 1993.
174. LANCASTER, F. W., *The measurement and evaluation of library services*. Washington, Information Resources Press 1977 [wyd. 2, Information Resources Press, Arlington 1991].
175. LANCASTER, F. W., BAKER, S. L., *The measurement and evaluation of library services*. Wyd. 2, Arlington, Information Resources Press 1991.
176. LITHGOW S. D., MACDOUGALL A., *Performance assessment, today's confusion, tomorrow's solution?* „IFLA Journal” 1991, nr 4, s. 371-378.
177. LOFGREN H., *Priority and performance evaluation, a tool for libraries*. „Australian Library Journal” 1992, nr 1, s. 14-30.

178. *The LibEcon 2000 survey questionnaires 2000*, [dostęp: 10.05.2007]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.libecon2000.org/survey/default.asp>.
179. MAJ J., *Statystyka jako narzędzie badania efektywności bibliotek*. „Rocznik Biblioteki Narodowej”, t. 25, s. 95-105.
180. MAJ J., *Statystyka w bibliotece i jej otoczeniu*. Warszawa 2007, Wydaw. SBP.
181. MANSBRIDGE J., *Availability studies in Libraries*. „Library and Information Science Research” 1986, nr 8, s. 299-314.
182. MARCINEK M., WIELGUT-WALCZAK J., *Konferencja Dyrektorów Bibliotek Szkół Wyższych*, „Biuletyn EBIB” 2001, nr 11(29), [dostęp: 1.05.2007]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/2001/29/dyrektorzy.html>.
183. *Modern libraries and librarianship in Poland*. Red. Maria Kocójowa i Alicja Altenberger, Kraków 1995.
184. MACHALSKA-GARBACZ A., *Problem jakości usług bibliotecznych i informacyjnych w światowym piśmiennictwie bibliotekoznawczym*. „Przegląd Biblioteczny” 2000, z. 4, s. 281-289.
185. MICHAŁOWSKA B. M., *Trendy rozwojowe współczesnego bibliotekarstwa akademickiego*. „Przegląd Nauk., Pedag.” Radom 1999, nr 1, s. 107-118.
186. MIKE D., REVILL D., *Towards the active collection: the use of circulation analyses in collection evaluation*. „Journal of Librarianship and Information Science” 1995, nr 3, s. 149-157.
187. MILLER K., *LibQUAL+ Assessment Data for Service Improvement: A New York 3rs LSTA Project*. „Interface” Newsletter of the Association for Specialized and Cooperative Library Agencies, a division of the American Library Association 2002. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ala.org/ala/ascla/asclapubs/interface/archives/>.
188. MOLYNEUX R. E., *An Examination of the Growth of Academic Libraries in the United States, 1972/73-1981/82*. Unpublished dissertation, University of North Carolina, Chapel Hill 1984.
189. MOLYNEUX R. E., *The Gerould Statistics 1907/08-1961/62*, wyd. 2, 1998. W: Historical compilation of data from academic libraries in the United States and Canada, [dostęp: 15.02.2008]. Dostępny w World Wide Web: <http://fisher.lib.virginia.edu/libsites/gerould/index.html#toc>.
190. MOORE N., *Measuring the performance of public libraries: a draft manual General Information Programme and UNISIST*. Paris, United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization 1989.
191. MORSE P. M., *Measures of library effectiveness*, „The Library Quarterly” 1972, nr 42, s. 15-30.
192. MOSKALSKA G., *Kierunki rozwoju działalności dydaktyczno-informacyjnej bibliotek uczelnianych na przykładzie Wielkiej Brytanii*. „Przegląd Nauk., Pedag.” Radom 1998, nr 4, s. 155-176.
193. MOTYLEWSKI K., *Helping Libraries Change Lives*, Institute of Museum and Library Services. Washington 2002, „Interface” Newsletter of the Association for Specialized and Cooperative Library Agencies, a division of the American Library Association 2002, [dostęp: 10.05.2007]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ala.org/ala/ascla/asclapubs/interface/archives/contentlistingby/volume24/helpinglibraries/helpinglibraries.cfm>.
194. MECH T. F., *Academic library directors, a managerial role profile*. „College and Research Libraries” 1990, nr 5, s. 415-428.
195. NEAL, J. G., *Academic libraries, 2000 and beyond*. „Library Journal” 1996, nr 12, s. 74-76.
196. NITECKI D. A., *An assessment of the applicability of SERVQUAL dimensions a customer-based criteria for evaluating quality of services in an academic library*, doctoral dissertation. University of Maryland 1995.
197. NITECKI D. A., *Changing the concept and measure of service quality in academic libraries*. „Journal Acad. Librarianship” 1996, vol. 22, nr 3, s. 181-190.
198. NITECKI D. A., *Measuring service quality in academic libraries*. „ARL Newsletter” 1997, [dostęp: 1.05.2007]. Dostępny w World Wide Web: www.arl.org/newsltr/191/servqual.html.
199. NOBLE, P. LAYZELL W. P., *Performance measures and criteria for libraries: a survey and bibliography*. Brighton, Public Libraries Research Group 1976.
200. ORR R., *Measuring the goodness of library services: a general framework for considering*. „Journal of Dokumentation” 1973, nr 29, s. 315-332.
201. OSIEWALSKA A., *Kongres EUNIS*, Berlin 2001. „Biuletyn EBIB” 2001, nr 4, [dostęp: 1.05.2007]. Dostępny w World Wide Web: ebib.oss.wroc.pl/2001/22/eunis2001.html.
202. OSIEWALSKA A., *Praktyka badań porównawczych bibliotek akademickich USA i krajów Unii Europejskiej*. W: *Badania porównawcze polskich bibliotek naukowych*. Materiały z konferen-

- cji (Kraków, 19-21 września 2001), oprac. red. Anna Sokolowska-Gogut, Biblioteka Główna Akademii Ekonomicznej w Krakowie, Kraków 2001.
203. OSIEWALSKA A., OSIEWALSKI J., *Próba oceny efektywności kosztowej polskich bibliotek*. „Biuletyn EBIB” 2003, [dostęp: 23.01.2005]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/biuletyn/ebib03/efektywn.html>.
 204. OSIEWALSKI J., OSIEWALSKA A., *Ekonometryczne modelowanie kosztów polskich bibliotek publicznych*. W: Standaryzacja kosztów w bibliotekach publicznych, materiały konferencyjne Chelm-Okuninka, 19-21 września 2002 r., „Biuletyn EBIB” 2002, [dostęp: 10.01.2008]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/standardy/osie.php>.
 205. OSIEWALSKI J., OSIEWALSKA A., *Stochastyczna graniczna funkcja kosztu dla polskich bibliotek akademickich*. „Folia Oeconomica Cracoviensia” 1998/1999, s. 65-82.
 206. *Output measurement: proceedings of a seminar on output measurement for public libraries held at the Library Association 26th October 1973 and organized by the Output Measurement Working Party of the Public Libraries Research Group*. London, Public Libraries Research Group, Brighton Distributed by C. Batt 1974.
 207. *Performance indicators for university libraries: a practical guide*. London, Standing Conference of National and University Libraries, Advisory Committee on Performance Indicators 1992.
 208. *Performance measurement and evaluation. Definitions and Relationships, Glossary*. London, Sage Publications 1995.
 209. PETTAS W., GILLILAND S. L., *Conflict in the large academic library, friend or foe?* „Journal of Academic Librarianship” 1992, nr 1, s. 24-29.
 210. PINDŁOWA W., *Bibliometria, informetria i scientometria – refleksje terminologiczne i wzajemne relacje*. W: Z problemów metodologii i dydaktyki bibliotekoznawstwa i informacji naukowej, red. Kocójowa M., Kraków, Wydaw. UJ 1990, s. 63-73.
 211. PINDŁOWA W., *Biblioteki specjalne w Unii Europejskiej*. „Biuletyn EBIB” 2001, nr 7. W: Materiał z konferencji SBP pt. „Polskie bibliotekarstwo w perspektywie wejścia do Unii Europejskiej” Warszawa-Miedzeszyn, 8-9 czerwca 2001 r., [dostęp: 1.04.2008]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/2001/25/pindlowa.html>.
 212. PINDŁOWA W., *Electronic Future of Academic Libraries = Elektroniczna przyszłość bibliotek akademickich*. Kraków, JU Press, 1997.
 213. PINDŁOWA W., *Jakość usług informacyjnych jako warunek tworzenia nowoczesnego społeczeństwa informacyjnego w Unii Europejskiej*. „Bibliotekarz Podlaski” 2002, nr 4, s. 125-129, [dostęp: 12.05.2008]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/31/pindlowa.php>.
 214. PINDŁOWA W., *Kilka refleksji nad współczesnością i przyszłością informacji naukowej*. „Praktyka i Teoria Informacji Naukowej” 2002, s. 19-22.
 215. PINDŁOWA W., *Metody badań efektywności nauczania studentów jako użytkowników informacji naukowej*. W: Ogólnokrajowa sesja naukowa nt. „Model biblioteki szkoły wyższej”. Poznań, Wiedza o Kulturze 1979, s. 1-25.
 216. PINDŁOWA W., *Metodyka kształcenia użytkowników informacji naukowej pracujących zawodowo*. Warszawa, CİNTE 1983.
 217. PINDŁOWA W., *Szkolenie dla potrzeb bibliotekarstwa i informacji naukowej*. W: Projekt poprawy polskiego systemu bibliotek szkół wyższych poprzez rozwój strategii doradztwa. Kielce-Ameliówka 17-19 marca 1997. Kielce, Biblioteka Główna Politechniki Świętokrzyskiej 1997, s. 45-53.
 218. PINDŁOWA W., *Wokół informetrii, bibliometrii i naukometrii*. „APIB” 1989, 1-2, s. 3-7.
 219. PINDŁOWA W., CZUJOWA, M., *Szkolenie studentów jako użytkowników informacji naukowej w Bibliotece Głównej Akademii Górniczo-Hutniczej w Krakowie*. „Zagadnienia Informacji Naukowej” 1977, nr 2, s. 136-145.
 220. PITERNICK G., *ARL Statistics – handle with care*. „College and Research Libraries” 1977, nr 38, s. 419-223.
 221. PITERNICK G., *Library growth and academic quality*. „College and Research Libraries” 1963, nr 24, s. 223-229.
 222. POLL R., *Impact/outcome measures for libraries*. „Liber Quarterly” 2003, nr 3/4, s. 329-342, [dostęp: 12.05.2008]. Dostępny w World Wide Web: <http://liber.library.uu.nl/>.
 223. POLL R., *Kann man die „Wirkung” von Bibliotheken messen? Internationale Projekte zu „impact” und „outcome” in öffentlichen und wissenschaftlichen Bibliotheken*. 92 Deutscher Bibliothekartag in Augsburg 2003. „Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie” 2003, s. 357-369.

224. POLL R., *Managing Service Quality with the Balanced Scorecard, 67th IFLA Council and General Conference, Boston August 16-25, 2001*, [dostęp 10.01.2008]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ifla.org/index.htm>.
225. POLL R., *Quality and performance measurement – a German view*. „British Journal of Academic Librarianship” 1993, nr 8, s. 35-47.
226. POLL R., *Standardize measures for the changing information environment*, Northumbria. Munster 2005, [dostęp: 26.11.2006]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ulb.uni-muenster.de/projekte/outcome/downloads/standardizet-measures.ppt>.
227. POLI R., *Was dabei herauskommt: Wirkungsforschung für Bibliotheken*. „Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie” 2005, nr 2-3, s. 59-70.
228. POLL R., BOEKHORST P. te, *Measuring Quality; Performance Measurement in Libraries*, wyd. 2 zm., Munich, K. G. Saur, 2007, seria: „IFLA Publications”, nr 127.
229. POLL R., BOEKHORST P., *Mierzenie jakości: międzynarodowe zalecenia do pomiaru wykonania zadań w bibliotekach akademickich*, tł. Bolesław Rek, seria: „Bibliothecalia Wratislaviensia” nr 7, Wrocław, Wydaw. Uniwersytetu Wrocławskiego 2004.
230. POLL R., PAYNE P., *Impact measures for libraries and information services*. „Library Hi Tech” 2006, nr 24/4, s. 547-562, [dostęp: 1.04.2007]. Dostępny w World Wide Web: http://conference.ub.uni-bielefeld.de/2006/proceedings/payne_poll_final_web.pdf.
231. POWELL R. R., *The relationship of library user studies to performance measures: A review of the literature*. University of Champaign-Urbana 1988, seria: „Illinois Graduate School of Library and Information Science Occasional Paper” nr 181.
232. PRZYBYSZ J., PIOTEREK P., *Czy biblioteki wyższych szkół niepaństwowych można nazwać naukowymi? Raport z badań ankietowych dotyczący działalności naukowej bibliotek*. W: *Działalność naukowa i informacyjna bibliotek uczelnianych. Teoria i praktyka*, pod red. M. Czyżewskiej, Białystok, WSE 2005.
233. PRZYBYSZ J., PIOTEREK P., *Standardy biblioteczne. Badania na temat stanu bibliotek wyższych szkół niepaństwowych. Referat na VIII Konferencję Bibliotek Szkół Niepaństwowych*. Warszawa 22-24 czerwca 2006. W: *Standardy w bibliotekach naukowych, stan obecny i przyszłość*, pod red. merytoryczną T. U. Szmigielskiej, Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Zarządzania im. Leona Koźmińskiego, Warszawa 2007.
234. QUINN B., *The McDonaldization of Academic Libraries?* [dostęp: 14.05.2008]. Dostępny w World Wide Web: <http://web2.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/crljournal/backissues2000b/may00/quinn.pdf>.
235. REICHMANN G., *Size matters, Einfluss der Bibliotheksgröße auf Bibliotheks-kennzahlen am Beispiel von Fachhochschulbibliotheken*. „Buch und Bibl.” 2003, nr 55, s. 235-239.
236. REKOWSKA M., *Usługi bibliotek akademickich a marketing*. „Przegląd Biblioteczny” 2000, z. 3, s. 159-164.
237. *Research Libraries – Cooperation in Automation*, red. Jadwiga Woźniak i Robert C. Miller. Warszawa, Wydaw. SBP 1999.
238. RIDER F., *The scholar and the future of the research library. A problem and its solution*. New York, Hadham Press 1944.
239. ROY A., *Sources of information on performance and outcome assessment*. ACRL Standards and Accreditation Committee, [dostęp: 10.03.2008]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/whitepapers/sourcesinformation.cfm>.
240. RYAN J., *Information resources for information professionals. Library statistics and measures*, [dostęp: 10.02.2008]. Dostępny w World Wide Web: <http://web.syr.edu/~jryan/infopro/stats.html>.
241. ROBERTSON J., ROBERTSON S., *Pelna analiza systemowa*. Warszawa, WNT 1999.
242. SCHAD J. G., *Pittsburgh university studies of collection usage. A symposium*. „Journal of Academic Librarianship” 1979, nr 5, s. 60-70.
243. SIDOR M. W., *Jakość usług bibliotecznych: badanie metodą SERVQUAL*. Warszawa, Wydaw. SBP 2005.
244. SIDOR M., *SERVQUAL w badaniach jakości usług bibliotecznych*. „Biuletyn EBIB” 2000, nr 8. Dostępny w World Wide Web: www.oss.wroc.pl/biuletyn/ebib16/sidor.html, w archiwum: ebib.oss.wroc.pl/arc/e016-04.html 16.
245. SIDOR M., *Zastosowanie strategicznej karty wyników jako narzędzia pomiaru efektywności i jakości w zarządzaniu biblioteką*. W: *Standardy w bibliotekach naukowych, stan obecny i przyszłość*, pod red. merytoryczną T. U. Szmigielskiej, Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Zarządzania im. Leona Koźmińskiego Warszawa, 2007.

246. SITARSKA A., *Systemowe badanie bibliotek*, 1989. Wyd. 2, Książnica Podlaska im. Łukasza Górnickiego, Białystok 2005.
247. SMIRNOVA N. A., *Trudovye normy vremeni v bibliotecznych processach*. „Bibliotekovedenie” 2002, nr 6, s. 40-44.
248. SŁOWIK J., *Standardy ilościowe w miejskiej Bibliotece Publicznej we Wrocławiu a wytyczne IFLA*. „Biuletyn EBIB” 2003, nr 1, Biblioteki publiczne wielkich miast, [dostęp: 27.01.2006]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/2003/41/slowik.php>.
249. SOBIELGA J., *Informacja dla zarządzania biblioteką – kilka uwag na marginesie Normy ISO-11620: 1998 (E)*. „Bibliotekarz” 2003, nr 7-8, s. 25-27.
250. SOBIELGA J., *O potrzebie baz danych i wskaźników efektywności bibliotek*. „Przegląd Biblioteczny” 2002, z. 3, s. 205-212.
251. SOBIELGA J., *Teraźniejszość i przyszłość standaryzacji*. „Bibliotekarz” 2002, nr 12, s. 5-7.
252. SOKOŁOWSKA-GOGUT A., *Czy potrzebne są nam badania porównawcze?* „Biuletyn EBIB” 2003, [dostęp: 20.02.2006]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.oss.wroc.pl/biuletyn/ebib03/gogut.html>.
253. 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.
254. SÓJKA J., *Profilaktyka w zarządzaniu biblioteką przez jakość*. W: Materiały z konferencji „Wdrażanie nowoczesnych technik zarządzania w instytucjach non profit na przykładzie naukowej biblioteki akademickiej”. Kraków 28-30 września 1998, Kraków, Bibl. Główna AE w Krakowie, 1998, s. 23-243.
255. SPOHRER J. H., *Les bibliothèques universitaires françaises et nord-américaines, prolégomènes à une étude comparative*. „Bull. Bibl. France” 2002, nr 5, s. 32-35.
256. SRIDHAR M. S., *A case study of lent-out use of a special library*. „Library Science with a Slant to Documentation” 1985, nr 22(1), s. 19-34, [dostęp: 16.03.2008]. Dostępny w World Wide Web: <http://eprints.rclis.org/archive/00012340/>.
257. SRIDHAR, M. S., *Studies on use of library collections by scientists, engineers and technicians*. „AGLIS Journal” 1989, nr 7(4), s. 9-17, [dostęp: 16.03.2008]. Dostępny w World Wide Web: <http://eprints.rclis.org/archive/00012340/>.
258. SRINATH M., *The organizational climate of university libraries*. „Library Manage” 1993, nr 1, s. 28-30.
259. STABRYŁA A., *Zarządzanie strategiczne w teorii i praktyce firmy*. Warszawa, PWN 2000, s. 112-113.
260. *Standardy biblioteczne – oczekiwania i perspektywy. Sprawozdanie ze spotkania dyskusyjnego zorganizowanego przez Zarząd Okręgu SBP w Krakowie*. Kraków, 28.11.2006, [dostęp: 20.03.2007]. Dostępny w World Wide Web: http://www.sbp.krakow.pl/index.php?m=dzialalnosc_standardy-spr#.
261. STANIÓW B., *Bibliografia, 1986. Działalność IFLA na rzecz bibliotekarstwa szkolnego*. „Roczniki Biblioteczne” 1986, z. 1-2, s. 363-379.
262. *System informacji strategicznej – kluczowy czynnik sukcesu firmy*. Radom, Wyższa Szkoła Handlowa w Radomiu 2002.
263. SZCZEPAŃSKA B., *Standardy usług w bibliotece firmy prawniczej*, Materiały z konferencji: Czytelnik czy klient? Toruń 4-6 grudnia 2003, [dostęp: 22.04.2005]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/torun/szczepansks.php>.
264. *Szkolnictwo wyższe w Polsce. Uwarunkowania, ocena i rekomendacje*. Praca zbior. pod red. Marka Dutkowskiego, Gdańsk, Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową 2001.
265. SZMIGIELSKA T. U., *Edukacyjna rola biblioteki na przykładzie Biblioteki Wyższej Szkoły Ekonomiczno-Informatycznej w Warszawie*. „Biuletyn EBIB” 2003, nr 5. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/2003/45/szmigielska.php>.
266. SZMIGIELSKA T. U., *Mierniki oceny efektywności w bibliotekach szkół akademickich a marketing biblioteczny*. „Zeszyty Naukowe”. Wyższa Szkoła Ekonomiczno-Informatyczna w Warszawie 2005, z. 18, s. 133-140.
267. SZMIGIELSKA T. U., *Pokazy multimedialne jako jedna z form działalności informacyjno-dydaktycznej Biblioteki Wyższej Szkoły Ekonomiczno-Informatycznej w Warszawie*. Białystok 2005. W: *Działalność naukowa i informacyjna bibliotek uczelnianych*, pod red. Marii Czyżewskiej, s. 69-82.

268. SZMIGIELSKA T. U., *Standardy w ocenie bibliotek akademickich*. W: Rola biblioteki naukowej w tworzeniu społeczeństwa wiedzy, pod red. Zdzisławy Dacko-Pikiewicz i Marzanny Chmielewskiej, Wyższa Szkoła Biznesu w Dąbrowie Górniczej 2005.
269. SZMIGIELSKA T. U., *Standardy ACRL jako propozycja wzorca do oceny bibliotek szkół wyższych*. W: Standardy w bibliotekach naukowych, pod. red. merytoryczną T. U. Szmigielskiej, Warszawa 2007.
270. SZMIGIELSKA T. U., *Zarządzanie w procesie zmian (na podstawie doświadczeń w zarządzaniu Biblioteką Wyższej Szkoły Ekonomiczno-Informatycznej)*. „Biuletyn EBIB” 2003, nr 5. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/2003/45/szmigielska.php>.
271. SZYMOROWSKA T. E., *Zastosowanie projektu normy ISO 11620 do opracowania wskaźników pomiaru procedur zgodnie z Systemem Zarządzania Jakością ISO 9001 w Wojewódzkiej Bibliotece Publicznej – Książnicy Kopernikańskiej w Toruniu*. „Biuletyn EBIB” 2003, nr 8, Standardy i oceny funkcjonowania bibliotek, [dostęp: 27.03.2006]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/2003/48/szymorowska.php>.
272. STANIOW B., *Problemy standaryzacji w bibliotekarstwie szkolnym*. „Biuletyn EBIB” 2002, nr 4/(33), [dostęp: 15.12.2006]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/33/staniow.php>.
273. *Statistics and Evaluation Section, useful links – related to library evaluation*, [dostęp: 19.01.2007]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ifla.org/VII/s22/index.htm>.
274. *Standards for Libraries in Higher Education*. ACRL 2004, [dostęp: 15.05.2005]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standardslibraries.cfm>.
275. *Standardy biblioteczne: wzorce i doświadczenia Unii Europejskiej*. Materiały z ogólnopolskiej konferencji SBP i BN, pod red. J. Wołosza, Warszawa, SBP 2006.
276. *Standardy i oceny funkcjonowania bibliotek*. „Biuletyn EBIB” 2003, nr 8(48), [dostęp: 22.04.2005]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/2003/48/gorny.php>.
277. STEELE C., *No easy Rider? the scholar and the future of the research library by Fremont Rider*. A review article, [dostęp: 10.02.2007]. Dostępny w World Wide Web: http://dspace.anu.edu.au/bitstream/1885/43178/1/Fremont_Rider_article.doc.
278. STEPHEN R., *Library use of performance indicators*. „Library Revue” 1992, nr 6, s. 22-36.
279. STOMA G., *System Zarządzania jakością wg ISO 9001 w Pedagogicznej Bibliotece Wojewódzkiej im. KEN w Lublinie*. „Biblioteka w Szkole” 2003, nr 3, s. 10-11.
280. SUCHOJAD H., *Jak biblioteki akademickie mogą służyć integracji Polski ze Wspólnotami Europejskimi*. „Bibliotekarz” 1998, nr 5, s. 2-5.
281. TAGLIACOZZO, R., KOCHEN, M., *Information-Seeking Behavior of Catalog Users*. „Information Storage and Retrieval” 1970, nr 6, s. 363-381.
282. *Task Force on Academic Library Outcomes Assessment Report*. ACRL 1998, [dostęp: 10.05.2007]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/whitepapers/taskforce-academic.cfm>.
283. TERZIEVA N., *Institucijata universitetska biblioteka*. „Biblioteka” 2000, nr 5, s. 5-9.
284. THUROW, L. *Building Wealth, The New Rules for Individuals, Companies and Nations in a Knowledge-Based Economy*. New York, Harper Business 2000.
285. TYCHEK W., *Normalizacja – de lege curiosum*. „Biuletyn EBIB” 2004, nr 5, [dostęp: 15.08.2006]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/2004/56/tychek.php>.
286. TYWS A., *Efektywność bibliotek w modelu międzyorganizacyjnym*. W: Standaryzacja kosztów w bibliotekach publicznych. „Biuletyn EBIB”, [dostęp: 1.08.2006]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/standardy/tyws.php>.
287. URBAN B., *Standardy efektywności pracy: zastosowanie teorii zarządzania projektowego przy opracowaniu i wdrażaniu systemów poprawy efektywności pracy w bibliotece naukowej*. W: Standardy w bibliotekach naukowych, stan obecny i przyszłość, pod red. merytoryczną T. U. Szmigielskiej, Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Zarządzania im. Leona Koźmińskiego Warszawa, 2007.
288. *Value Added and Impact Measurement Programme*, [dostęp: 1.07.2007]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ebase.uce.ac.uk/projects/vamp.htm>.
289. VAN HOUSE N. A., WEIL, B. T., McCLURE C. R., *Measuring academic library performance: a practical approach*. Chicago, Association of College and Research Libraries, American Library Association 1990.

290. VAN HOUSE, N. A., *Output measures for public libraries*. Chicago, American Library Association 1987.
291. VAN HOUSE N. A., CHILDERS T. A., *The public library effectiveness study: the complete report*. London, American Library Association 1993.
292. *Wdrażanie nowoczesnych technik zarządzania w instytucjach non profit na przykładzie naukowej biblioteki akademickiej*. Oprac. red. Anna Sokołowska-Gogut, Kraków, BG AE 1998.
293. WINKWORTH I., *Performance indicators for polytechnic libraries*. „Library Review” 1990, nr 5, s. 23-41.
294. WOJCIECHOWSKA M., *Metoda zarządzania strategicznego: propozycja standardu dla polskich bibliotek szkół wyższych*. W: Standardy w bibliotekach naukowych, stan obecny i przyszłość, pod red. merytoryczną T. U. Szmigielskiej. Warszawa, Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Zarządzania im. Leona Koźmińskiego. Warszawa, 2007.
295. WOJCIECHOWSKI J., *Standardy: tak i nie*. „Bibliotekarz” 2002, nr 10, s. 3-6.
296. WOJTASIK U., *Rola specjalistów dziedzinowych w rozwoju księgozbioru w polskich bibliotekach akademickich (na podstawie wyników ankiety)*. „Biuletyn EBIB” 2000, nr 18, [dostęp: 15.01.2006]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/arc/e018-11.html>.
297. WOŁOSZ J. N., *Standardy europejskie w dziedzinie bibliotekarstwa*. W: Polskie bibliotekarstwo w perspektywie wejścia do Unii Europejskiej: Materiały z ogólnopolskiej konferencji towarzyszącej Krajowemu Zjazdowi Delegatów SBP Warszawa-Miedzeszyn. Red. Mieczysław Szyszko, Warszawa, Wydaw. SBP 2001, s. 16-28.
298. WOŹNIAK J., *Internet – spojrzenie z perspektywy organizacji informacji*. „Zagadnienia Informacji Naukowej” 2004, nr 1, s. 29-45.
299. WOŹNIAK J., *Jakość w opracowaniu rzeczowym zbiorów bibliotecznych*. „Biuletyn EBIB” 2002, nr 2. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/31/wozniak.php>.
300. WOŹNIAK J., *Katalog przedmiotowy – istota i wartość*. W: Społeczeństwo informacyjne i jego technologie, pod red. Barbary Sosińskiej-Kalaty, Katarzyny Materskiej, Wiesława Glińskiego, Warszawa 2004, s. 93-107.
301. WOŹNIAK J., *Mój OPAC świadczy o mnie, czyli krótko o ważniejszych aspektach oceny jakości komputerowych katalogów bibliotecznych*. „Biuletyn Biblioteki Jagiellońskiej” 2002, nr 1-2, s. 17-23.
302. WOŹNIAK J., *O tak zwanych potrzebach informacyjnych*. „Zagadnienia Informacji Naukowej” 1989, nr 1, s. 39-59.
303. WOŹNIAK J., *Rola i funkcje nowoczesnej biblioteki akademickiej*. „Zagadnienia Informacji Naukowej” 1995, nr 1-2, s. 114-117.
304. WOŹNIAK-KASPEREK J., *Tendencje w teorii i praktyce języków informacyjno-wyszukiwawczych*. „Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Ekonomiczno Informatycznej w Warszawie” 2004, z. 17, s. 95-108.
305. *Wprowadzanie nowego produktu na rynek, doświadczenia praktyczne i gra symulacyjna*, [dostęp: 20.03.2007]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.iir.pl/sem/TT0533druk.html>.
306. XALTER S., *Der Bibliotheksindex (BIX) für wissenschaftliche Bibliotheken – eine kritische Auseinandersetzung*, [dostęp: 20.08.2007]. Dostępny w World Wide Web: http://w210.ub.uni-tuebingen.de/dbt/volltexte/2006/2440/pdf/BIX_OPUS_Tue_Xalter.pdf.
307. ZAJĄCZKOWSKA B., *Efekty rzeczowo-finansowe z realizacji grantu programu TEMPUS „Restrukturyzacja oddziałów informacji naukowej w bibliotekach uniwersyteckich” (JEP 09345-95)*. „Roczniki Biblioteczne UO” 1997, [dr. 1998], s. 51-55.
308. *Zarządzanie biblioteką. Najnowsze kierunki w bibliotekarstwie brytyjskim*, pod red. I. Kemp, T. Wildhardt, Warszawa, Wydaw. SBP 1998.
309. *Zarządzanie przez jakość w bibliotece akademickiej*. W: Międzynarodowa konferencja, Bydgoszcz-Gniew, 10-13 września 2000, „Biuletyn EBIB” 2001, [dostęp: 23.03.2002]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkon>.
310. ZYBERT E. B., *Kultura jakości – przyszłością bibliotek*. W: Przestrzeń informacji i komunikacji społecznej, pod red. Marii Kocójowej, Kraków 2004, s. 256-266, seria: „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Jagiellońskiego”, nr 1274. Prace z Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej, z. 10.
311. ZYBERT B. E., *Kultura organizacyjna w bibliotekach. Nowe idee w zarządzaniu biblioteką*. Warszawa, Wydaw. SBP 2004.
312. ZYBERT B. E., *Jakość w działalności bibliotek, oceny – pomiary – narzędzia*. Warszawa, CEBID 2007.

313. ZYBERT E. B., *Organizacyjna kultura jakości w bibliotekach*. „Bibliotekarz” 2005, nr 1, s. 2-8.
314. ZYBERT E. B., *Problemy funkcjonalności bibliotek i ośrodków informacji oraz ich ewaluacji prezentowane na forum międzynarodowym*. „Przegląd Informacyjno-Dokumentacyjny” Centralny Ośrodek Naukowej Informacji Wojskowej 2006, nr 3/4, s. 5-32.
315. ZYBERT E. B., *Światowy Kongres Bibliotek i Informacji, 70. Konferencja Ogólna IFLA Biblioteki Narzędziem Edukacji i Rozwoju*. Buenos Aires, 22-27 sierpnia 2004 r. „Przegląd Biblioteczny” 2005, z. 1, s. 57-69.

ANEKSY

1. Porównanie zasobów głównych bibliotek Europy w XVII i XVIII w.

Comparative Table of the Riches of the Main Libraries of Europe at Various Times

<i>Years</i>	<i>Number of printed volumes and of the manuscripts</i>
Imperial Library in Vienna	
1663	90,000 volumes, and more than 10,000 manuscripts.
1789	196,000 volumes, and nearly 14,000 manuscripts.
Royal Library in Paris	
1660	1,435 printed volumes.
1661	16,746 volumes and manuscripts; this large increase was due to the bequest of Dupuis.
1669	30,000 volumes.
1683	40,000 volumes and 10,542 manuscripts.
1715	70,000 volumes.
1789	149,000 ? volumes.
Library of St. Germain, near Paris	
1789	100,000 volumes and 20,000 manuscripts.
Mazarin Library in Paris	
1644	12,000 volumes.
1651	37,880 volumes.
1789	45,000 ? volumes.
Vatican Library in Rome	
1455	5,000 manuscripts.
1685	25,000 ? volumes and 16,000 manuscripts.
1789	40,000 ? volumes and 32,000 ? manuscripts.
Barberini Library in Rome	
1664	40,000 volumes and 6,000 manuscripts.
1789	50,000 ? volumes and 6,000 manuscripts.
Library of Matthias Corvinus in Buda	
1490*	55,000 volumes.

*Date of his death.

<i>Years</i>	<i>Number of printed volumes and of the manuscripts</i>
--------------	---

Royal Library of Dresden

1574	1,721 volumes.
1580	2,354 volumes.
1595	16,000 ? volumes (5,668 works).
1771	174,000 volumes.
1789	190,000 ? volumes.

Royal Library in Berlin

1687	20,600 volumes and 1,618 manuscripts.
1715	50,000 volumes.
1735	62,990 volumes.
1740	more than 72,000 volumes and 2,000 manuscripts.
1789	160,000 ? volumes.

Ambrosian Library in Milan

1644	30,000 volumes and 9,000 manuscripts.
1685	38,000 volumes and 9,500 manuscripts.
1729	45,000 volumes.
1789	55,000 ? volumes and 12,000 ? manuscripts.

Bodleian Library in Oxford

1789	125,000 ? volumes.
------	--------------------

Royal Library in Copenhagen

1786	100,000 volumes, according to Ekkart cited by Wurlaff.
1789	140,000 ? volumes.

Imperial Library in St. Petersburg

1789	130,000 ? volumes.
------	--------------------

Royal Library in Munich

1789	110,000 ? volumes.
------	--------------------

University Library in Bologna

1789	110,000 ? volumes.
------	--------------------

Zaluski Library in Warsaw

1789	150,000 ? volumes.
------	--------------------

Źródlo: BALBI A., *Statistical Essay of the Libraries of Vienna and the World*, Jefferson. North Carolina, McFarland 1986.

2. Zestawienie statystyczne Geroulda dla biblioteki w Berkeley

Gerould Data for CALIFORNIA, BERKELEY

(restriction number: 988)

Year	Volumes	Volumes Added	Materials Expenditures	Appropriations	Total Expenditures	Staff	Salaries	Student Wages
1907-08	173,000	11,902	19,709.00			15.00	17,500.00	
1908-09								
1909-10	198,231	16,497		32,983.00		21.00	23,300.00	
1910-11								
1911-12	238,506	26,161	33,800.00	24,000.00		25.00	30,630.00	
1912-13	259,737	21,231	36,538.00	33,950.00		36.00	41,650.00	
1913-14	282,072	22,325	34,000.00	30,000.00		40.00	41,115.00	
1914-15	304,662	23,038	30,000.00	30,000.00		40.00	46,110.00	
1915-16	332,884	28,218	29,611.25	30,025.00		40.00	44,393.06	
1916-17	355,192	22,308	30,000.00	20,000.00		40.00	52,040.00	
1917-18	374,269	19,374	15,000.00	25,000.00		35.00	54,000.00	
1918-19	392,682	18,527	26,000.00	37,642.00		31.00	56,840.00	
1919-20	413,824	21,399	26,612.00	29,000.00		28.00	76,683.00	
1920-21	413,824	25,984	39,500.00	45,500.00		28.00	76,300.00	
1921-22	472,687	34,140	68,717.00	46,412.00		33.00	97,500.00	
1922-23	511,259	39,666	81,085.00	57,719.00		37.00	101,625.00	
1923-24	544,449	33,721	72,618.00	54,363.00		41.00	111,146.00	
1924-25	570,544	29,475	54,363.00	57,749.00		47.00	118,300.00	
1925-26	638,993	28,624	78,304.00	66,007.00		43.00	125,400.00	
1926-27	665,680	28,278	86,282.00	72,500.00		40.00	121,175.00	
1927-28	706,635	42,674	97,630.00	77,750.00		51.00	127,079.00	
1928-29	735,718	31,388	102,074.00	89,625.00		51.00	141,940.00	
1929-30	756,505	31,424	118,127.00	87,125.00		52.00	152,930.00	
1930-31	773,354	32,956	129,077.48	96,475.00		55.00	152,067.81	
1931-32	802,817	38,297	118,601.29	94,937.00		54.00	158,990.00	
1932-33	839,813	39,911	123,910.00	66,000.00		55.00	104,528.00	
1933-34	869,475	29,662	102,300.00	77,000.00		55.00	131,093.00	
1934-35	896,502	29,939	74,609.61	72,000.00		56.00	133,767.00	
1935-36	944,589	31,047	93,739.41			56.00	131,388.00	
1936-37	981,471	38,072	84,752.71			58.00	144,603.10	
1937-38	1,002,764	41,772	137,308.00			59.00	154,079.00	
1938-39	1,039,447	38,567	156,000.00	94,950.00		69.00	119,831.47	
1939-40	1,081,151	45,738	113,921.32	99,300.00		80.00	137,902.77	
1940-41	1,124,858	45,616	112,937.57	102,300.00		86.00	149,441.94	
1941-42	1,170,738	47,648	122,832.15	98,300.00		82.00	161,262.50	
1942-43	1,207,784	38,039	120,753.00	65,000.00		87.00	161,262.50	
1943-44	1,229,916	27,623	110,036.00	92,000.00		76.50	136,459.00	
1944-45	1,260,504	30,598	103,893.00	131,000.00		82.00	166,688.00	
1945-46	1,378,602	118,098	162,027.97	189,394.74		123.00	225,127.46	

1946-47	1,422,494	43,892	210,689,05	277,767,96		132,00	366,306,51	
1947-48	1,554,282	133,576	266,261,00	305,229,00		201,00	502,721,00	
1948-49	1,626,146	71,864	330,926,00	300,000,00		309,00	840,543,00	
1949-50	1,665,063	38,917	340,612,00	640,000,00		272,70	772,401,00	203,536
1950-51	1,744,784	79,721	480,386,29	468,000,00		289,95	877,194,00	196,190
1951-52	1,812,686	80,599	412,570,00	384,879,00		278,75	974,751,00	191,654
1952-53	1,878,389	65,703	422,805,00	491,697,00		297,85	1,079,386,00	226,887

Źródło: <http://fisher.lib.virginia.edu/libsites/gerould/data/berkeley.html>.

3. Roswitha Poll

STATISTICS AND EVALUATION SECTION USEFUL LINKS – RELATED TO LIBRARY EVALUATION BIBLIOGRAPHY IMPACT AND OUTCOME OF LIBRARIES*

W pracy zawarto 110 pozycji w podziale na działy:

I. Bibliografie i projekty

Wszystkie 19 pozycji zarejestrowanych w zestawieniu to adresy internetowe międzynarodowych, narodowych i uczelnianych projektów badawczych oraz zestawień literatury przedmiotu.

- ARI. Association of Research Libraries – MINES.
- Evidence base. *University of Central England* (UCE) Birmingham. Program w ramach SCONUL współpracuje z LISU w celu zbierania danych dotyczących wartości i oceny bibliotek. Program powstał również po to aby krytycznie oceniać metody badawcze stosowane przy zbieraniu danych statystycznych.
- I.R.S. *Library Research Service. Counting on results*. Program obejmuje badania biblioteki publiczne, szkolne i akademickie. Publikowana jest analiza wyników zawarta w raportach finalnych za lata 1995-2006 dla każdej z wymienionych wyżej grup bibliotek według wskaźników ALR. Przykładowo, teksty publikowane na stronie domowej projektu dotyczą oceny pracy Uniwersytetu Stanowego w Colorado również sposobów wspomaganie przez nauki studentów: szkoleń bibliograficznych (z wyczeniem procentowego udziału studentów z nich korzystających), badano również udział w szkoleniach dostępu do zasobów przez Internet, podobnie badano częstotliwość zdalnego zamawiania dokumentów.
- SCONUL *Society of College, National and University Libraries*. Strona zawiera literaturę i opracowania wyników dla programu z lat 2003-2005. Opis metod badawczych i definicji, zawiera też forum dyskusyjne oraz spis publikacji i wyniki badań. W tekście znalazło się istotne dla badań efektywności pracy bibliotek opracowanie zespołu autorów członków *Library and Information Research Group* (LIRG) oraz SCONUL dotyczące: inicjatywy pomiaru jakości szkolenia bibliotecznego w celu dokonania zmian w przygotowania studentów do korzystania z usług biblioteki; zbierania danych wywołujących pozytywne zmiany w pracy bibliotekarzy akademickich; połączenie wysiłków bibliotekarzy i nauczycieli akademickich. Do pracy dołączone zostały adresy dostępu do wyników badań.

II. Podstawowe zadania

Zestawienie zawiera adresy internetowe artykułów umieszczonych na stronach narodowych projektów badawczych, artykułów w papierowych wydaniach czasopism bibliotekarskich, referatów wygłoszonych na konferencjach. Zawartość drugiego rozdziału jest największa, ze wszystkich części spisu, zawiera 169 pozycji.

III. Umiejętność wykorzystania źródeł informacji

Information Literacy, zwana w polskiej literaturze przedmiotu „umiejętnościami informacyjnymi” Umiejętności te zyskują należne im miejsce nie tylko wśród bibliotekarzy, ale również wśród personelu zarządzającego firmami. Bez umiejętności sprawnego i selektywnego wyszukiwania informacji nie można podejmować szybkich i trafnych decyzji. „Alfabetyzacja” w dziedzinie umiejętności wykorzystania informacji budzi szczególne zainteresowanie w wysoko rozwiniętych krajach anglojęzycznych, to znajduje wyraz w licznych publikacjach na ten temat.

* POLL R., *Statistics and Evaluation Section, useful links – related to library evaluation. Bibliography Impact and Outcome of Libraries*, [dostęp: 19.01.2008]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ila.org/V11/s22/index.htm>. Także z projektu BIX lub bezpośrednio ze strony Biblioteki Uniwersytetu Munster: <http://www.ulb.uni-munster.de/projekte/outcome/downloads/bibliography-impact+outcome.pdf>.

4. Różne kategorie kosztów możliwych do obliczenia w Bibliotece Akademickiej

Autoryzy przypominają, że w pracy skupiono się na skuteczności (effectiveness) biblioteki w zaspokajaniu potrzeb użytkownika. Nie zawsze maksymalne zaspokajanie potrzeb użytkownika wiąże się z właściwym wykorzystaniem środków, czyli z optymalną wydajnością (cost-effectiveness, efficiency).

Przed przystąpieniem do pomiaru kosztów zarząd biblioteki akademickiej musi ustalić:

1. wysokość środków, którymi biblioteka dysponuje;
2. podział środków na zadania, uposażenie personelu, inne zadania dotyczące zachowania zbiorów;
3. wkład wnoszony do podstawowych usług jakie świadczy biblioteka.

Przeznaczenie środków

A. Koszty osobowe:

1. podstawowe (płace, ubezpieczenia, premie itd.),
2. w funduszach specjalnych.

B. Koszty materiałowe:

1. gromadzenia zbiorów (literatura badawcza, czasopisma, publikacje elektroniczne, mikrofilmy itd.),
2. utrzymania zbiorów (oprawa, czyszczenie, restauracja i konserwacja, filmowanie, odkwaszenie).

C. Koszty automatyzacji biblioteki:

1. sprzęt: naprawy i konserwacje,
2. utrzymanie oprogramowania,
3. koszty sieciowe.

D. Koszty bieżące, utrzymanie budynku (wydatki na sprząatanie, ogrzewanie, ubezpieczenie budynku, podatki, utrzymanie i konserwacja sprzętu itd.).

E. Obowiązujący odpis amortyzacyjny (zawiera koszty inwestycyjne i budowlane):

1. amortyzacja budynku,
2. wyposażenia technicznego i sprzętu,
3. wyposażenia bibliotecznego i biurowego itd.

F. Koszty administracyjne:

1. łączność,
2. poczta
3. materiały biurowe,
4. delegacje,
5. utrzymanie pojazdów,
6. wizerunek instytucji,
7. szkolenia,
8. konsultanci i porady prawne,
9. zwroty poniesionych wydatków – refundacje,
10. koszty stałe – ogólne i administracyjne.

Usługi można obliczać sumując:

- dostęp do czytelni,
- wypożyczanie na miejscu i międzybiblioteczne,
- informację naukową,
- inne usługi np. szkolenia.

Według: POLL R., BOEKHORST P. te, *Mierzenie Jakości...*, s. 33-39.

5. Tabele statystyczne dotyczące bibliotek z „Kwartalnika Statystycznego” z 1930 r.

Biblioteki wyższych zakładów naukowych — Bibliothèques des établissements d'enseignement supérieur

Tabl. 1. Księgozbiory — Bibliothèques

31.XII 1926, 1927, 1928

Wyższy zakład naukowy	Rok założenia <i>Année de fondation</i>	Stan księgozbiorów w tomach <i>Nombre de volumes</i>			% ogółu tomów <i>% du total des volumes</i>	Przyrost w ciągu roku <i>Accroissement au cours de l'année</i>				Etablissement d'enseignement supérieur
		31.XII 1926	31.XII 1927	31.XII 1928		1927		1928		
						Tomy <i>Volumes</i>	%	Tomy <i>Volumes</i>	%	
19 bibliotek			2 492 997	2 562 361	100,0				2,8	19 bibliothèques
Uniwersytet Warszawski	1817	730990	740 000	748 950	29,2	9070	1,2	8 950	1,2	Université de Varsovie
Uniwersytet Jagielloński w Krakowie	XV w	511800 ^a	522 508 ^a	532 474 ^a	20,8	11199	2,2 ^a	9 966	1,9 ^a	Université de Cracovie
Uniwersytet Poznański	1919	848000 ^b	852 000 ^b	837 000 ^b	13,1					Université de Poznań
Uniwersytet Jana Kazimierza we Lwowie	1785	294583	310 378	327 995 ^a	12,8	15845	5,4	17617	5,7	Université de Lwów
Uniwersytet Stefana Batorego w Wilnie	1864	312375	319 023	327 809	12,8	6648	2,1	8786	2,7	Université de Wilno
Wyższa Szkoła Handlowa w Warszawie	1912		58 928	71 123	2,8			12195	20,7	Ecole Supérieure de Commerce à Varsovie
Politechnika Lwowska	1844	55 823	57 177	62 880	2,4	1354	2,4	5703	10,0	Ecole Polytech. de Lwów
Politechnika Warszawska	1898		44 180	50 980	2,0			6 800	15,4	Ecole Polytech. de Varsovie
Uniwersytet Lubelski	1918		33 336	39 903	1,6			6 567	19,7	Université de Lublin

^a 31.XII 1927 r., węgł. 1926 r. ^b Stan księgozbioru z 31.XII 1926 i 1927 r. dotyczą również książek nieskatologowanych, stan zaś z 31.XII 1928 r. dotyczy wyłącznie skatologowanych. ^c 31.XII 1925 r.
^a 31 mars 1927, resp. 1928 et 1929. ^b L'état de la bibliothèque du 31 décembre 1926 et 1927 se rapporte aux volumes catalogués et non catalogués, tandis que celui du 31 décembre 1928 n'embrasse que les volumes catalogués. ^c 31 décembre 1925.

(dok.—fin)

Wyższy zakład naukowy	Rok założenia <i>Année de fondation</i>	Stan księgozbiorów w tomach <i>Nombre de volumes</i>			% ogółu tomów <i>% du total des volumes</i>	Przyrost w ciągu roku <i>Accroissement au cours de l'année</i>				Etablissement d'enseignement supérieur
		31.XII 1926	31.XII 1927	31.XII 1928		1927		1928		
						Tomy <i>Volumes</i>	%	Tomy <i>Volumes</i>	%	
Szkoła Główna Gospod. Wiejsk w Warszawie	1918	10 859	13 123	16 798	0,7	2264	20,8	3 665	27,9	Ecole Centr. de l'Economie Rurale à Varsovie
Wolna Wszechnica Polska w Warszawie	1917		10 680 ^d	11 337 ^d	0,4			657	6,1	Université Libre à Varsovie
Akad. Medycyny Weterynaryjnej we Lwowie	1881	8 897	9 026	9 267	0,4	129	1,4	241	2,7	Académie de Médecine Vétérinaire à Lwów
Akademia Górnicza w Krakowie	1919	7 418	8 274	8 833	0,3	856	11,5	559	6,7	Académie des Mines à Cracovie
Akademia Sztuk Pięknych w Krakowie	1818	3 832	4 055	4 252	0,2	223	5,8	197	4,8	Académie des Beaux-Arts à Cracovie
Wyższa Szkoła Handlowa w Poznaniu	1926		3 165	4 152	0,2			987	31,2	Ecole Supér. de Commerce Extérieur à Poznań
Szkoła Nauk Politycznych w Warszawie	1915		3 000	3 150	0,1			150	5,0	Ecole des Sciences Politiques à Varsovie
Wyższa Szkoła Handlu Zagraniczn. we Lwowie	1922	1 461	1 892	2 544	0,1	431	29,5	652	34,5	Ecole Supér. de Commerce Extérieur à Lwów
Wyższe Studium Handlowe w Krakowie	1926	540 ^d	1 290 ^d	1 937 ^d	0,1	750	138,9	647	50,1	Hautes Etudes Commerciales à Cracovie
Szkoła Sztuk Pięknych w Warszawie	1922	843 ^d	982 ^d	987 ^d	0,0	119	14,1	25	2,6	Ecole des Beaux-Arts à Varsovie

^d Dziela. ^d Oeuvres.

Uwaga. Historję poszczególnych książek polskich można znaleźć w dziele Edwarda Chwałewika p. t. *Zbiory Polskie*, Warszawa, tom I—1926 r., tom II—1927 r.; poza wiadomościami bezpośrednio podanemi mamy tam również bogatą bibliografię pras. dotyczących poszczególnych książek.

Note. L'histoire des différentes bibliothèques polonaises est exposée dans le livre de M. Edouard Chwałewik, intit. *Les Collections Polonaises*, Varsovie, vol. I—1926, vol. II—1927; en outre d'informations directes, cet ouvrage contient une ample bibliographie des travaux consacrés aux différentes bibliothèques.

Biblioteki wyższych zakładów naukowych — Bibliothèques des établissements d'enseignement supérieur

Tabl. 3. Czytelnictwo — Lecture

Rok akademicki 1927/28

Année académique 1927/28

Wyższy zakład naukowy	Dni otwarcia biblioteki jours d'ouverture	Czytelnictwo — Lectures				Czytelnicy-studenci w odszkach (czyt. na zewnątrz) Lecteurs-étudiants en p. r. (lect. au dehors)		Na czytelnię (na zewnątrz) tomów wypożyczonych Nombre des volumes prêtés (au dehors) par lecteur	Etablissement d'enseignement supérieur
		Najmiejscu Sur place	Na zewnątrz Au dehors		Tomy Volumes	ogółu czytelników- studentów du total des étudiants	ogółu studentów des étudiants		
			Tomy Volumes	Czytelnicy Lecteurs					
		ogółem total	w tem studenci dont étudiants	Tomy Volumes	ogółem total	ogółem total			
Uniwers. Warszawski	248	25 855	4 770	4 273	38 258 ^a	89,6	45,6	8,0	Université de Varsovie
Uniwersytet Jagielloński w Krakowie	255 ^b	84 896 ^b	1 531 ^b	—	9 815 ^b	—	—	6,4	Université de Cracovie
Uniwersytet Poznański	260	5 036	2 570	2 128	18 875 ^a	82,8	54,3	7,3	Université de Poznań
Uniwersytet Jana Kazimierza we Lwowie	265	105 384	4 191	—	19 954	—	—	4,7	Université de Lwów
Uniwersytet Stefana Batoryego w Wilnie	242	67 989	1 983	1 750	33 529	88,2	57,7	16,9	Université de Wilno
Wyższa Szkoła Handlowa w Warszawie	205 ^d	33 584 ^a	172	—	3 163 ^a	—	—	18,4	Ecole Supér. de Commerce à Varsovie
Politechnika lwowska	302	68 755	—	—	14 028	—	—	—	Ecole Polytech. de Lwów
Politechnika Warszawska	277 ^d	—	6 197 ^c	5 544 ^c	8 977	—	—	—	Ecole Polytech. de Varsovie
Uniwersytet Lubelski	272 ^d	801	350	—	2 521	—	—	7,2	Université de Lublin
Szkoła Główna Gospod. Wiejsk. w Warszawie	281	—	765	697	4 597 ^a	91,1	78,5	6,0	Ecole Centr. de l'Economie Rurale à Varsovie
Wolna Wszechnica Polska w Warszawie	215	—	—	—	2 749	—	—	—	Université Libre à Varsovie
Akad. Medycyny Weterynaryjnej we Lwowie	348	—	42	—	—	—	—	—	Académie de Médecine Vétérinaire à Lwów
Akademia Górnicza w Krakowie	293	4 596	537	478	4 107	89,0	89,3	7,6	Académie des Mines à Cracovie
Akademia Sztuk Pięknych w Krakowie	187 ^d	1 407	—	—	—	—	—	—	Académie des Beaux-Arts à Cracovie
Wyższa Szkoła Handlowa w Poznaniu	—	—	—	—	2 432	—	—	—	Ecole Supér. de Commerce à Poznań
Szkoła Nauk Politycznych w Warszawie	200	3 000 ^a	30	30	100 ^a	100,0	5,1	3,3	Ecoles des Sciences Politiques à Varsovie
Wyższa Szkoła Handlu Zagraniczn. we Lwowie	248	—	107	88	729	82,2	35,8	6,8	Ecole Supér. de Commerce Extérieur à Lwów
Wyższe Studium Handlowe w Krakowie	298	5 135 ^a	285	271	539 ^a	95,1	68,8	1,9	Hautes Etudes Commerciales à Cracovie
Szkoła Sztuk Pięknych w Warszawie	216	—	—	—	—	—	—	—	Ecole des Beaux-Arts à Varsovie

^a Dzieła. ^b Od 1. IV 1928 do 31. III 1929 r. ^c Nie są uwzględnione tomy korespondencji podręcznej, do którego czytelnicy mają wolny dostęp. ^d Według danych za rok poprzedni. ^e Zgłoszenia. ^a Oeuvres. ^b Du 1-er avril 1928 au 31 mars 1929. ^c Ne sont pas pris en considération les volumes de cette partie de la bibliothèque à laquelle les lecteurs ont libre accès. ^d D'après les données de l'année précédente. ^e Demandes.

Źródło tabel: BORNSTEINOWA J., Biblioteki wyższych zakładów naukowych, „Kwartalnik Statystyczny” 1930, t. 7, z. 1, s. 253-260.

6. Formularz ankiety AFBN za 2009 r. wypełniany przez dyrektorów

Ankieta za rok 2009 Stan na dzień 31.12.2009 r.

1. Liczba bibliotek w systemie biblioteczno-informacyjnym uczelni wraz z Biblioteką Główną¹

2. Dane w ankiecie dotyczą:

- a) Biblioteki Głównej² TAK NIE
- b) sieci bibliotek wraz z Biblioteką Główną³ TAK NIE

PRACOWNICY

3. Liczba pracowników⁴ biblioteki: w tym:

- a) działalności podstawowej⁵
- b) administracyjnych
- c) technicznych
- d) pracowników obsługi⁶

4. Liczba pracowników działalności podstawowej:⁷

- a) z wyższym wykształceniem bibliotekarskim (łącznie ze studiami podyplomowymi)
- b) innym wyższym wykształceniem
- c) z wykształceniem wyższym zawodowym⁸
- d) z wykształceniem średnim
- e) z wykształceniem zawodowym lub podstawowym

5. Liczba pracowników działalności podstawowej⁹ w wieku:

- a) do 30 lat
- b) 31-40 lat
- c) 41-50 lat
- d) powyżej 50 lat

6. Liczba pracowników działalności podstawowej¹⁰:

- a) bibliotekarzy dyplomowanych
- b) ze stopniem doktora lub doktora habilitowanego¹¹

7. Liczba osób¹² działalności podstawowej zatrudnionych w zakresie:

- a) gromadzenia
- b) opracowania
- c) informacji naukowej
- d) udostępniania wraz z magazynami
- e) obsługi informatycznej
- f) pozostałych form działalności

ZBIORY BIBLIOTECZNE

8. Stan zbiorów:

- a) książki (w wol.)
- b) czasopisma (w wol.)
- c) zbiory specjalne ogółem (w jednostkach inwentarzowych): w tym:
 - rękopisy
 - stare druki
 - mikroformy

- dokumenty audiowizualne¹³
- druki muzyczne
- dokumenty kartograficzne¹⁴
- dokumenty graficzne
- normy, opisy patentowe
- książki elektroniczne¹⁵
- inne dokumenty¹⁶
- d) inne zasoby elektroniczne:
 - bazy danych¹⁷ (w tytułach)
 - czasopisma elektroniczne¹⁸ (w tytułach)
 - książki elektroniczne (licencje)¹⁹

9. Nabytki

- a) książki – zakup (w wol.)
- b) książki – wymiana (w wol.)
- c) książki – dary i egzemplarz obowiązkowy (w wol.)²⁰
- d) prenumerowane czasopisma krajowe (w tytułach)
- e) prenumerowane czasopisma zagraniczne (w tytułach)
- f) czasopisma z wymiany (w tytułach)
- g) czasopisma z darów oraz egzemplarz obowiązkowy (w tytułach)
- h) czasopisma ogółem (w wol.)
- i) zbiory specjalne ogółem (w jednostkach inwentarzowych) w tym:
 - rękopisy
 - stare druki
 - mikroformy
 - dokumenty audiowizualne²¹
 - druki muzyczne
 - dokumenty kartograficzne²²
 - dokumenty graficzne
 - normy, opisy patentowe – zakup
 - normy, opisy patentowe – dary
 - książki elektroniczne²³
 - inne dokumenty²⁴

10. Ubytki:

- a) książki (w wol.)
- b) czasopisma (w wol.)
- c) zbiory specjalne ogółem (w jednostkach inwentarzowych) w tym:
 - rękopisy
 - stare druki
 - mikroformy
 - dokumenty audiowizualne²⁵
 - druki muzyczne
 - dokumenty kartograficzne²⁶
 - dokumenty graficzne
 - normy, opisy patentowe
 - książki elektroniczne²⁷
 - inne dokumenty²⁸

BUDŻET

11. Czy biblioteka posiada wydzielony budżet: TAK NIE

12. Wpływy – procentowy udział poniższych kategorii wpływów w całym budżecie²⁹:

- a) fundusz przyznawany przez jednostkę nadrzędną na działalność bieżącą³⁰ %
- b) osobowy fundusz płac %

- c) dotacje celowe, granty, projekty, darowizny³¹ na działalność bieżącą (stałe wydatki) %
- d) dotacje celowe, granty, projekty, darowizny na specjalne zadania w danym roku³² %
- e) środki finansowe wypracowane przez bibliotekę³³ %
- f) inne %

13. Wydatki na funkcjonowanie biblioteki – procentowy udział poniższych kategorii wydatków w całym budżecie³⁴:

- a) zbiory ogółem % w tym:
 - książki polskie i zagraniczne %
 - czasopisma polskie %
 - czasopisma zagraniczne %
 - zbiory specjalne (w tym normy i opisy patentowe) %
 - źródła elektroniczne³⁵ %
- b) sprzęt komputerowy %
- c) oprogramowanie³⁶ %
- d) wyposażenie %
- e) płace (wraz z pochodnymi)³⁷ %
- f) fundusz bezosobowy (z pochodnymi) %
- g) usługi, koszty administrowania³⁸ %
- h) szkolenie personelu³⁹ %
- i) utrzymanie pomieszczeń⁴⁰ %
- j) promocja⁴¹ %
- k) remonty %
- l) amortyzacja %
- m) inne %

INFRASTRUKTURA

14. Czy biblioteka posiada wydzielony budynek⁴²: TAK NIE

15. Ogólna powierzchnia biblioteki w m²:

16. Liczba miejsc do pracy dla użytkowników w bibliotece⁴³:

17. Liczba miejsc/stanowisk dla osób niepełnosprawnych⁴⁴:

18. Liczba stanowisk komputerowych dla użytkowników ogółem: w tym:

- a) wyłącznie z dostępem do katalogu komputerowego
- b) z dostępem do Internetu
- c) innych

UDOSTĘPNIANIE ZBIORÓW

19. Liczba potencjalnych użytkowników z własnej uczelni⁴⁵: w tym:

- a) studenci (studia stacjonarne)
- b) studenci pozostali (studia zaoczne, wieczorowe, podyplomowe)
- c) pracownicy

20. Liczba zarejestrowanych użytkowników – ogółem⁴⁶

- a) z macierzystej uczelni
- b) innych użytkowników

21. Czy biblioteka posiada wolny dostęp do jakiegokolwiek części zbiorów? TAK NIE

22. Liczba zbiorów w wolnym dostępie
- książki (w wol.)
 - czasopisma (w tytułach)
23. Elektroniczne zamawianie / rezerwacja poprzez OPAC: TAK NIE
24. Elektroniczna prolongata poprzez OPAC: TAK NIE
25. Elektroniczne powiadamianie czytelników o terminie zwrotów (e-mail, SMS): TAK NIE
26. Liczba wypożyczeń na zewnątrz (wraz z prolongatami):
27. Liczba wol. udostępnionych na miejscu (łącznie: książek, czasopism i innych materiałów)
28. Liczba odwiedzin w czytelnich:
29. Liczba godzin (w tygodniu), w których dostępne są usługi biblioteczne¹⁷:
30. Liczba zamówień na wypożyczenia międzybiblioteczne (w jednostkach obliczeniowych¹⁸):
- z zewnątrz (krajowe)
 - z zewnątrz (zagraniczne)
 - na zewnątrz (krajowe)
 - na zewnątrz (zagraniczne)
31. Liczba realizacji zamówień na wypożyczenia międzybiblioteczne (w jednostkach obliczeniowych¹⁹):
- z zewnątrz (krajowe)⁵⁰
 - z zewnątrz (zagraniczne)⁵¹
 - na zewnątrz (krajowe)⁵²
 - na zewnątrz (zagraniczne)⁵³
32. Standardowy okres wypożyczenia książek wg regulaminu⁵⁴
33. Standardowy limit wypożyczanych książek w vol. wg regulaminu⁵⁵
34. Czy biblioteka udostępnia katalog kartkowy w formie elektronicznej?⁵⁶ TAK NIE
35. Dostęp zdalny do prenumerowanych zasobów elektronicznych spoza sieci uczelnianej: TAK NIE

USŁUGI INFORMACYJNE

36. Liczba odpowiedzi na zapytania informacyjne (wyszukiwania bibliograficzne, wyszukiwania określonych dokumentów, porady dotyczące źródeł informacji i korzystania z nich, informacja faktograficzna)⁵⁷
37. Wykorzystanie źródeł elektronicznych
- liczba logowań do licencjonowanych baz danych⁵⁸
 - liczba ściągniętych dokumentów z licencjonowanych czasopism elektronicznych i pełnotekstowych baz danych⁵⁹
 - liczba wyświetleń publikacji z własnej biblioteki cyfrowej⁶⁰
38. Czy biblioteka oferuje poprzez biblioteczną witrynę internetową interaktywne usługi informacyjne (komunikatory, czat)?⁶¹ TAK NIE
39. Czy biblioteka oferuje poprzez biblioteczną witrynę internetową kanał RSS lub blogi tworzone przez bibliotekę? TAK NIE

DYDAKTYKA

- 40. Liczba godzin przeznaczonych na szkolenia studentów I roku⁶²
- 41. Liczba godzin przeznaczonych na szkolenia i zajęcia dydaktyczne⁶³
- 42. Liczba użytkowników przeszkolonych w ciągu roku⁶⁴
- 43. Czy biblioteka oferuje interaktywne szkolenia online?⁶⁵ TAK NIE

WYDAWNICTWA WŁASNE, BAZY DANYCH WŁASNE

- 44. Liczba wydawnictw własnych biblioteki⁶⁶
- 45. Liczba obiektów zdigitalizowanych przez bibliotekę i włączonych do regionalnej/instytucjonalnej biblioteki cyfrowej lub udostępnianych lokalnie⁶⁷
- 46. Liczba baz danych⁶⁸ tworzonych lub współtworzonych przez bibliotekę
- 47. Czy biblioteka bierze udział w tworzeniu repozytorium⁶⁹ uczelnianego? TAK NIE

WSPÓŁPRACA BIBLIOTEK, ORGANIZACJA IMPREZ, AKTYWNOŚĆ ZAWODOWA PRACOWNIKÓW

- 48. Liczba kontrahentów wymiany:
 - a) krajowej
 - b) zagranicznej
- 49. Liczba realizowanych projektów⁷⁰:
- 50. Liczba organizowanych i współorganizowanych konferencji, seminariów:
 - a) o zasięgu lokalnym
 - b) o zasięgu krajowym
 - c) o zasięgu międzynarodowym
- 51. Liczba innych imprez⁷¹ organizowanych i współorganizowanych przez bibliotekę
- 52. Liczba publikacji pracowników biblioteki⁷²
- 53. Liczba pracowników⁷³ biorących udział w konferencjach
- 54. Liczba udziałów pracowników biblioteki w formalnych szkoleniach zawodowych (w godzinach)⁷⁴

WYBRANE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI

- 55. Wydatki biblioteki⁷⁵ na 1 użytkownika⁷⁶ w PLN
- 56. Wydatki na zakup materiałów bibliotecznych⁷⁷ na 1 użytkownika⁷⁸ w PLN
- 57. Wydatki na zakup źródeł elektronicznych⁷⁹ na 1 użytkownika⁸⁰ w PLN
- 58. Wydatki na zakup książek na 1 użytkownika⁸¹ w PLN
- 59. Wydatki na sprzęt komputerowy i oprogramowanie na 1 użytkownika⁸² w PLN

60. Budżet biblioteki jako procent budżetu Uczelni⁸³ %

61. Czas przysposobienia książki⁸⁴

62. Zbiory opracowane komputerowo jako procent ogólnej liczby zbiorów⁸⁵ %

63. Procent opisów katalogowych pobranych ze źródeł zewnętrznych⁸⁶ %

PRZYPISY

1. Liczba bibliotek bez względu na strukturę organizacyjną, podległość i finansowanie.
2. Dane tylko dla Biblioteki Głównej, jeśli pozostałe biblioteki w uczelni podlegają innym jednostkom organizacyjnym (wydziałom, instytutom, katedrom).
3. Dane dla Biblioteki Głównej wraz z innymi bibliotekami, jeśli pozostają one w strukturze organizacyjnej Biblioteki Głównej.
4. Etatów przeliczeniowych np. pełen etat = 1, pół etatu = 0.5.
5. Bibliotekarze, dokumentaliści, pracownicy informatyki, instruktorzy w bibliotekach publicznych, magazynierzy.
6. Np. portierzy, sprzątaczkę, pracownicy ochrony.
7. Bibliotekarze, dokumentaliści, pracownicy informatyki, instruktorzy w bibliotekach publicznych, pracownicy digitalizacji, konserwatorzy zbiorów, introligatorzy, magazynierzy (w przeliczeniu na etaty).
8. Licencjat, inżynier.
9. W przeliczeniu na etaty.
10. W przeliczeniu na etaty.
11. Jeden pracownik (w przeliczeniu na etaty) może być zaliczony zarówno do bibliotekarzy dyplomowanych, jak i do posiadających stopień doktora lub doktora habilitowanego.
12. W przeliczeniu na etaty. Jeśli np. jedna osoba połowę czasu poświęca gromadzeniu, a połowę opracowaniu podajemy: gromadzenie = 0.5, opracowanie = 0.5.
13. Obejmują dokumenty dźwiękowe (np. płyty, kasety, dyski kompaktowe dźwiękowe, pliki nagrań cyfrowych), wizualne (np. slajdy, przezrocza) i audiowizualne (np. ruchome obrazy, nagrania wideo). Nie obejmują mikroform.
14. Atlasy jako książki należy zaliczać do książek, atlasy w formie elektronicznej – do książek elektronicznych, dokumenty kartograficzne (mapy itp.) w formie elektronicznej – do „innych dokumentów”, dokumenty kartograficzne (mapy itp.) w formie mikroform – do mikroform.
15. Wlicza się zinventaryzowane książki elektroniczne. Nie wlicza się zbiorów zdigitalizowanych przez bibliotekę.
16. Np. aprobaty techniczne. Do innych dokumentów można również wliczyć rozprawy doktorskie, o ile nie zostały zaliczone do innych typów zbiorów.

17. Łączna liczba sieciowych lub jednostanowiskowych baz danych, zakupionych przez bibliotekę i baz danych na zdalnych serwerach, do których biblioteka pozyskała prawa dostępu wg stanu na dzień 31 XII. Wlicza się bazy danych bibliograficzne, abstraktowe, pełnotekstowe (np. EBSCO, PROQUEST), faktograficzne. Nie wlicza się serwisów czasopism elektronicznych jednego wydawcy lub grupy wydawców, np. SpringerLink, ScienceDirect, IEEE. W przypadku serwisów wielobazowych (np. EBSCO) należy zsumować bazy danych dostępne w serwisie.

18. Liczba wydawnictw ciągłych publikowanych wyłącznie w formie elektronicznej albo równocześnie w formie elektronicznej, jak i innej. Wlicza się elektroniczne wydawnictwa ciągle przechowywane na miejscu oraz zasoby zdalne, do których uzyskano prawa dostępu (opłaty indywidualnie lub w ramach konsorcjum) wg stanu na dzień 31 XII. Podaje się liczbę tytułów unikatowych (nie dublowanych) rejestrowanych w serwisach jednego wydawcy lub grupy wydawców, np. SpringerLink, ScienceDirect, IEEE. Wlicza się dodatkowe licencje na dostęp do elektronicznych wersji tytułów gromadzonych w formie drukowanej. Nie wlicza się czasopism rejestrowanych w pełnotekstowych bazach danych, np. EBSCO, PROQUEST. Nie wlicza się wydawnictw ciągłych zdigitalizowanych przez bibliotekę.

19. Licencje na czas określony lub nieokreślony, w tytułach.

20. Wlicza się również książki przekazywane przez użytkowników tzw. „za zagubione”.

21. Obejmują dokumenty dźwiękowe (np. płyty, kasyety, dyski kompaktowe dźwiękowe, pliki nagrań cyfrowych), wizualne (np. slajdy, przeźrocza) i audiowizualne (np. ruchome obrazy, nagrania wideo). Nie obejmują mikroform.

22. Atlasy jako książki należy zaliczać do książek, atlasy w formie elektronicznej – do książek elektronicznych, dokumenty kartograficzne (mapy itp.) w formie elektronicznej – do „innych dokumentów”, dokumenty kartograficzne (mapy itp.) w formie mikroform – do mikroform.

23. Nie wlicza się zbiorów zdigitalizowanych przez bibliotekę.

24. Np. aprobaty techniczne. Do innych dokumentów można również wliczyć rozprawy doktorskie, o ile nie zostały zaliczone do innych typów zbiorów.

25. Obejmują dokumenty dźwiękowe (np. płyty, kasyety, dyski kompaktowe dźwiękowe, pliki nagrań cyfrowych), wizualne (np. slajdy, przeźrocza) i audiowizualne (np. ruchome obrazy, nagrania wideo). Nie obejmują mikroform.

26. Atlasy jako książki należy zaliczać do książek, atlasy w formie elektronicznej – do książek elektronicznych, dokumenty kartograficzne (mapy itp.) w formie elektronicznej – do „innych dokumentów”, dokumenty kartograficzne (mapy itp.) w formie mikroform – do mikroform.

27. Nie wlicza się zbiorów zdigitalizowanych przez bibliotekę.

28. Np. aprobaty techniczne. Do innych dokumentów można również wliczyć rozprawy doktorskie, o ile nie zostały zaliczone do innych typów zbiorów.

29. Należy przyjąć jako 100% wszystkie wpływy biblioteki bez względu na ich źródło pochodzenia. Biblioteki, które nie mają wydzielonego budżetu powinny uzyskać odpowiednie dane z uczelni (instytucji nadrzędnej) i podać dane szacunkowe.

30. Z wyłączeniem osobowego funduszu płac, który należy uwzględnić w podpunkcie b).

31. Np. innych jednostek/władz uczelni na import czasopism zagranicznych, baz danych itp., dotacje MEN, KBN, samorządów lokalnych, resortu.

32. Specjalne inwestycje np. zakup dużej ilości sprzętu, systemu zintegrowanego, wyposażenia magazynów, pomieszczeń bibliotecznych, budowy itp.
33. Np. środki finansowe uzyskane z tytułu wynajmu pomieszczeń, opłat za nieprzestrzeganie regulaminów bibliotecznych, opłat za usługi np. kserokopie itp.
34. Wszystkie koszty działalności bieżącej biblioteki (płace, zbiory, inne np. oprawa, wynajem, usługi, amortyzacja, drobne remonty) bez względu na źródło finansowania. Jeśli np. prenumerata czasopism zagranicznych była finansowana ze źródeł wydziałów należy to wykazać w wydatkach i tę samą kwotę uwzględnić we wpływach (np. jako dotacje czy darowizny). Biblioteki, które nie mają wydzielonego budżetu powinny uzyskać odpowiednie dane z uczelni (instytucji nadrzędnej) i podać dane szacunkowe. W wydatkach nie należy uwzględniać kosztów jednorazowych inwestycji dla nowej lub rozbudowywanej biblioteki oraz komputerowego systemu zintegrowanego.
35. Źródła elektroniczne obejmują: bazy danych, elektroniczne wydawnictwa ciągłe i dokumenty cyfrowe (elektroniczne książki, opisy patentowe i inne dokumenty). W wydatkach należy uwzględnić koszty zakupu, subskrypcji, licencji i opłat za jednorazowe wyszukiwanie (pay-per-view). Jeśli wersja elektroniczna została zakupiona w pakiecie z dokumentem drukowanym, do wydatków włącza się wyłącznie dodatkową opłatą za wersję elektroniczną. Nie wlicza się kosztów digitalizacji dokumentów.
36. W wydatkach na oprogramowanie należy uwzględnić opłaty licencyjne i serwisowe tzw. maintenance, np. opłaty serwisowe za system biblioteczny.
37. Np. ZUS, nagrody jubileuszowe, „trzynastki”.
38. Np. oprawa materiałów bibliotecznych, naprawa i konserwacja sprzętu komputerowego, transport, materiały biurowe, opłaty pocztowe, telefony, faxy, ulga PKP, inne.
39. Koszty kursów, studiów, udziału w konferencjach, wyjazdów szkoleniowych, delegacji.
40. Np. ogrzewanie, energia elektryczna, woda, ścieki, wywóz śmieci, ochrona itp.
41. Koszty publikowania i drukowania (powielania) materiałów promocyjnych różnego typu, w wersji tradycyjnej i elektronicznej; honoraria za opracowanie ww. materiałów; koszty przygotowania imprez promocyjnych.
42. Biblioteki akademickie: jeśli dane w ankiecie dotyczą sieci bibliotek wraz z Biblioteką Główną, na pytanie należy odpowiedzieć TAK jeśli chociażby Biblioteka Główna posiada wydzielony budynek.
43. Liczba miejsc siedzących w czytelnich i innych pomieszczeniach bibliotecznych, przeznaczonych do pracy dla użytkowników.
44. Należy uwzględnić tylko stanowiska wyposażone w specjalne urządzenia dostosowane do użytkowania przez osoby niepełnosprawne, wyposażone w dedykowane oprogramowanie, specjalistyczne urządzenia peryferyjne itp.
45. Wypełniają tylko biblioteki uczelniane.
46. „Zarejestrowany użytkownik” – użytkownik zarejestrowany w wypożyczalni.
47. Liczba godzin w tygodniu, w których czynne są agendy obsługi użytkownika. Jeśli oddziały czynne są w różnych godzinach, bierze się pod uwagę oddział czynny najdłużej i obsługujący największą liczbę potencjalnych użytkowników.
48. Jednostka obliczeniowa: książka, czasopismo, kopia artykułu.

49. Jednostka obliczeniowa: książka, czasopismo, kopia artykułu.
50. Zrealizowane zamówienia z poprzedniego punktu a).
51. Zrealizowane zamówienia z poprzedniego punktu b).
52. Zrealizowane zamówienia z poprzedniego punktu c).
53. Zrealizowane zamówienia z poprzedniego punktu d).
54. Należy podać standardowy okres (licząc w dniach), na który można wypożyczyć 1 wol. – obowiązujący dla przeważającej grupy użytkowników: dla bibliotek akademickich – wypożyczenia księgozbioru dydaktycznego dla studentów, dla innych bibliotek – dla zarejestrowanych czytelników.
55. Należy podać standardowy limit (licząc w wol.), obowiązujący dla przeważającej grupy użytkowników: dla bibliotek akademickich – wypożyczenia książek przez studentów, dla innych bibliotek – przez zarejestrowanych czytelników.
56. Dostęp poprzez witrynę biblioteczną do cyfrowej wersji katalogu kartkowego – zeskanowane/fotografowane karty katalogowe.
57. Realizacja usług (w formie tradycyjnej i elektronicznej) wykonywanych przez bibliotekarzy i wymagających korzystania ze źródeł (drukowanych lub elektronicznych) bądź znajomości zasad korzystania z biblioteki. Kwerendy – wyszukiwania bibliograficzne w bazach danych, czasopismach elektronicznych i Internecie prowadzone przez bibliotekarzy; również przy współudziale użytkownika. Wyszukiwania określonych dokumentów – w bibliotece, zdalnie w innych katalogach i bazach danych. Informacja faktograficzna – udzielanie odpowiedzi na pytania o fakty, daty, dane biograficzne, adresowe, itp. Wyklucza się pytania adresowe i administracyjne, np. o godziny otwarcia, personel, wyposażenie i sprzęt. Liczy się usługi wykonywane we wszystkich agendach obsługi użytkownika. Jeśli dane dotyczą sieci biblioteki uwzględnia się również usługi wykonywane w bibliotekach sieci. Dopuszcza się wypełnienie pola znakiem #, jeśli biblioteka nie posiada danych statystycznych. Jeśli biblioteka nie prowadzi szczegółowych statystyk, można podać dane szacunkowe na podstawie próbki. Zaleca się szacowanie danych na podstawie próbki z ostatniego pełnego tygodnia listopada wg następującej metody: po zliczeniu danych z tygodnia obliczamy średnią arytmetyczną dla jednego dnia, następnie obliczamy ile dni w roku faktycznie była czynna agenda, której badanie dotyczy (np. dział informacji naukowej); na końcu mnożymy średnią dla jednego dnia przez ilość dni, w których funkcjonowała dana agenda (na podst. PN-EN ISO 2789:2005 Informacja i dokumentacja. Międzynarodowa statystyka biblieczna, cz. 5, p. 5.3).
58. Podaje się liczbę logowań wszystkich użytkowników, z biblioteki i spoza. Logowania pracowników biblioteki oraz logowania w trakcie szkoleń włącza się w ogólną liczbę logowań do baz danych. Pytanie nie dotyczy baz pełnotekstowych np. PROQUEST, EBSCO – dane z tych baz należy uwzględnić w podpunkcie b. W przypadku „baz baz” zaleca się zliczanie danych dotyczących poszczególnych baz, a nie całego serwisu. Dopuszcza się wypełnienie pola znakiem #, jeśli biblioteka nie posiada danych statystycznych.
59. Pełne teksty dokumentów ściągniętych z czasopism elektronicznych lub pełnotekstowych baz danych, np. PROQUEST, EBSCO. ściągnięcie dokumentu oznacza przedstawienie na ekranie pełnego tekstu dokumentu (w statystykach dostawcy np. „Pobrane pełne teksty”). Dopuszcza się wypełnienie pola znakiem #, jeśli biblioteka nie posiada danych statystycznych.
60. W przypadku udziału w regionalnej bibliotece cyfrowej należy podać tylko liczbę wyświetleń publikacji z własnej kolekcji (np. liczba wyświetleń wszystkich publikacji zawierających w opisie właściwą dla danej biblioteki wartość atrybutu Prawa). Dopuszcza się wypełnienie pola znakiem #, jeśli biblioteka nie posiada danych statystycznych lub nie tworzy własnej kolekcji cyfrowej.

61. Wyklucza się formularze do wypełniania i przesyłania poprzez e-mail.
62. Łączna liczba godzin, które wszyscy pracownicy biblioteki poświęcili np. na przysposobienie biblioteczne. W przypadku szkoleń elektronicznych wlicza się czas poświęcony na przygotowanie i modyfikacje treści, sprawdzanie testów itp.
63. Wlicza się seminaria dla studentów/doktorantów, zajęcia programowe z informacji naukowej, praktyki dla studentów bibliotekoznawstwa, szkolenia dla pracowników własnej biblioteki prowadzone przez zatrudnionych w niej bibliotekarzy, staże dla pracowników innych bibliotek. Podaje się ogólną liczbę godzin w ciągu roku, którą pracownicy przeznaczyci na w/w działalność. W przypadku szkoleń elektronicznych wlicza się czas poświęcony na przygotowanie i modyfikacje treści, sprawdzanie testów itp.
64. Wlicza się użytkowników, którzy odbyli szkolenia tradycyjne oraz zdalne w trybie online. Nie wlicza się przeszkolonych pracowników biblioteki.
65. Interaktywne szkolenia oferowane przez bibliotekę w formie elektronicznej, dostępne poprzez Internet. Nie bierze się pod uwagę multimedialnych prezentacji biblioteki.
66. Zalicza się wydawane przez bibliotekę: książki, materiały konferencyjne, bibliografie, inwentarze, katalogi wystaw, czasopisma itp. Podaje się ilość tytułów bez względu na nośnik. Nie zalicza się zbiorów zdigitalizowanych przez bibliotekę, ulotek, broszur informacyjnych itp.
67. Należy podać stan na 31 grudnia ogółem, od początku istnienia biblioteki cyfrowej. Wyklucza się obiekty, które zawierają tylko streszczenia czy spisy treści publikacji, bez pełnych tekstów.
68. Wlicza się bazy danych tworzone samodzielnie o zasięgu lokalnym (np. bibliografie publikacji pracowników), bazy tworzone we współpracy z partnerami krajowymi i zagranicznymi. Nie wlicza się baz katalogowych.
69. Przez „repozytorium” rozumie się tutaj cyfrowe archiwum upowszechniające dorobek naukowy pracowników własnej uczelni/institucji, poprzez gromadzenie i rozpowszechnianie elektronicznych kopii współczesnych prac naukowych w formie artykułów, książek, dysertacji, materiałów konferencyjnych i dydaktycznych oraz rozdziałów z książek, itp. deponowanych przez samych autorów (autoarchiwizacja). Nie należy zaliczać bibliotek cyfrowych, o ile zostały już uwzględnione w pytaniach „Liczba obiektów zdigitalizowanych przez bibliotekę” oraz „Liczba wyświetleń publikacji z własnej biblioteki cyfrowej”.
70. Wlicza się projekty wspólne (lokalne w ramach uczelni lub regionu, krajowe i międzynarodowe) i indywidualne (np. BW, granty).
71. Wystawy tematyczne, imprezy kulturalne, oświatowe, promocyjne i inne o charakterze środowiskowym.
72. Wlicza się publikacje naukowe, popularnonaukowe, fachowe, w tym: książki, rozdziały w książkach, artykuły, referaty konferencyjne, postery, prezentacje, recenzje, tłumaczenia. Nie wlicza się notatek prasowych, ulotek itp.
73. Liczy się każde uczestnictwo w konferencji, nawet jeśli na wszystkie wyjeżdżała ta sama osoba. Wlicza się zarówno uczestnictwa bierne (bez wystąpienia, referatu) jak i aktywne.
74. Bierze się pod uwagę wszystkich pracowników. Wlicza się zorganizowane szkolenia z zakresu bibliotekoznawstwa i informacji naukowej lub dziedzin pokrewnych, szkolenia w zakresie zagadnień przydatnych do wykonywania zawodu bibliotekarza oraz szkolenie przydatne dla funkcjonowania biblioteki (np. dotyczące prawa, finansów). Bierze się pod uwagę np. kształcenie na poziomie średnim i wyższym, studia podyplomowe, doktoranckie, kursy, wykłady itp. Szkolenia mogą być realizowane w bibliotece lub poza nią, przez pracowników biblioteki lub ekspertów z zewnątrz. Wyklucza się szko-

lenia finansowane przez pracowników. Wyklucza się udziały w konferencjach (pyt. poprzednie). Podaje się liczbę godzin w/w szkoleń w okresie sprawozdawczym, pomnożoną przez liczbę przeszkolonych pracowników, np. jeśli szkolenie trwało 3 godz. i uczestniczyło w nim 5 osób, podajemy 15 godzin.

75. Wydatki biblioteki na działalność bieżącą bez względu na źródło finansowania.

76. Użytkownicy – dla bibliotek uczelnianych: wszyscy studenci i pracownicy uczelni; dla pozostałych bibliotek – zarejestrowani czytelnicy.

77. Wydatki na: książki, czasopisma, zbiory specjalne, źródła elektroniczne.

78. Użytkownicy – dla bibliotek uczelnianych: wszyscy studenci i pracownicy uczelni; dla pozostałych bibliotek – zarejestrowani czytelnicy.

79. Źródła elektroniczne obejmują: bazy danych, elektroniczne wydawnictwa ciągłe i dokumenty cyfrowe (elektroniczne książki, opisy patentowe i inne dokumenty). W wydatkach należy uwzględnić koszty zakupu, subskrypcji, licencji i opłat za jednorazowe wyszukiwania (pay-per-view). Jeśli wersja elektroniczna została zakupiona w pakiecie z dokumentem drukowanym, do wydatków włącza się wyłącznie dodatkową opłatę za wersję elektroniczną. Nie wlicza się kosztów digitalizacji dokumentów.

80. Użytkownicy – dla bibliotek uczelnianych: wszyscy studenci i pracownicy uczelni; dla pozostałych bibliotek – zarejestrowani czytelnicy.

81. Użytkownicy – dla bibliotek uczelnianych: wszyscy studenci i pracownicy uczelni; dla pozostałych bibliotek – zarejestrowani czytelnicy.

82. W wydatkach nie należy uwzględniać kosztów jednorazowych inwestycji np. na zakup aparatury, systemu zintegrowanego.

83. Według wykonania planu rzeczowo-finansowego uczelni.

84. Czas od zakupu książki do informacji, że książka jest dostępna (liczba dni).

85. W obliczeniach podaje się procentowy udział pozycji, które są w katalogowej bazie danych, w stosunku do wszystkich dokumentów gromadzonych przez bibliotekę na miejscu. W obliczeniach nie uwzględnia się dokumentów spoza biblioteki, do których uzyskano prawo stałego lub czasowego dostępu.

86. Dotyczy opisów pobranych w danym roku kalendarzowym, dla którego wypełniana jest ankieta. Nie wlicza się opisów opracowanych przez daną bibliotekę do źródeł zewnętrznych, a następnie pobranych do własnego katalogu.

Źródło: Ankieta dostępna pod adresem <http://ssk2.bu.amu.edu.pl/standaryzacja/>.

7. Wykaz wskaźników funkcjonalności bibliotek i danych obliczanych w ramach projektu AFBN

Wskaźniki dotyczące budżetu podawane w ankiecie:

1. Wpływy – procentowy udział poniższych kategorii wpływów w całym budżecie:
 - a) fundusz przyznawany przez jednostkę nadrzędną na działalność bieżącą
 - b) osobowy fundusz plac
 - c) dotacje celowe, granty, projekty, darowizny na działalność bieżącą (stałe wydatki)
 - d) dotacje celowe, granty, projekty, darowizny na specjalne zadania w danym roku
 - e) środki finansowe wypracowane przez bibliotekę
 - f) inne
2. Wydatki na funkcjonowanie biblioteki – procentowy udział poniższych kategorii wydatków w całym budżecie:
 - a) zbiory ogółem, w tym: książki polskie i zagraniczne, czasopisma polskie, czasopisma zagraniczne, zbiory specjalne, źródła elektroniczne
 - b) sprzęt komputerowy
 - c) oprogramowanie
 - d) wyposażenie
 - e) płace (wraz z pochodnymi)
 - f) fundusz bezosobowy (z pochodnymi)
 - g) usługi, koszty administrowania
 - h) szkolenie personelu
 - i) utrzymanie pomieszczeń
 - j) promocja
 - k) remonty
 - l) amortyzacja
 - m) inne

Pozostałe wskaźniki podawane w ankiecie

1. Wydatki biblioteki na 1 użytkownika w PLN
2. Wydatki na zakup materiałów bibliotecznych na 1 użytkownika w PLN
3. Wydatki na zakup źródeł elektronicznych na 1 użytkownika w PLN
4. Wydatki na zakup książek na 1 użytkownika w PLN
5. Wydatki na sprzęt komputerowy i oprogramowanie na 1 użytkownika w PLN
6. Budżet biblioteki jako procent budżetu Uczelni
7. Czas przysposobienia książki
8. Zbiory opracowane komputerowo jako procent ogólnej liczby zbiorów
9. Procent opisów katalogowych pobranych ze źródeł zewnętrznych
10. Liczba godzin (w tygodniu), w których dostępne są usługi biblioteczne
11. Standardowy okres wypożyczenia książek wg regulaminu (dni)
12. Standardowy limit wypożyczanych książek w vol. wg regulaminu

Wskaźniki obliczane automatycznie przez program komputerowy

1. Liczba pracowników biblioteki jako procent ogólnej liczby pracowników uczelni
2. Zarejestrowani użytkownicy z własnej uczelni jako procent potencjalnych użytkowników
3. Liczba vol. (jedn. obliczeniowych) na 1 użytkownika
4. Liczba vol. (jedn. obliczeniowych) na 1 studenta
5. Liczba vol. (jedn. obliczeniowych) na 1 studenta (studia stacjonarne)
6. Liczba vol. książek na 1 użytkownika
7. Liczba vol. książek na 1 studenta
8. Liczba vol. książek na 1 studenta (studia stacjonarne)
9. Liczba vol. nowych nabytków (książki – zakup) na 1 użytkownika

10. Liczba vol. nowych nabytków (książki – zakup) na 1 studenta
11. Liczba vol. nowych nabytków (książki – zakup) na 1 studenta (studia stacjonarne)
12. Liczba tytułów prenumerowanych czasopism krajowych i zagranicznych (drukowanych i elektronicznych) w przeliczeniu na 1 użytkownika
13. Liczba książek elektronicznych (zinwentaryzowane + licencje) w przeliczeniu na 1 użytkownika
14. Wydatki na książki drukowane jako procent wydatków na zbiory ogółem
15. Wydatki na zbiory elektroniczne jako procent wydatków na zbiory ogółem
16. Liczba użytkowników przypadająca na 1 pracownika biblioteki
17. Liczba studentów przypadająca na 1 pracownika biblioteki
18. Liczba studentów (studia stacjonarne) przypadająca na 1 pracownika biblioteki
19. Powierzchnia biblioteki przypadająca na 1 użytkownika
20. Powierzchnia biblioteki przypadająca na 1 studenta
21. Powierzchnia biblioteki przypadająca na 1 studenta (studia stacjonarne)
22. Liczba użytkowników na 1 miejsce do pracy w bibliotece
23. Liczba studentów na 1 miejsce do pracy w bibliotece
24. Liczba studentów (studia stacjonarne) na 1 miejsce do pracy w bibliotece
25. Liczba wypożyczeń na 1 zarejestrowanego czytelnika
26. Liczba wypożyczeń na 1 pracownika biblioteki
27. Liczba odwiedzin w czytelnich w przeliczeniu na 1 użytkownika
28. Liczba odwiedzin w czytelnich w przeliczeniu na 1 studenta
29. Liczba odwiedzin w czytelnich w przeliczeniu na 1 studenta (studia stacjonarne)
30. Aktywność wykorzystania zbiorów
31. Liczba zrealizowanych zamówień na wypożyczenia międzybiblioteczne jako procent wszystkich zamówień
32. Liczba zrealizowanych zamówień na wypożyczenia międzybiblioteczne jako procent wszystkich zamówień (dotyczy zamówień z zewnątrz)
33. Liczba dostarczonych informacji na jednego użytkownika
34. Liczba dostarczonych informacji na jednego pracownika biblioteki
35. Liczba logowań do baz danych na 1 użytkownika
36. Liczba ściągniętych dokumentów z czasopism elektronicznych i pełnotekstowych baz danych na 1 użytkownika
37. Liczba logowań na biblioteczną witrynę WWW na 1 użytkownika
38. Liczba wyświetleń publikacji z własnej biblioteki cyfrowej na 1 użytkownika
39. Liczba godzin szkoleń (przysposobienie biblioteczne) na 1 pracownika biblioteki
40. Liczba godzin przeznaczonych na szkolenia użytkowników (z wykluczeniem przysposobienia bibliotecznego) oraz inne zajęcia dydaktyczne na 1 pracownika biblioteki
41. Pracownicy z wyższym wykształceniem bibliotekarskim (w tym podyplomowe) jako procent ogólnej liczby pracowników działalności podstawowej
42. Pracownicy z innym wyższym wykształceniem jako procent ogólnej liczby pracowników działalności podstawowej
43. Pracownicy z wykształceniem wyższym zawodowym jako procent ogólnej liczby pracowników działalności podstawowej
44. Pracownicy ze średnim wykształceniem jako procent ogólnej liczby pracowników działalności podstawowej
45. Pracownicy z wykształceniem zawodowym lub podstawowym jako procent ogólnej liczby pracowników działalności podstawowej
46. Liczba bibliotekarzy dyplomowanych jako procent pracowników działalności podstawowej z wyższym wykształceniem
47. Liczba pracowników ze stopniem doktora lub doktora habilitowanego jako procent pracowników działalności podstawowej z wyższym wykształceniem
48. Pracownicy w wieku do 30 lat jako procent ogólnej liczby pracowników działalności podstawowej
49. Pracownicy w wieku 31-40 lat jako procent ogólnej liczby pracowników działalności podstawowej
50. Pracownicy w wieku 41-50 lat jako procent ogólnej liczby pracowników działalności podstawowej
51. Pracownicy w wieku powyżej 50 lat jako procent ogólnej liczby pracowników działalności podstawowej

52. Pracownicy zatrudnieni w zakresie gromadzenia jako procent ogólnej liczby pracowników działalności podstawowej
53. Pracownicy zatrudnieni w zakresie opracowania jako procent ogólnej liczby pracowników działalności podstawowej
54. Pracownicy zatrudnieni w zakresie informacji naukowej jako procent ogólnej liczby pracowników działalności podstawowej
55. Pracownicy zatrudnieni w zakresie udostępniania wraz z magazynami jako procent ogólnej liczby pracowników działalności podstawowej
56. Pracownicy zatrudnieni przy bezpośredniej obsłudze użytkowników (udostępnianie, magazyny, informacja naukowa) jako procent ogólnej liczby pracowników działalności podstawowej
57. Pracownicy zatrudnieni w zakresie obsługi informatycznej jako procent ogólnej liczby pracowników działalności podstawowej
58. Pracownicy zatrudnieni w pozostałych formach działalności jako procent ogólnej liczby pracowników działalności podstawowej
59. Przyrost zbiorów (książki)
60. Przyrost zbiorów (czasopisma drukowane)
61. Przyrost zbiorów (zbiory specjalne)
62. Przyrost zbiorów (bazy danych)
63. Liczba użytkowników przypadająca na 1 stanowisko komputerowe
64. Liczba użytkowników przypadająca na 1 stację roboczą z dostępem do Internetu
65. Liczba vol. książek w wolnym dostępie jako procent ogólnej liczby vol. książek
66. Przeszkoleni użytkownicy jako procent ogólnej liczby użytkowników
67. Ogólna liczba publikacji pracowników biblioteki na 1 pracownika działalności podstawowej
68. Liczba udziałów pracowników biblioteki w formalnych szkoleniach zawodowych (w godzinach w przeliczeniu na 1 pracownika biblioteki)
69. Liczba udziałów w konferencjach na 1 pracownika działalności podstawowej
70. Wydatki biblioteki na 1 studenta w PLN
71. Wydatki biblioteki na 1 studenta (studia stacjonarne) w PLN
72. Wydatki na zakup materiałów bibliotecznych na 1 studenta w PLN
73. Wydatki na zakup materiałów bibliotecznych na 1 studenta (studia stacjonarne) w PLN
74. Wydatki na zakup źródeł elektronicznych na 1 studenta w PLN
75. Wydatki na zakup źródeł elektronicznych na 1 studenta (studia stacjonarne) w PLN
76. Wydatki na zakup książek na 1 studenta w PLN
77. Wydatki na zakup książek na 1 studenta (studia stacjonarne) w PLN
78. Wydatki na sprzęt komputerowy i oprogramowanie na 1 studenta w PLN
79. Wydatki na sprzęt komputerowy i oprogramowanie na 1 studenta (studia stacjonarne) w PLN

Pytania nt. wybranych usług elektronicznych (w analizie podano % odpowiedzi TAK)

1. Elektroniczne zamawianie/rezerwacja poprzez OPAC
2. Elektroniczna prolongata poprzez OPAC
3. Elektroniczne powiadamianie czytelników o terminie zwrotów (e-mail, SMS)
4. Dostęp zdalny do prenumerowanych zasobów elektronicznych spoza sieci uczelnianej
5. Liczba kserokopierek (bez względu na ich właściciela) – pytanie usunięte w 2007 r.
6. Udostępnianie katalogów w Internecie – pytanie usunięte w 2007 r.
7. Elektroniczna rejestracja wypożyczeń i zwrotów – pytanie usunięte w 2007 r.
8. Udostępnianie katalogu kartkowego w formie elektronicznej
9. Interaktywne szkolenia online

Pytania nt. współpracy międzybibliotecznej i aktywności bibliotek w organizowaniu imprez (w analizie podano wartości minimalne i maksymalne)

1. Liczba kontrahentów wymiany: krajowej
2. Liczba kontrahentów wymiany: zagranicznej
3. Liczba wydawnictw własnych biblioteki

4. Liczba obiektów zdigitalizowanych i włączonych do regionalnej/institutionalnej biblioteki cyfrowej lub udostępnianych lokalnie
5. Liczba baz danych tworzonych przez bibliotekę:
6. Liczba realizowanych projektów:
7. Liczba organizowanych/współorganizowanych konferencji:
 - a. zasięgu lokalnym
 - b. zasięgu krajowym
 - c. zasięgu międzynarodowym
8. Liczba imprez organizowanych/współorganizowanych przez bibliotekę
9. Liczba stanowisk dla niepełnosprawnych

8. Wybrane wyniki badań AFBN za 2008 r.

Wskaźniki dotyczące usług bibliotecznych z 2008 r. (akademickie państwowe ogółem, akademickie państwowe niepaństwowe, publiczne naukowe, branżowe)

Wskaźniki dotyczące usług bibliotecznych	Wszystkie grupy bibliotek naukowych													
	Akademickie państwowe (20)				Akademickie niepaństwowe (12)				Publiczne naukowe (3)				Branżowe (2)	
	Średnia	Mediana	Max	Min	Średnia	Mediana	Max	Min	Średnia	Mediana	Max	Min	Średnia/ Mediana	Max
Standardowy okres wypozyczenia książek wg regulaminu (dni)	101,1	60	305	20	23,08	24,5	31	14	29,33	30	30	28	22,5	30
Standardowy limit wypozyczeń książek w vol. wg regulaminu	10,93	10	20	4	6,67	5	15	3	4	4	6	2	3	3
Liczba wypozyczeń na 1 zarejestrowanego czytelnika	8,1	6,9	18	2,1	10,8	8,8	26,2	4,1	8,1	7,2	18,4	0,8	4,7	9
Liczba wypozyczeń na 1 pracownika biblioteki	2013,3	1878,1	4932,1	547	8011,2	4148,9	31258	1046,4	3887,8	4311,9	7217,7	163,7	213,8	382,6
Liczba odwiedzin w czytelniach na 1 użytkownika	4,95	4,77	15,61	0,63	5,29	4,46	18,88	0,61	2,17	2,11	2,59	1,81	3,3	5,79
Liczba odwiedzin w czytelniach na 1 studenta	5,59	5,15	17,12	0,7	5,61	4,56	17,71	0,83	-	-	-	-	-	-
Liczba odwiedzin w czytelniach na 1 studenta (stacjonarne)	8,97	8,17	31,9	1,26	55,33	28,07	321,83	1	-	-	-	-	-	-
Aktualność wykorzystania zbiorów	0,69	0,58	1,88	0,19	1,68	0,95	4,95	0,33	1,13	1,23	1,82	0,24	0,18	0,26
Procent zrealizowanych zamówień na wypozyczenia międzybiblioteczne	81,18	81,86	88,84	57,01	83,33	91,67	100	56,85	48,28	53,4	68,77	21,82	66,73	100
Procent zrealizowanych zamówień na wypozyczenia międzybiblioteczne z zewnątrz	82,07	85,13	88,23	40,4	90,97	100	100	62,5	45,72	53,42	62,12	21,82	66,15	100
Liczba dostarczonych informacji na 1 użytkownika*	1,95	0,82	10,77	0,1	1,59	0,44	8,34	0,02	2,51	1,84	4,81	0,88	13,33	23,37
Liczba dostarczonych informacji na 1 pracownika bibliotek	618,6	388,5	3749,2	28,8	1541,5	331,7	8800	17,3	1009,4	528	2110,7	383,6	677,5	1019,6
Liczba sesji w bazach danych na 1 użytkownika*	2,66	1,08	9,38	0,06	1,7	0,03	5,17	0	b.d.	b.d.	b.d.	b.d.	2,03	2,03
Liczba dokumentów pobranych z zasobów elektr. i pełnotekstowych baz danych na 1 użytk.	4,71	3,31	19,83	0,33	8,02	0,05	31,97	0	0	0	0	0	0,05	0,08
Liczba logowań na biblioteczną witrynę WWW na 1 użytkownika*	36,45	15,58	267,44	0,86	6,16	3,1	15,38	0	17,07	9,37	41,28	0,58	346,46	346,46
Liczba logowań do własnej biblioteki cyfrowej na 1 użytkownika*	7,65	2,7	41,59	0	1,08	0	5,41	0	1,52	1,19	3,37	0	0	0
Liczba godzin przypozyczenia bibliotecznego na 1 pracownika Dof.	3,03	1,97	18,82	0,45	9,24	0,06	24	0	-	-	-	-	-	-
Liczba godzin innych szkoleń na 1 prac. bibl.	11,46	5,12	68,67	0	22,08	3,33	184	0	3,35	2,34	5,96	1,78	15,1	30,19
Przebieżność użytkownictwa jako % ogólnej liczby użytkowników	10,81	16,84	41,36	0	25,05	18,21	58,26	0	2,74	2,61	5,61	0	0	0

* Ze względu na to, że w ankiecie dopuszczono wstawianie # (brak danych) liczba analizowanych ankiet w tym pytaniu nie była równa 129 i liczbie ankiet zatwierdzonych.

9. Kwestionariusz statystyczny Sconul

A. ORGANIZACJA I STRUKTURA
A1. Które z poniższych najlepiej opisuje twoją strukturę organizacyjną
Połączone usługi komputerowe i biblioteka
Akademickie usługi komputerowe i biblioteka pod wspólnym zarządem ale niezależna funkcjonalnie
Oddzielne akademickie usługi komputerowe i biblioteka
Inne (proszę określić)
A2. Które z poniższych są również zarządzane przez bibliotekarza wykształconego lub bibliotekarza-praktyka
Administracja lub zarządzanie systemem informacyjnym
Telefony (komunikacja dźwiękowa, telekomunikacja)
Usługi audiowizualne i media
Uczelniane usługi internetowe
Muzeum uczelniane, galeria sztuki, archiwum
Wsparcie procesu dydaktycznego
Środowisko Virtual Learning lub Managed Learning (pomoc techniczna)
Uczelniane repozytorium publikacji elektronicznych
Pomoc dla studentów
Copyright/FreedomOfInformations/Licensing
Zarządzanie rekordami bibliograficznymi
Żadne
Inne (proszę określić)
A3. Liczba (pełnoetatowo) załogi akademickiej (wg danych z Higher Education Statistic Agency)
A4. Liczba pozostałej załogi (pełnoetatowo)
A5. Liczba studentów (pełnoetatowo) (wg danych z Higher Education Statistic Agency)
A6. Liczba zarejestrowanych użytkowników zewnętrznych
B. POWIERZCHNIA I GODZINY OTWARCIA
B1. Liczba bibliotek (bez wydzielonych magazynów)
B2. Całkowita powierzchnia przeznaczona na tradycyjne usługi biblioteczne (w m2)
B3. Procentowa powierzchnia biblioteki przypisana dla obsługi Uniwersytetu
B4. Procentowa powierzchnia biblioteki przypisana dla obsługi systemów informatycznych
B5. Procentowa powierzchnia biblioteki przypisana dla obsługi przeznaczona dla zbiorów i usług tradycyjnych
B6. Liczba wydzielonych magazynów
B7. Całkowita powierzchnia wydzielonych magazynów (w m2)
B8. Całkowita liczba miejsc do nauki /studiowania
B9. Liczba stacji (terminali) z wolnym dostępem
B10. Liczba miejsc do nauki z osprzętem bezprzewodowym (bez wyposażenia)
B11. Liczba miejsc do nauki z osprzętem przewodowym (bez wyposażenia)
B12. Liczba miejsc do nauki tygodniowo
B13. Liczba godzin pracy stacji (terminali) tygodniowo
C. KSIĘGOZBIÓR
C1. Całkowity zasób skatalogowanych książek
C2. Liczba dodatków do zasobu wg kategorii wymienionego w C1
C3. Liczba pozycji do usunięcia z zasobu wg kategorii wymienionego w C1
C4. Ilość rękopisów i archiwów w metrach
C5. Ilość otrzymanych rękopisów i archiwów w metrach

KSIĄŻKI ELEKTRONICZNE
Jeśli szczegóły nie są dostępne, proszę podać maksimum możliwych informacji, używając oznaczeń „in Cn” – gdy zbiór jest częścią innej kategorii, „n/k” – gdy zbiór nie jest wliczany do całości, „n/a” – gdy jest ze zbioru nieobsługiwanego przez bibliotekę
C6. Liczba książek elektronicznych zakupionych (zapłata w bieżącym roku)
C7. Liczba książek elektronicznych otrzymanych lecz nie zakupionych
C8. Liczba książek elektronicznych (wszystkich) (=C6+C7)
CZASOPISMA
Jeśli szczegóły nie są dostępne, proszę podać maksimum możliwych informacji, używając oznaczeń „in Cn” – gdy zbiór jest częścią innej kategorii, „n/k” – gdy zbiór nie jest wliczany do całości, „n/a” – gdy jest ze zbioru nieobsługiwanego przez bibliotekę
C9. Liczba tytułów czasopism zakupionych tylko w wersji drukowanej
C10. Liczba tytułów czasopism zakupionych w wersji drukowanej i elektronicznej
C11. Liczba tytułów czasopism zakupionych tylko w wersji elektronicznej
C12. Całkowita Liczba tytułów czasopism zakupionych (= C9+C10+C11)
C13. Liczba tytułów czasopism w wersji drukowanej otrzymanych lecz nie kupionych
C14. Liczba tytułów czasopism tylko w wersji elektronicznej otrzymanych lecz nie kupionych w bieżącym roku
C15. Całkowita liczba tytułów czasopism tylko w wersji elektronicznej otrzymanych lecz nie kupionych (=C13+C14)
C16. Całkowita liczba tytułów czasopism (=C12+C15)
BAZY DANYCH
Jeśli szczegóły nie są dostępne, proszę podać maksimum możliwych informacji, używając oznaczeń „in Cn” – gdy zbiór jest częścią innej kategorii, „n/k” – gdy zbiór nie jest wliczany do całości, „n/a” – gdy jest ze zbioru nieobsługiwanego przez bibliotekę
Jeśli zakupiono pakiet baz danych, należy liczyć każdą z nich, lecz nie liczyć pakiet
Jeśli każda z baz pakietu ma oddzielną subskrypcję, należy liczyć każdą subskrybowaną lecz nie liczyć pakietu
C17. Liczba zakupionych pełnotekstowych baz czasopism
C18. Liczba zakupionych pełnotekstowych baz książek
C19. Zakupione pozostałe bazy
C20. Całkowita liczba zakupionych elektronicznych baz danych (=C17+C18+C19)
C21. Liczba baz otrzymanych lecz nie kupionych w bieżącym roku
C22. Całkowita liczba elektronicznych baz danych (=C20+C21)
POZOSTAŁE ŹRÓDŁA INFORMACJI I MATERIAŁY
Jeśli szczegóły nie są dostępne, proszę podać maksimum możliwych informacji, używając oznaczeń „in Cn” – gdy zbiór jest częścią innej kategorii, „n/k” – gdy zbiór nie jest wliczany do całości, „n/a” – gdy jest ze zbioru nieobsługiwanego przez bibliotekę
C23. Liczba pełnotekstowych pozycji włączonych do uczelnianego repozytorium
C24. Liczba pozycji włączonych do uczelnianego repozytorium wyłącznie jako rekordy bibliograficzne
C25. Całkowita liczba pozycji włączonych do instytucjonalnego repozytorium (= C23 + C24)
C26. Liczba pozycji wyposażenia dostępnych do wypożyczenia
C27. Całkowita liczba skatalogowanych pozycji audiovideo i innych materiałów fizycznych (nie wirtualnych)
D. WYKORZYSTANIE BIBLIOTEKI – ZASOBY INFORMACYJNE
D1. Całkowita liczba wypożyczeń książki i druki
D2. Całkowita liczba wypożyczeń sprzętu

D3. Całkowita liczba wypożyczeń audiovideo i inne
D4. Całkowita liczba wszystkich wypożyczeń (= D1 + D2 + D3)
D5. Liczba pozycji z kolekcji specjalnych
D6. Liczba aktywnych wypożyczających
D7. Żądania pełnotekstowych artykułów (licznik JR1 albo równoważny)
D8. Żądania dostępu książek elektronicznych (licznik BR1 albo równoważny – patrz informację dostawcy)
D9. Przeszukiwanie baz danych (licznik DB1 albo równoważny)
D10. Całkowita liczba aplikacji do wypożyczenia/wynajęcia /zakupu z innych bibliotek
D11. Satysfakcjonująca całkowita liczba aplikacji
D12. Liczba pozycji dostarczona do innych bibliotek
D13. Liczbaostępów do pełnotekstowych pozycji z instytucjonalnego repozytorium w ciągu roku
D14. Liczbaostępów do rekordów bibliograficznych z instytucjonalnego repozytorium w ciągu roku
D15. Całkowita liczbaostępów z instytucjonalnego repozytorium w ciągu roku (= D13+D14)
E. WYKORZYSTANIE BIBLIOTEKI - POZOSTAŁE USEŁUGI
E1. Całkowita liczba użytkowników odwiedzających bibliotekę w ciągu roku
E2. (jeśli dostępne) Całkowita liczba użytkowników zewnętrznych odwiedzających (nie będących członkami instytucji)
E3. Średnia liczba użytkowników w bibliotece (nie zapisanych) w dniu badania
E4. Liczba wykonanych fotokopii
E5. Liczba wydrukowanych arkuszy na komputerach biblioteki
E6. Liczba godzin pracowników biblioteki poświęconych na przygotowanie sesji dostępu, rozpoznanie, umiejętności informacyjne itp.
E7. Liczba osobogodzin użytkowników poświęconych na przygotowanie sesji dostępu, rozpoznanie, umiejętności informacyjne itp.
ZAPYTANIA
Jeśli szczegóły nie są dostępne, proszę podać maksimum możliwych informacji, używając oznaczeń „in Cn” – gdy zbiór jest częścią innej kategorii, „n/k” – gdy zbiór nie jest wliczany do całości, „n/a” – gdy jest ze zbioru nieobsługiwane przez bibliotekę
E8. Liczba informacji źródłowych w relacji do zapytań w tygodniu badanym
E9. Liczba procedur /kierunkowych zapytań w tygodniu badanym
E10. Liczba zapytań pracowników dotycząca tematów IT jak drukarki, hasła, oprogramowanie w tygodniu badanym
E11. Liczba zapytań pracowników dotycząca pozostałych spraw uczelnianych w tygodniu badanym
E12. Całkowita liczba zapytań w tygodniu badanym (= E8 + E9 + E10 + E11)
PRACOWNICY BIBLIOTEKI I ICH KOSZT
Liczba pracowników pełnoetatowych
Wydatki na poniższe stanowiska (£)
F1/G1. Wszystkie stanowiska zawodowe
F2/G2. Wszystkie stanowiska bibliotekarskie
F3/G3. Wszystkie stanowiska bibliotekarskie/pomocnicze stanowiska informacyjne
F4/G4. Wszystkie stanowiska dotowane
F5/G5. Wszystkie stanowiska biblioteczno-informacyjne (= F/G1+F/G2+F/G3 (+F/G4 – zob. uwagi)
G6. Wszystkie stanowiska służby cywilnej (dla stanowisk zawartych w F5)
F7/G7. Wszystkie pozostałe stanowiska nie ujęte powyżej podległe bezpośrednio University Librarian/Director of Information Services

H. INFORMACJA NT. ZAPEWNIENIA POKRYCIA KOSZTÓW (ŹRÓDŁA KOSZTÓW/WYDATKÓW)
Jeśli szczegóły nie są dostępne, proszę podać maksimum możliwych informacji, używając oznaczeń „in Cn” – gdy zbiór jest częścią innej kategorii, „n/k” – gdy zbiór nie jest wliczany do całości, „n/a” – gdy jest ze zbioru nieobsługiwane przez bibliotekę
H1. Książki włączając kolekcje specjalne
H2. Czasopisma drukowane
H3. Czasopisma zakupione w formie drukowanej i elektronicznej
H4. Czasopisma elektroniczne z wyjątkiem pełnotekstowych z baz danych
H5. Bazy danych czasopism pełnotekstowych
H6. Książki elektroniczne wyjątkiem z baz danych
H7. Bazy danych książek elektronicznych
H8. Pozostałe bazy danych
H9. Pozostałe dokumenty cyfrowe
H10. Oprawa, konserwacja, naprawa
H11. Transakcje międzybiblioteczne
H12. Pozostałe materiały biblioteczne i nieksiążkowe niewykazane powyżej
H13. Całkowita informacja nt. zapewnienia pokrycia i akceptacji kosztów
J. POZOSTAŁE WYDATKI
Jeśli szczegóły nie są dostępne, proszę podać maksimum możliwych informacji, używając oznaczeń „in Cn” – gdy zbiór jest częścią innej kategorii, „n/k” – gdy zbiór nie jest wliczany do całości, „n/a” – gdy jest ze zbioru nieobsługiwane przez bibliotekę
J1. Całkowity wydatek na wyposażenie
J2. Całkowity wydatek na budynki i użytki
J3. Całkowite pozostałe koszty alokowanie
J4. Całkowite pozostałe wydatki operacyjne
J5. Całkowite pozostałe wydatki (= J1+J2+J3+J4)
K. CAŁKOWITE WYDATKI
K1. Całkowite wydatki brutto biblioteki (= G5+G6+H13+J5)
L. PRZYCHÓD BIBLIOTEKI
L1. Grant
L2. Pozostałe przychody wewnętrzne
L3. Pozostałe przychody zewnętrzne
L4. Całkowite przychody (= L1+L2+L3)

Źródło: <http://www.sconul.ac.uk/> (tłumaczenie własne).

10. Bix-Bibliothekindex

Projektinfos Ergebnisse

Arbeitsgremien Kontakte Aktuelles Artikelsammlung Portrait

Datenbank Eriauterung

BIX

Der Bibliotheksindex

Ergebnisse - Datenbank

Sie haben an dieser Stelle die Möglichkeit, sich BIX-Ergebnisse nach Ihren individuellen Vorstellungen zusammenzustellen - beispielsweise bezogen auf einzelne Rangplätze oder Indikatoren.

Filter

Land:

Kategorien:

Jahr:

Legende (Für mehr Infos bitte mit der Maus über die Begriffe fahren)

GK Gesamtrang nach Kategorien **RA** Rang Angebote
NU Rang Nutzung **EF** Rang Effizienz
EL Rang Entwicklung

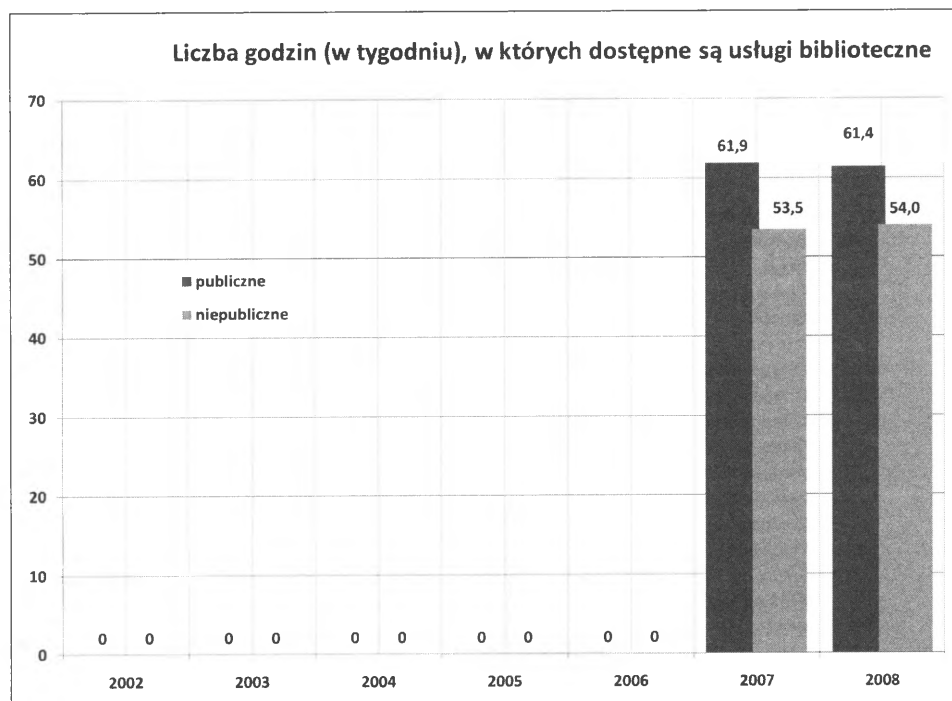
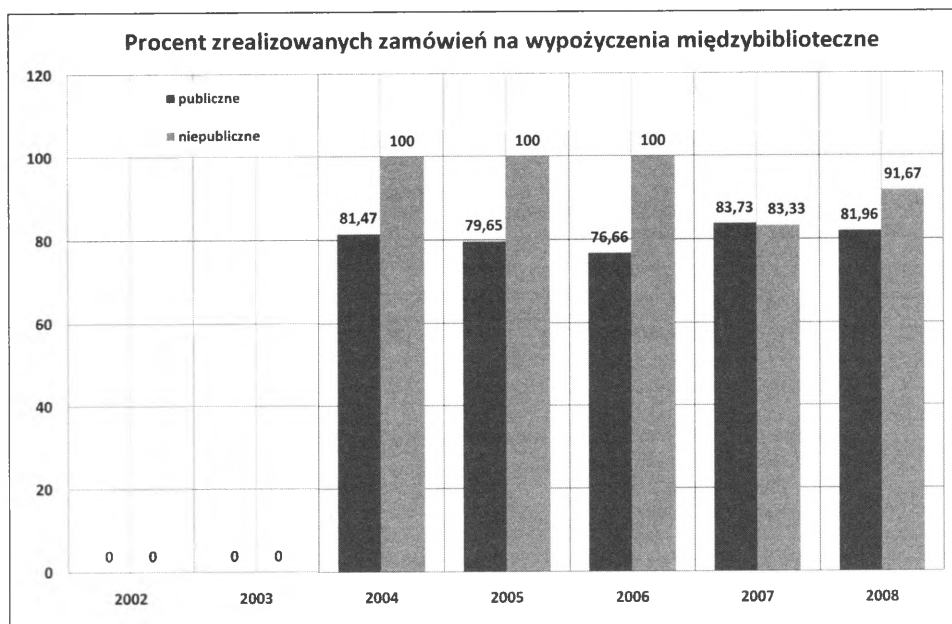
Die Liste wurde gefiltert nach Bundesland: alle, Kategorie: alle, Jahr: 2010

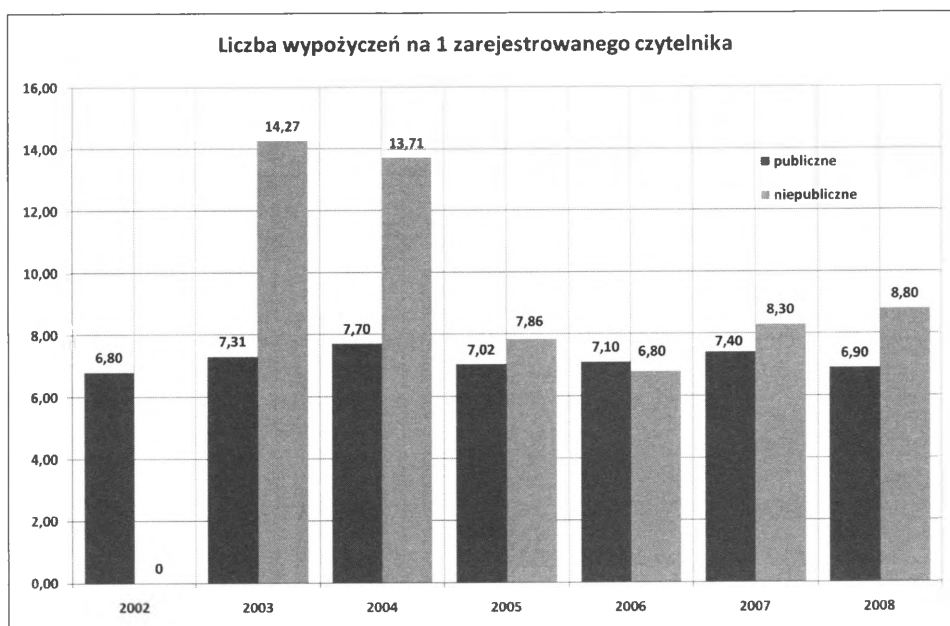
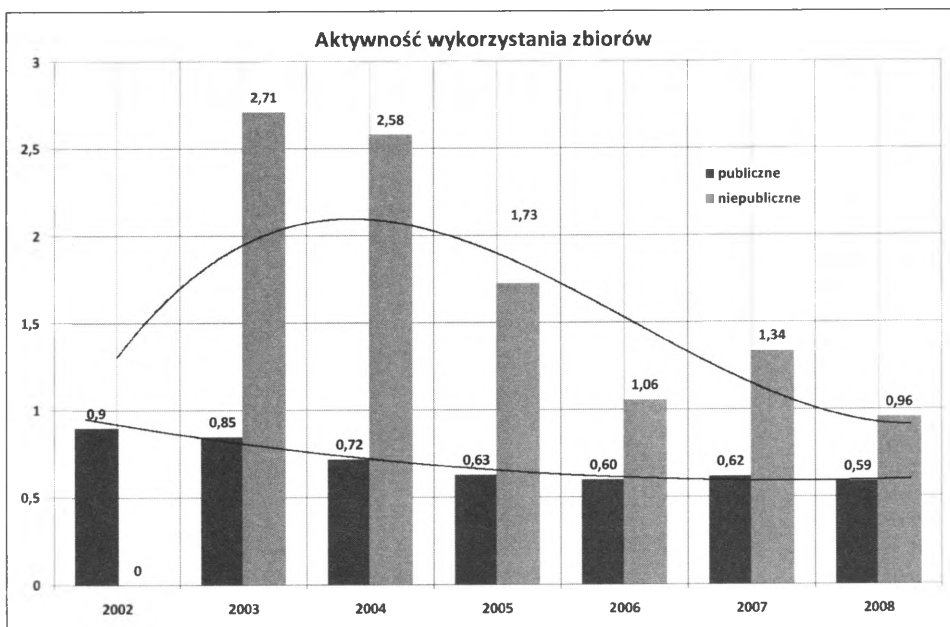
Vergleichen

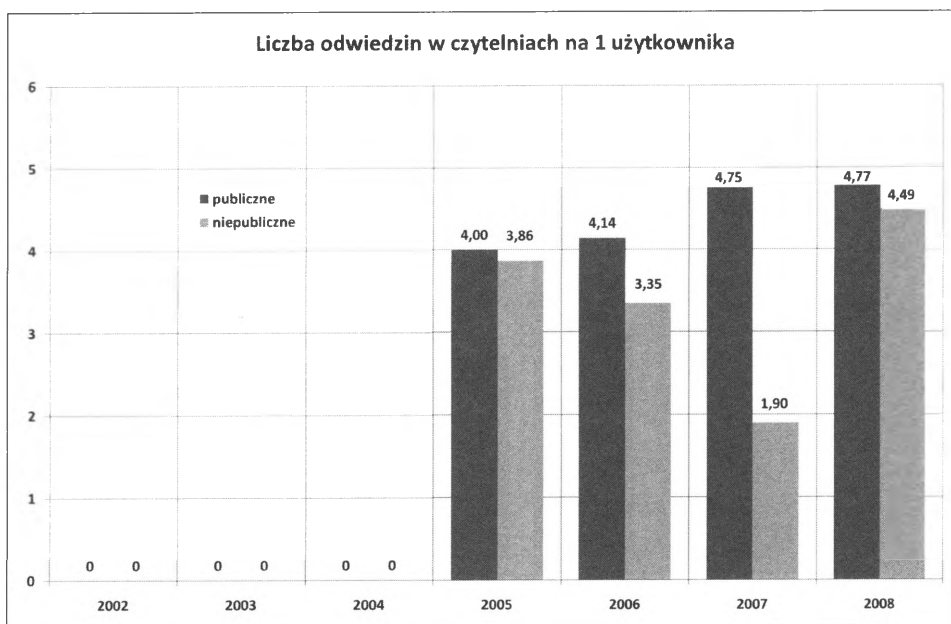
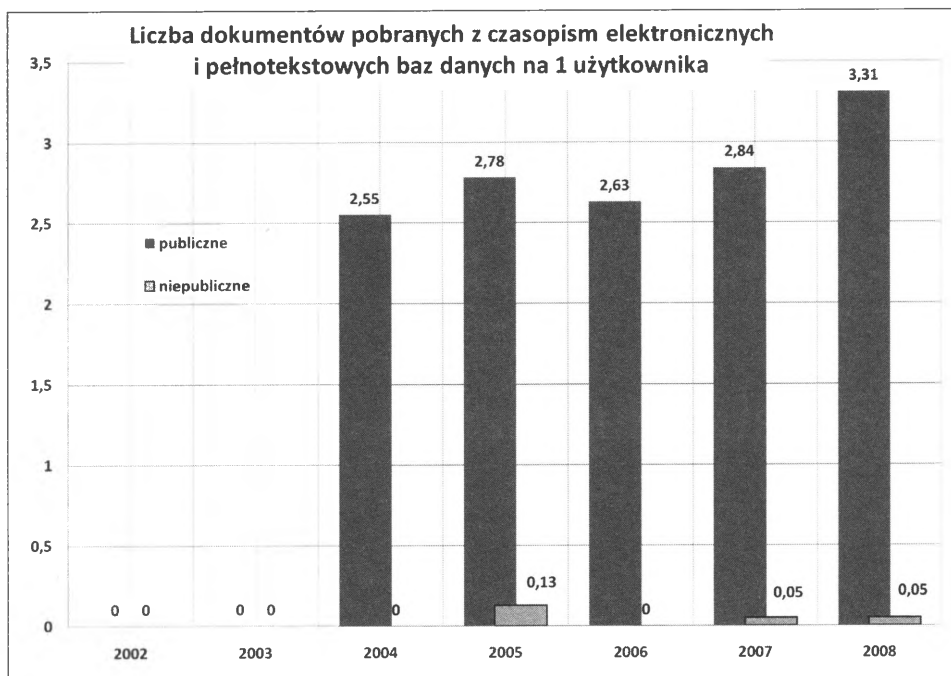
Bibliothek	Land	Kategorie	GK	RA	NU	EF	EL
Aachen	NRW	UB-2	14	5	16	8	16
Albstadt-Sigmaringen	BAW	FHB	31	37	14	37	9
Amberg-Weiden	BAY	FHB	4	1	22	20	8
Ansbach	BAY	FHB	7	12	2	22	11
Aschaffenburg	BAY	FHB	27	35	19	12	27
Augsburg	BAY	FHB	6	11	12	7	24
Bamberg	BAY	UB-1	8	22	8	3	12
Berlin	BER	UB-2	15	13	9	12	15
Bielefeld	NRW	UB-1	6	5	5	24	6
Bozen	IT	UB-1	3	3	3	19	2
Braunschweig/Wolfenbüttel	NIE	FHB	40	38	40	31	35
Bremen	BRE	UB-1	14	19	25	1	31
Brno	CZ	UB-2	11	16	11	6	9
Chemnitz	SAC	UB-1	24	26	20	14	26
Cottbus	BRA	UB-1	17	20	9	21	22
Darmstadt	HES	UB-2	12	3	15	11	12
Deggendorf	BAY	FHB	28	29	11	16	37
Dresden	SAC	FHB	14	17	7	14	22
Düsseldorf	NRW	UB-1	2	4	2	4	4
Düsseldorf	NRW	FHB	33	32	16	38	15
Emden FHB OOW	NIE	FHB	37	27	33	26	39
Esslingen/Neckar	BAW	FHB	16	39	29	3	23
Freiberg	SAC	UB-1	9	16	7	16	5
Freiburg	BAW	FHB	24	8	24	28	18
Freiburg	BAW	UB-2	8	2	3	9	13
Furtwangen	BAW	FHB	34	6	37	39	12
Graz	Ö	UB-2	13	9	12	15	8

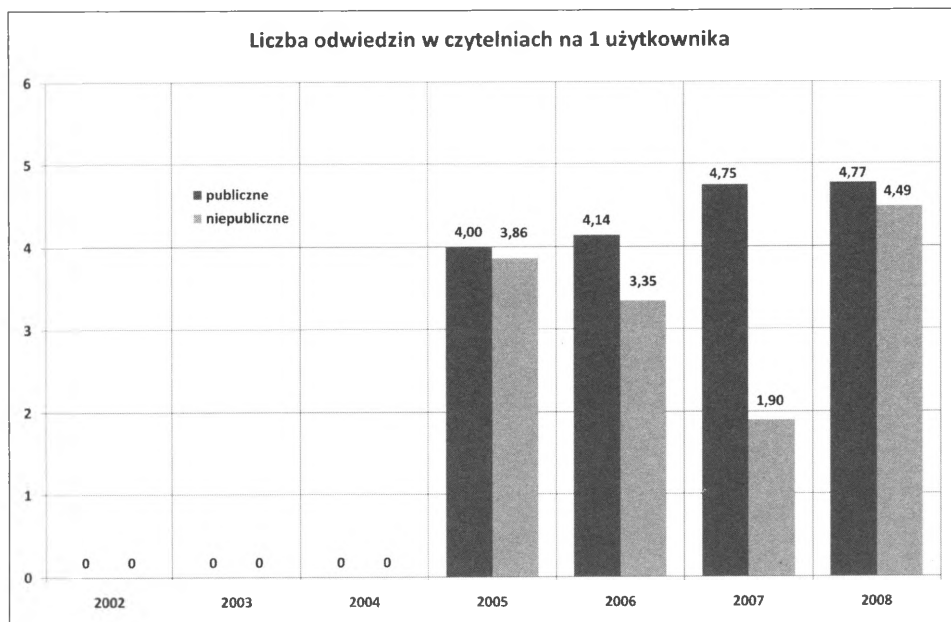
Žródło: http://www.bix-bibliotheksindex.de/vergleich_wb/index.php?nID=19.

11. Wykresy porównawcze wybranych wskaźników według danych AFBN

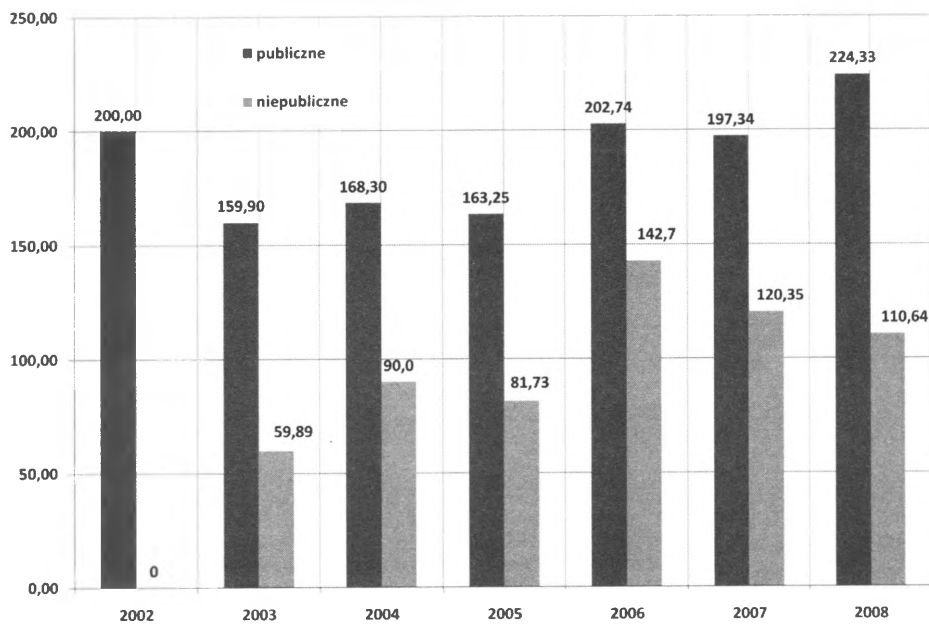








Wydatki biblioteki na 1 użytkownika w PLN





Teresa Urszula Szmigielska jest absolwentką Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej Uniwersytetu Warszawskiego. Stopień doktora uzyskała na Wydziale Historycznym UW w 2009 r. W latach 1980-1997 pracowała w Liceum Księgarskim oraz Policealnym Studium Informacji, Archiwistyki i Księgarstwa jako nauczyciel przedmiotów zawodowych. Od 1997 do 2006 r. kierowała bibliotekami niepublicznych szkół wyższych. W 2005 r. uzyskała tytuł bibliotekarza dyplomowanego. Od 2006 r. pracuje w Bibliotece

Sejmowej na stanowisku naczelnika Wydziału Zbiorów Historii Społecznej. Jest przewodniczącą Sekcji Bibliotek Naukowych Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich.

Jest autorką wielu artykułów dotyczących zasad funkcjonowania bibliotek szkół wyższych, m.in.: *Od statystyki do ewaluacji bibliotek*; *IFLA jako źródło informacji na temat statystyki bibliotecznej*; *Standardy ACRL jako propozycja wzorca do oceny bibliotek szkół wyższych*; *Standardy w ocenie bibliotek akademickich*.

* * *

Praca autorstwa doświadczonego kustosa bibliotek naukowych, zarówno publicznych jak i niepublicznych, daje obszernie odpowiedzi na pytania kluczowe dotyczące metodologii badawczej współczesnego bibliotekarstwa akademickiego: jakie wskaźniki funkcjonalności naszej pracy są najważniejsze w budowie standardów dla bibliotek? oraz: jaki jest następnie sens wdrażania i stosowania tych standardów?

Odpowiedzi na pytania, zarówno te, już zawarte w pracy, jak i te potencjalne – autorstwa przyszłych jej czytelników, mogą stać się częścią długofalowej strategii naszego przetrwania w epoce wielkiej zmiany technologicznej i kulturowej.

Ewa Kobierska-Maciuszko – BUW

Zaprezentowana w pracy problematyka jest niezwykle aktualna i istotna dla codziennego funkcjonowania bibliotek, bowiem o ich przyszłości w przeobrażającym się otoczeniu decyduje jakość zaspokajania potrzeb użytkowników. Wiedza na ten temat powinna być znana wśród bibliotekarzy i służyć doskonaleniu jakości ich pracy...

Elżbieta Barbara Zybert – UW

Seria wydawana przez

WYDAWNICTWO

STOWARZYSZENIA BIBLIOTEKARZY POLSKICH

we współpracy

Z INSTYTUTEM INFORMACJI NAUKOWEJ
I STUDIÓW BIBLIOLOGICZNYCH
UNIwersytetu WARSZAWSKIEGO