

Analiza i interpretacja
danych statystycznych
i wskaźników funkcjonalności
w projekcie

Analiza Funkcjonowania
Bibliotek Publicznych

SBP

STOWARZYSZENIE
BIBLIOTEKARZY
POLSKICH

Poradnik



ANALIZA
FUNKCJONOWANIA
BIBLIOTEK



Obserwatorium bibliotek 2: analiza funkcjonowania bibliotek, badanie zmian i wpływu na rozwój społeczny i ekonomiczny

Analiza i interpretacja danych statystycznych i wskaźników funkcjonalności w projekcie Analiza Funkcjonowania Bibliotek Publicznych

Poradnik

Opracował zespół w składzie:
Joanna Burska, Jan Herbst, Elżbieta Górską,
Małgorzata Jezierska, Danuta Kaczmarek,
Magdalena Mrugowska, Aldona Zawalkiewicz

Dofinansowano ze środków Ministra Kultury
i Dziedzictwa Narodowego

**Ministerstwo
Kultury
i Dziedzictwa
Narodowego.**



Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich
Warszawa 2017

Spis treści

Wprowadzenie.....	3
Rozdział 1	
Podstawowe informacje o organizacji systemu gromadzenia i przetwarzania danych.....	5
Rozdział 2	
Analiza danych w systemie AFBP	9
Rozdział 3	
Interpretacja wyników analiz w systemie AFBP	33
Rozdział 4	
Wskaźniki funkcjonalności w systemie AFBP	47
Słowniczek.....	93
Bibliografia.....	95

Wprowadzenie

Projekt Analiza Funkcjonowania Bibliotek (AFB) realizowany przez Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich jest pierwszym etapem szerszego przedsięwzięcia, które zmierza do wypracowania standardów funkcjonowania bibliotek w Polsce. Celem AFB jest opracowanie i wdrożenie jednolitych metod i narzędzi analizowania działalności bibliotek naukowych, pedagogicznych i publicznych w Polsce. Stosowane w projekcie AFB metody są opracowane z wykorzystaniem krajowych i międzynarodowych norm i zaleceń dotyczących wskaźników funkcjonalności oraz statystyki bibliotecznej. Wykorzystane normy to w szczególności:

- PN-ISO 2789:2016 Informacja i dokumentacja. Międzynarodowa statystyka biblioteczna
- PN-ISO 11620:2012 Informacja i dokumentacja. Wskaźniki funkcjonalności bibliotek

Projekt uwzględnia także wymogi sprawozdawczości Głównego Urzędu Statystycznego zawarte w formularzu K-03 Sprawozdanie biblioteki.

Składa się z trzech podprojektów:



Analiza Funkcjonowania Bibliotek Naukowych



Analiza Funkcjonowania Bibliotek Pedagogicznych



[Analiza Funkcjonowania Bibliotek Publicznych](#)

Każdy z nich ma własną strukturę organizacyjną oraz odrębne dla danego typu bibliotek szczegółowe zasady realizacji.

Choć system AFB bazuje w znacznej części na danych zbieranych również na potrzeby statystyki publicznej, to jednak jest czymś więcej niż kolejnym narzędziem sprawozdawczym.

AFB to platforma, dzięki której zarządzający bibliotekami mogą nie tylko dostarczać i gromadzić dane, ale czerpać z tego konkretne korzyści: przekonać się, jakie efekty przynosi ich praca i jak ich biblioteki wypadają na tle innych, podobnych placówek.

Uprawnieni użytkownicy, przedstawiciele bibliotek uczestniczących w projekcie, mają nie tylko wgląd w dane dotyczące ich bibliotek, ale, co ważniejsze, mogą porównać te dane z uśrednionymi wynikami uzyskiwanymi przez inne biblioteki, a tym samym umieścić je w kontekście umożliwiającym ich lepsze zrozumienie i ocenę. Porównania takie mogą przy tym brać pod uwagę rozmaite uwarunkowania funkcjonowania bibliotek, np. ich typ, lokalizację, status organizacyjny lub zobowiązania wynikające z pełnienia zadań ponadlokalnych.

To właśnie możliwość dokonywania wszelkiego rodzaju analiz danych i wskaźników jest kluczową wartością AFBP.

Niniejszy Poradnik przeznaczony jest dla przedstawicieli bibliotek publicznych – najliczniejszej grupy uczestników projektu¹, a jego celem jest dostarczenie użytkownikom podprojektu AFBP podstawowych informacji o tym, jak analizować i spożytkować zgromadzoną w systemie wiedzę o funkcjonowaniu bibliotek publicznych. Efektywne wykorzystanie analitycznych możliwości jakie daje system, wymaga zrozumienia czemu służą gromadzone w nim dane statystyczne i czym są automatycznie generowane na ich podstawie wskaźniki funkcjonalności. Ważna jest też znajomość definicji i interpretacji wskaźników.

Materiał Poradnika został podzielony na kilka rozdziałów.

Pierwszy z nich omawia podstawy systemu gromadzenia i przetwarzania informacji. Rozdział drugi poświęcony jest funkcjonalnościom systemu analitycznego AFBP i zawiera szczegółowe instrukcje dotyczące sposobu korzystania z niego na potrzeby analiz. Rozdział trzeci przedstawia ogólne zasady interpretacji generowanych przez system zestawień z danymi. Omawia podstawowe reguły wnioskowania statystycznego, które przydadzą się użytkownikom dokonującym analiz. Czwarty i ostatni rozdział poświęcony jest szczegółowemu omówieniu definicji i sposobu interpretacji każdego ze wskaźników wyliczanych automatycznie w systemie.

Ze względu na fakt, że odbiorcy Poradnika z reguły nie są specjalistami w dziedzinie analizy danych statystycznych, dołożyliśmy starań, aby był on napisany możliwie przystępnym językiem. Jako że mowa tu o analizie statystycznej, sprawozdawczości, normach i wskaźnikach, realizacja tego założenia nie zawsze była łatwa. Niekiedy wymagała od nas wyjścia poza specjalistyczne słownictwo czy branżowe konwencje towarzyszące zwykle prezentacji tego rodzaju materiałów. Mamy nadzieję, że udało nam się znaleźć właściwy kompromis pomiędzy zrozumiałością przekazu a jego precyzją czy szczegółowością.

¹ W AFBP w roku 2017 uczestniczyło 82,5% bibliotek publicznych, w tym wszystkie z 9 województw: dolnośląskiego, kujawsko-pomorskiego, lubuskiego, podlaskiego, pomorskiego, śląskiego, świętokrzyskiego, warmińsko-mazurskiego, zachodniopomorskiego.

Rozdział 1

Podstawowe informacje o organizacji systemu gromadzenia i przetwarzania danych

Podstawę komunikacji pomiędzy organizatorami projektu a jego uczestnikami zapewnia serwis internetowy www.afb.sbp.pl. Zawiera on informacje o projekcie, zasadach zarządzania i warunkach uczestnictwa w nim. Znajdują się tu teksty dokumentów regulujących zasady współpracy pomiędzy SBP a jego partnerami w realizacji projektu: konferencjami dyrektorów bibliotek akademickich szkół polskich, wojewódzkich bibliotek publicznych i bibliotek pedagogicznych. Ponadto na stronie serwisu zamieszczane są aktualne informacje o liczbie bibliotek uczestniczących w badaniach oraz wynikach ich badań.

W serwisach dedykowanych poszczególnym podprojektom zawarte są informacje dotyczące ustaleń właściwych dla danego typu bibliotek.

W serwisie AFBP w zakładce **Wyniki badań** od 2013 roku publikowane są wyniki analiz, zakładka **Materiały** zawiera materiały metodyczne i instruktażowe dla uczestników projektu, w tym instrukcję pracy w programie do gromadzenia danych statystycznych².

Elementy systemu i rodzaje gromadzonych danych

Elementy systemu

Na potrzeby projektu AFB opracowano i wdrożono system do gromadzenia i przetwarzania danych statystycznych bibliotek, ich analizy i prezentacji.

System umożliwia obliczanie i analizowanie wskaźników funkcjonalności na podstawie danych statystycznych dostarczanych przez biblioteki, zgodnie z ujednoliconym zestawem danych.

System funkcjonuje w środowisku sieciowym, jest dostępny dla uprawnionych bibliotek i administratorów.

Podstawowym obiektem przechowywania danych statystycznych dla danego roku jest formularz, zawierający dane liczbowe oraz odpowiedzi TAK/NIE

http://pliki.sbp.pl/afb/afbp/formularz_publiczne_2017.pdf

Dane wejściowe z formularzy danych statystycznych stanowią podstawę obliczania wskaźników funkcjonalności bibliotek.

System zapewnia:

- wyświetlanie zestawu wprowadzonych danych statystycznych,

²Instrukcja pracy w programie do gromadzenia danych statystycznych w ramach projektu „Analiza Funkcjonowania Bibliotek” Biblioteki publiczne http://pliki.sbp.pl/afb/instrukcja_do_pracy_w_programie_AFBP_2018.pdf

- sygnalizowanie błędów na podstawie wbudowanego mechanizmu ich wykrywania,
- automatyczne obliczanie wskaźników funkcjonalności na podstawie ściśle określonych wzorów,
- automatyczne obliczanie średniej arytmetycznej, mediany, wartości maksymalnej i minimalnej dla określonych grup formularzy.

Dodatkowy zestaw informacji tworzą dane o zarejestrowanych bibliotekach i użytkownikach systemu, uzyskiwane na podstawie wypełnianego w momencie rejestrowania biblioteki Formularza zgłoszenia. Są to podstawowe informacje o zarejestrowanych bibliotekach takie jak m.in.: nazwa biblioteki, nazwa organizatora, typ i podtyp biblioteki, status prawno-organizacyjny oraz konto osoby upoważnionej (dyrektora/kierownika placówki).

Przyjęto że:

- Formularz danych statystycznych jest tworzony i wypełniany dla każdego roku kalendarzowego.
- Formularz zgłoszenia wypełniany jest jednorazowo w momencie rejestracji placówki.
- Dane Formularza zgłoszenia mogą być modyfikowane.
- System zawiera ponadto listę osób uprawnionych do korzystania z danych na różnych poziomach dostępu.

Dyrektor biblioteki korzysta z:

- możliwości systematycznego gromadzenia danych w jednym miejscu,
- dostępu do danych własnej biblioteki z każdego miejsca i w każdym czasie,
- automatycznie wyliczanych wskaźników efektywności,
- możliwości analizowania danych własnej biblioteki:
 - na przestrzeni lat,
 - w porównaniu z wartościami średnimi innych bibliotek.

Rodzaje gromadzonych i przechowywanych w systemie danych

Podstawowe założenia:

- dane/wskaźniki gromadzone i przechowywane w AFBP dotyczą biblioteki jak jednostki organizacyjnej i badania jej efektywności w stosunku do liczby mieszkańców, dla których obsługi została powołana, niezależnie od jej struktury organizacyjnej,
- przyjęty wykaz wskaźników dobierany jest z punktu widzenia użytkownika, organizatora i zarządzającego biblioteką,
- wskaźniki opierają się na łatwo dostępnych danych statystycznych, uczestnictwo w projekcie nie obciąża jego uczestników gromadzeniem dodatkowych danych statystycznych. W miarę możliwości w systemie wykorzystywane są dane statystyczne gromadzone dla potrzeb GUS.

Dane statystyczne

Statystyka, która do niedawna była podstawowym wyznacznikiem oceny instytucji pokazuje, czym biblioteka dysponuje i co posiada w swojej ofercie (np. liczba zbiorów, liczba pracowników) oraz jak jest wykorzystywana (np. liczba odwiedzin, wypożyczeń).

Podstawowym dokumentem definiującym statystykę biblioteczną jest przywoływana już norma PN-ISO 2789. Ważnym dokumentem opisującym rolę statystyki bibliotecznej jako narzędzia ukazującego znaczenie biblioteki jest opublikowany w 2010 roku Manifest IFLA o statystyce bibliotecznej³.

Dane statystyczne gromadzone są w systemie AFBP poprzez interaktywny formularz, do którego uczestnicy projektu wprowadzają 35 danych zgrupowanych w 6 zakładkach:

Użytkownicy (3 dane); Zbiory biblieczne (6 danych); Dostęp i wyposażenie (4 dane); Usługi i korzystanie z biblioteki (8 danych); Pracownicy biblioteki (5 danych); Finanse (9 danych).

Wprowadzane dane są zgodne w 75% z danymi zbieranymi przez formularz GUS K-03 Sprawozdanie biblioteki. Formularz danych statystycznych AFBP uzupełniony jest wyjaśnieniami i komentarzami ułatwiającymi dobór właściwych danych⁴.

Ze względu na fakt, że gromadzone w bazie AFBP dane statystyczne są podstawą automatycznego generowania wskaźników funkcjonalności oraz późniejszych analiz i badań porównawczych, jakość i poprawność tych danych jest niezwykle istotna.

Przywoływany już Manifest IFLA stwierdza:

„Proces gromadzenia danych statystycznych zawsze rozpoczyna się na poziomie konkretnej biblioteki, jednak jego celem nadrzędnym powinno być uzyskanie możliwości zestawienia i porównywania danych z całego kraju i różnych regionów. Aby zapewnić realizację tego celu, biblioteki powinny współpracować ze sobą tworząc specjalne sieci powiązań na poziomie regionalnym i krajowym gwarantujące efektywne funkcjonowanie systemu badań statystycznych.”

Dla zapewnienia jakości danych statystycznych wprowadzanych do bazy opracowane dla AFBP oprogramowanie zapewnia automatyczną kontrolę części danych. Dodatkowo dane statystyczne są weryfikowane przez wojewódzkich administratorów merytorycznych i koordynatorów merytorycznych.

Wskaźniki funkcjonalności

Źródłem obliczania wskaźników funkcjonalności są dane statystyczne oraz ocena jakości usług wyrażona przez użytkowników w skali od 1 do 5, stanowiąca wskaźnik Satysfakcja użytkowników.

Wskaźniki funkcjonalności pozwalają na analizę zasobów, procesów i wyników działalności bibliotek oraz ich wzajemnych relacji. Analizy funkcjonalności prowadzone przy wykorzystaniu dobrze skonstruowanych i dobranych wskaźników dają

³ IFLA. Manifest IFLA o statystyce bibliotecznej. Dostępny w Internecie:

http://www.sbp.pl/repository/dokumenty/IFLA_Manifest_statystyka_biblioteczna-23_01.pdf.

⁴ Oprac. na podstawie formularzy K-03 Sprawozdanie biblioteki; PN-ISO 11620:2012 Informacja i dokumentacja –Wskaźniki funkcjonalności bibliotek; PN-ISO 2789: Informacja i dokumentacja-Międzynarodowa statystyka biblioteczna.

głębszy obraz funkcjonowania instytucji niż badania oparte tylko na danych statystycznych.

Wskaźniki funkcjonalności bibliotek służą:

- ocenie jakości i efektywności zasobów i usług bibliotecznych oraz innych działań prowadzonych przez bibliotekę,
- ocenie wydajności nakładów przeznaczonych przez bibliotekę na realizację usług i innych działań,
- kontroli procesu zarządzania,
- porównaniom funkcjonalności bibliotek, które mają podobne misje lub zadania,
- wypracowywaniu standardów działalności bibliotek.

Wskaźniki funkcjonalności służą przede wszystkim samoocenie biblioteki. Może ona dotyczyć badania funkcjonalności w danym roku jak i porównań z kolejnymi latami. Wskaźniki funkcjonalności mogą również służyć przeprowadzaniu porównań pomiędzy różnymi bibliotekami z zachowaniem określonych warunków o czym więcej w rozdz. 4.

Tam również zawarto szczegółowy opis 29 wskaźników funkcjonalności wybranych dla podprojektu AFBP.

Rozdział 2

Analiza danych w systemie AFBP

Możliwość analizowania danych swojej biblioteki jest jednym z przywilejów uczestników projektu. Funkcja ta jest dostępna dla dyrektorów lub upoważnionych osób reprezentujących zarejestrowane w bazie AFBP biblioteki publiczne. W niniejszym rozdziale opisujemy wykorzystanie funkcji **Analiza** w procesie analizowania danych statystycznych i wskaźników funkcjonalności własnej biblioteki oraz prezentujemy jak porównywać je z wartościami średnimi grup bibliotek działających w podobnych warunkach.

Należy zaznaczyć, że proces analizowania danych rozpoczyna się już w formularzu danych statystycznych za konkretny rok. Dane statystyczne wprowadzane do poszczególnych zakładek formularza stają się podstawą do automatycznego wyliczenia 29 wskaźników funkcjonalności.

Dyrektor/osoba upoważniona uzyskuje możliwość analizowania danych swojej placówki po zatwierdzeniu wszystkich formularzy danych statystycznych przez wojewódzkiego administratora merytorycznego dla tego województwa. Korzystając ze zgody dyrekcji Miejskiej Biblioteki Publicznej w Koronowie, proces analizowania będziemy obserwować na podstawie danych tej biblioteki.

By rozpocząć proces analizowania z menu głównego wybieramy zakładkę **Analiza**



W wyniku aktywacji funkcji **Analiza** otrzymujemy informację o przyjętych w systemie dostępnościach tej funkcji i ograniczeniach w jej stosowaniu.

Wybór kryteriów do analizowania

Uwaga! Analiza uwzględnia stan prawno-organizacyjny, realizację zadań ponadlokalnych oraz liczbę mieszkańców tylko według stanu w bieżącym roku.

Analiza za lata (brak wpisu oznacza wszystkie lata):

Analiza według:

wartości danych i wskaźników z poszczególnych wybranych lat
 miar statystycznych (średnia, mediana, itp.) danych i wskaźników z wszystkich wybranych lat

Porównania z wartościami średnimi w odpowiednich grupach bibliotek:

według podtypu
 według województwa
 według liczby mieszkańców
 według statusu organizacyjnego
 według pełnienia zadań ponadlokalnych

Zatwierdź

Lista kategorii do analizowania

Wyniki analizy

Wyróżniony czerwoną czcionką komunikat informuje, że **Analiza** uwzględnia status organizacyjny, realizację zadań ponadlokalnych i liczbę mieszkańców tylko wg stanu w bieżącym roku. Oznacza to, że zmiany wprowadzone w formularzu zgłoszenia dotyczące statusu prawno-organizacyjnego, realizacji zadań ponadlokalnych lub przedziału liczby mieszkańców (np. 5001-10000 na powyżej 10000 lub więcej) powoduje, że dane biblioteki będą porównywane do innej grupy bibliotek niż w latach poprzedzających zmianę.

Ograniczenie to nie ma zastosowania jeżeli w naszej placówce takie zmiany nie miały miejsca.

Przystępujemy do określenia kryteriów jakie przyjmiemy w procesie analizowania. Pierwsze kryterium to **okres czasowy**.

Analiza za lata pozwala wybrać rok lub lata za które chcemy analizować dane. Jeżeli nie dokonamy takiego wyboru analiza zostanie przeprowadzona dla wszystkich lat za które zostały wprowadzone dane naszej placówki do systemu.

Wybór kryteriów do analizowania

Uwaga! Analiza uwzględnia stan prawno-organizacyjny, realizację zadań ponadlokalnych oraz liczbę mieszkańców tylko według stanu w bieżącym roku.

Analiza za lata (brak wpisu oznacza wszystkie lata):

Analiza według:

wartości danych i wskaźników z poszczególnych wybranych lat

miar statystycznych (średnia, mediana, itp.) danych i wskaźników z wszystkich wybranych lat

Porównania z wartościami średnimi w odpowiednich grupach bibliotek:

według podtypu

według województwa

według liczby mieszkańców

według statusu organizacyjnego

według pełnienia zadań ponadlokalnych

Zatwierdź

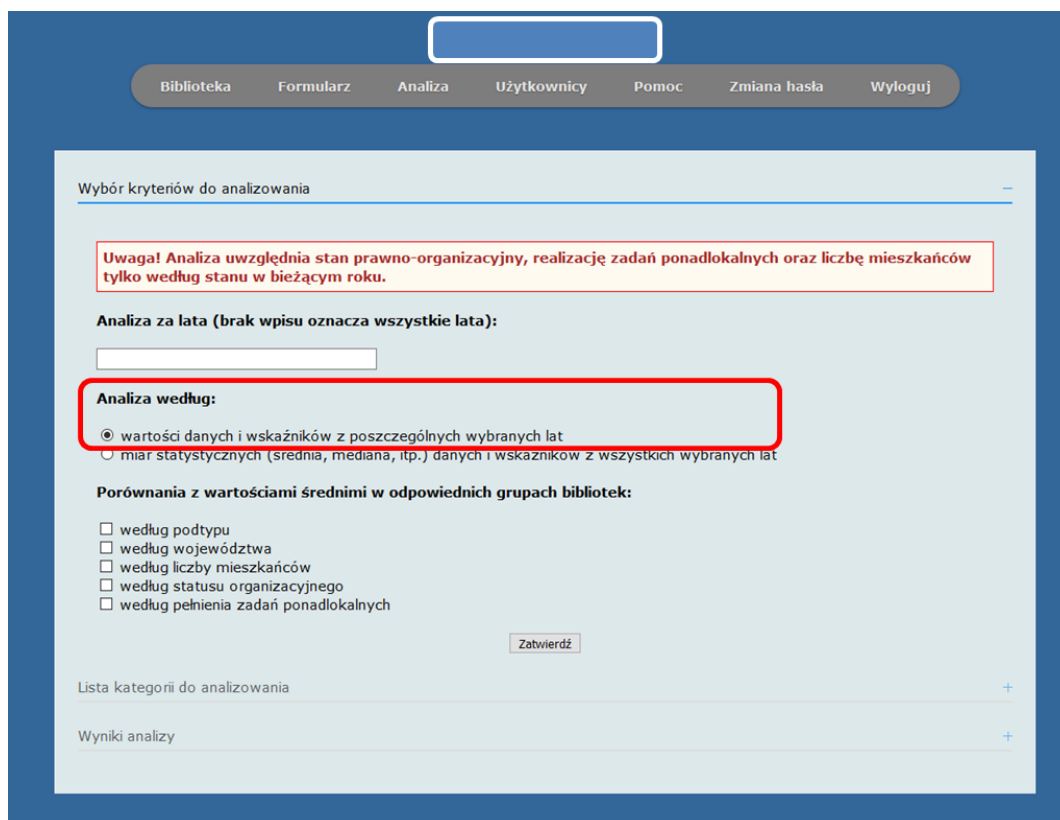
Lista kategorii do analizowania

Wyniki analizy

Następnie określamy **kolejne kryteria**.

Możemy wybrać **Analizę według:**

- wartości danych i wskaźników z poszczególnych wybranych lat,



The screenshot shows a web interface for selecting analysis criteria. At the top, there is a navigation bar with links: Biblioteka, Formularz, Analiza, Użytkownicy, Pomoc, Zmiana hasła, and Wyloguj. Below the navigation bar, the main content area is titled 'Wybór kryteriów do analizowania'. A red-bordered warning box contains the text: 'Uwaga! Analiza uwzględni stan prawno-organizacyjny, realizację zadań ponadlokalnych oraz liczbę mieszkańców tylko według stanu w bieżącym roku.' Below the warning, there is a section 'Analiza za lata (brak wpisu oznacza wszystkie lata):' with an empty input field. The 'Analiza według:' section is highlighted with a red box and contains two radio button options: the first is selected and reads 'wartości danych i wskaźników z poszczególnych wybranych lat', and the second is 'miar statystycznych (średnia, mediana, itp.) danych i wskaźników z wszystkich wybranych lat'. Below this, there is a section 'Porównania z wartościami średnimi w odpowiednich grupach bibliotek:' with five unchecked checkboxes: 'według podtypu', 'według województwa', 'według liczby mieszkańców', 'według statusu organizacyjnego', and 'według pełnienia zadań ponadlokalnych'. At the bottom of this section is a 'Zatwierdź' button. Further down, there are two expandable sections: 'Lista kategorii do analizowania' and 'Wyniki analizy', both with plus signs.

lub

- miar statystycznych danych i wskaźników z wszystkich wybranych lat.



This screenshot is identical to the one above, showing the same web interface. However, in the 'Analiza według:' section, the second radio button option is now selected and highlighted with a red box. The text of the selected option is 'miar statystycznych (średnia, mediana, itp.) danych i wskaźników z wszystkich wybranych lat'. The 'Zatwierdź' button remains visible below the options.

Jeżeli dokonamy wyboru analizy wg miar statystycznych i wskaźników otrzymamy jedynie dane własnej biblioteki z wszystkich wybranych lat. Możemy zaznaczyć wszystkie miary (średnia, mediana, minimum, maksimum) lub dokonać wyboru jednej z nich.

Jeżeli wybieramy analizę wg wartości danych i wskaźników możemy pogłębić nasze badanie o wybór kolejnego kryterium jakim jest **Porównania z wartościami średnimi w odpowiednich grupach bibliotek**.

Wybór kryteriów do analizowania

Uwaga! Analiza uwzględnia stan prawno-organizacyjny, realizację zadań ponadlokalnych oraz liczbę mieszkańców tylko według stanu w bieżącym roku.

Analiza za lata (brak wpisu oznacza wszystkie lata):

Analiza według:

wartości danych i wskaźników z poszczególnych wybranych lat
 miar statystycznych (średnia, mediana, itp.) danych i wskaźników z wszystkich wybranych lat

Porównania z wartościami średnimi w odpowiednich grupach bibliotek:

według podtypu
 według województwa
 według liczby mieszkańców
 według statusu organizacyjnego
 według pełnienia zadań ponadlokalnych

Zatwierdź

Lista kategorii do analizowania +

Wyniki analizy +

Mamy wówczas możliwość wyboru porównań według podtypu biblioteki, województwa, liczby mieszkańców, statusu organizacyjnego, pełnienia zadań ponadlokalnych. **W wyniku analizy uzyskujemy wówczas dane naszej biblioteki w porównaniu do uśrednionych wartości innych bibliotek publicznych uczestniczących w badaniach stosownie do wybranych kryteriów.**

Po wyborze kryteriów wg których będziemy analizować dane naszej biblioteki i użyciu przycisku **Zatwierdź** otrzymujemy listę kategorii do analizowania.

Lista kategorii obejmuje:

Wskaźniki funkcjonalności ułożone wg czterech głównych obszarów pomiarów:

- Zasoby, dostęp, infrastruktura,
- Wykorzystanie,
- Wydajność, efektywność,
- Potencjał i rozwój.

Wybór kryteriów do analizowania

Lista kategorii do analizowania

Miejska Biblioteka Publiczna w Koronowie - Gmina Koronowo
Analiza za lata: 2014, 2015, 2016

Zaznacz wszystkie kategorie Analiza

Wskaźniki funkcjonalności Analiza

Zasoby, dostęp, infrastruktura Analiza

- Liczba zbiorów bibliotecznych w przeliczeniu na 1000 mieszkańców
- Liczba tytułów czasopism bieżących w przeliczeniu na 1000 mieszkańców
- Liczba zakupionych książek w przeliczeniu na 1000 mieszkańców
- Liczba nabytków w stosunku do liczby zbiorów bibliotecznych w %
- Liczba ubytków w stosunku do liczby zbiorów bibliotecznych w %
- Zbiory opracowane komputerowo w stosunku do ogólnej liczby zbiorów w %
- Powierzchnia biblioteki dostępna dla użytkowników w przeliczeniu na mieszkańca
- Liczba publicznie dostępnych stanowisk komputerowych z dostępem do internetu w przeliczeniu na 1000 mieszkańców
- Liczba godzin w tygodniu, w których dostępne są usługi biblioteczne
- Personel w przeliczeniu na 1000 mieszkańców

Wykorzystanie Analiza

- Wypożyczenia w przeliczeniu na mieszkańca
- Wykorzystanie zbiorów w bibliotece w przeliczeniu na mieszkańca
- Aktywność wykorzystania zbiorów (obrót)
- Odwiedziny fizyczne w bibliotece w przeliczeniu na mieszkańca
- Odwiedziny wirtualne w przeliczeniu na mieszkańca
- Udział użytkowników w imprezach bibliotecznych w przeliczeniu na 1000 mieszkańców
- Liczba uczestników szkoleń dla użytkowników w przeliczeniu na 1000 mieszkańców
- Procent populacji docelowej objętej usługami
- Satisfakcja użytkowników

Wydajność, efektywność Analiza

- Koszt w przeliczeniu na odwiedziny w bibliotece
- Stosunek wydatków na gromadzenie zbiorów do kosztów personelu
- Wydatki biblioteki w przeliczeniu na użytkownika

Potencjał i rozwój Analiza

- Wydatki na zbiory elektroniczne jako procent wydatków na gromadzenie zbiorów
- Wydatki na zbiory biblioteczne w przeliczeniu na mieszkańca
- Liczba godzin udziału w szkoleniach zawodowych w przeliczeniu na pracownika biblioteki
- Wykwalifikowani pracownicy biblioteki jako procent wszystkich pracowników działalności podstawowej
- Procent budżetu organizatora przeznaczony na bibliotekę
- Procent budżetu biblioteki uzyskany ze specjalnych grantów lub dochodów własnych
- Usługi siedlowsie i/lub interaktywne

oraz Dane statystyczne w podziale na:

- Użytkownicy,
- Zbiory biblioteczne,
- Dostęp i Wyposażenie,
- Usługi i korzystanie z biblioteki,
- Pracownicy biblioteki,
- Finanse.

Użytkownicy Analiza	██████████
<input type="checkbox"/> Liczba mieszkańców	
<input type="checkbox"/> Liczba użytkowników	
Zbiory biblioteczne Analiza	██████████
<input type="checkbox"/> Liczba zbiorów bibliotecznych	
<input type="checkbox"/> Liczba nabytków	
<input type="checkbox"/> Liczba nabytków (książki - zakup)	
<input type="checkbox"/> Liczba ubytków	
<input type="checkbox"/> Liczba czasopism bieżących	
<input type="checkbox"/> Liczba zbiorów opracowanych komputerowo	
Dostęp i wyposażenie Analiza	██████████
<input type="checkbox"/> Powierzchnia biblioteki dostępna dla użytkowników	
<input type="checkbox"/> Liczba publicznie dostępnych stanowisk komputerowych z dostępem do Internetu	
<input type="checkbox"/> Liczba filii bibliotecznych	
Usługi i korzystanie z biblioteki Analiza	██████████
<input type="checkbox"/> Liczba odwiedzin fizycznych	
<input type="checkbox"/> Liczba odwiedzin wirtualnych	
<input type="checkbox"/> Liczba wypożyczeń na zewnątrz	
<input type="checkbox"/> Liczba wypożyczeń międzybibliotecznych	
<input type="checkbox"/> Liczba egzemplarzy udostępnionych na miejscu	
<input type="checkbox"/> Liczba uczestników imprez organizowanych przez bibliotekę	
<input type="checkbox"/> Liczba uczestników szkoleń bibliotecznych dla użytkowników	
<input type="checkbox"/> Usługi sieciowe i/lub interaktywne: udostępnianie katalogów w Internecie	
<input type="checkbox"/> Usługi sieciowe i/lub interaktywne: elektroniczne zamawianie / rezerwacja poprzez katalog online	
<input type="checkbox"/> Usługi sieciowe i/lub interaktywne: elektroniczna prolongata poprzez katalog online	
<input type="checkbox"/> Usługi sieciowe i/lub interaktywne: elektroniczne powiadomianie czytelników o terminie zwrotów (e-mail, sms)	
<input type="checkbox"/> Usługi sieciowe i/lub interaktywne: własna witryna www	
<input type="checkbox"/> Usługi sieciowe i/lub interaktywne: elektroniczna informacja na własnej witrynie www, np. formularz e-mail, komunikatory	
<input type="checkbox"/> Usługi sieciowe i/lub interaktywne: interaktywne szkolenia online na własnej witrynie www	
<input type="checkbox"/> Usługi sieciowe i/lub interaktywne: blogi	
<input type="checkbox"/> Usługi sieciowe i/lub interaktywne: kanał RSS na własnej witrynie www	
<input type="checkbox"/> Usługi sieciowe i/lub interaktywne: profile w portalach społecznościowych (np. Facebook, Twitter)	
<input type="checkbox"/> Usługi sieciowe i/lub interaktywne: biuletyny, newslettery na własnej witrynie www	
<input type="checkbox"/> Usługi sieciowe i/lub interaktywne: biblioteka cyfrowa (samodzielna albo udział)	
Pracownicy bibliotek Analiza	██████████
<input type="checkbox"/> Liczba pracowników biblioteki (w osobach)	
<input type="checkbox"/> Liczba pracowników biblioteki (w etatach)	
<input type="checkbox"/> Liczba pracowników biblioteki działalności podstawowej (w etatach)	
<input type="checkbox"/> Liczba wykwalifikowanych pracowników biblioteki (w etatach)	
<input type="checkbox"/> Liczba godzin udziału pracowników w szkoleniach zawodowych	
Finanse Analiza	██████████
<input type="checkbox"/> Wydatki bieżące biblioteki	
<input type="checkbox"/> Wydatki biblioteki na inwestycje	
<input type="checkbox"/> Budżet biblioteki (od organizatora)	
<input type="checkbox"/> Budżet organizatora (gminy, powiatu lub województwa)	
<input type="checkbox"/> Środki finansowe pozyskane z grantów specjalnych lub dochodów własnych	
<input type="checkbox"/> Wydatki na gromadzenie zbiorów (drukowanych, elektronicznych i innych)	
<input type="checkbox"/> Wydatki na zbiory elektroniczne	
<input type="checkbox"/> Wydatki na personel	
<input type="checkbox"/> Koszt oprawy zbiorów	

Możemy analizować dane wg wszystkich kategorii, wybranej grupy zagadnień lub jednej/kilku danych z wybranej grupy.

Na kilku przykładach zilustrujemy praktyczne możliwości wykorzystania funkcji **Analiza**, równocześnie zachęcamy do zapoznania się z filmem instruktażowym „Jak analizować dane statystyczne i wskaźniki funkcjonalności naszej biblioteki” dostępnym w serwisie AFBP w zakładce Materiały

<https://youtu.be/rWSKGOufeY8>

Proces analizy prześledzimy korzystając z uprawnień dyrektora biblioteki gminy miejsko-wiejskiej w Koronowie, województwo kujawsko-pomorskie. Biblioteka ta ma status samodzielnej instytucji kultury, a obsługiwana populacja (liczba mieszkańców gminy) mieści się w przedziale 20 001- 50 000.

Wersja do wydruku

Edycja danych biblioteki

Organizator

Nazwa biblioteki

Typ:

Podtyp

Strona WWW

Województwo:

Powiat:

Gmina/Dzielnica:

Miejscowość:

Liczba mieszkańców

Biblioteka realizuje zadania ponadlokalne o zasięgu powiatowym na podstawie podpisanej umowy

Status prawno-organizacyjny biblioteki:

Status naukowy

Data rejestracji:

Data ostatniej modyfikacji:

Objaśnienia:

1. Należy podać nazwę podstawowego organizatora biblioteki zgodnie ze szczeblem jednostki samorządu terytorialnego i z zapisami w statucie biblioteki. Pomija się sformułowania "samorząd", "urząd" itp. Podaje się np. Województwo Warmińsko-Mazurskie, Województwo Kujawsko-Pomorskie, Powiat Inowrocław, Gmina Kościerzyna, Gmina Wyrzysk, Gmina Szczecin, Gmina Inowrocław.

2. Należy podać nazwę wraz z miejscowością, jeśli występuje w oficjalnej formie, np. Miejska Biblioteka Publiczna w Więcborku albo bez miejscowości, jeśli jest identyfikowalna w nazwie, np. Krośnieńska Biblioteka Publiczna. Jeśli w oficjalnej formie nie pojawia się nazwa miejscowości, to należy ją dodać w celu łatwiejszej identyfikacji. W przypadku biblioteki włączonej w strukturę innej instytucji kultury, należy dodać dopowiedzenie w nawiasie kwadratowym (bez nazwy miejscowości lub z nazwą o ile jest inna niż siedziba instytucji kultury) np.

Analiza wg miar statystycznych danych i wskaźników

Proces analizy wg miar statystycznych danych i wskaźników zilustrujemy na przykładzie naszej biblioteki, która uczestniczy w programie trzy lata (2014-2016).

Wybór kryteriów do analizowania

Uwaga! Analiza uwzględnia stan prawno-organizacyjny, realizację zadań ponadlokalnych oraz liczbę mieszkańców tylko według stanu w bieżącym roku.

Analiza za lata (brak wpisu oznacza wszystkie lata):
2014-2016

Analiza według:

wartości danych i wskaźników z poszczególnych wybranych lat

miar statystycznych (średnia, mediana, itp.) danych i wskaźników z wszystkich wybranych lat

Zatwierdź

Lista kategorii do analizowania

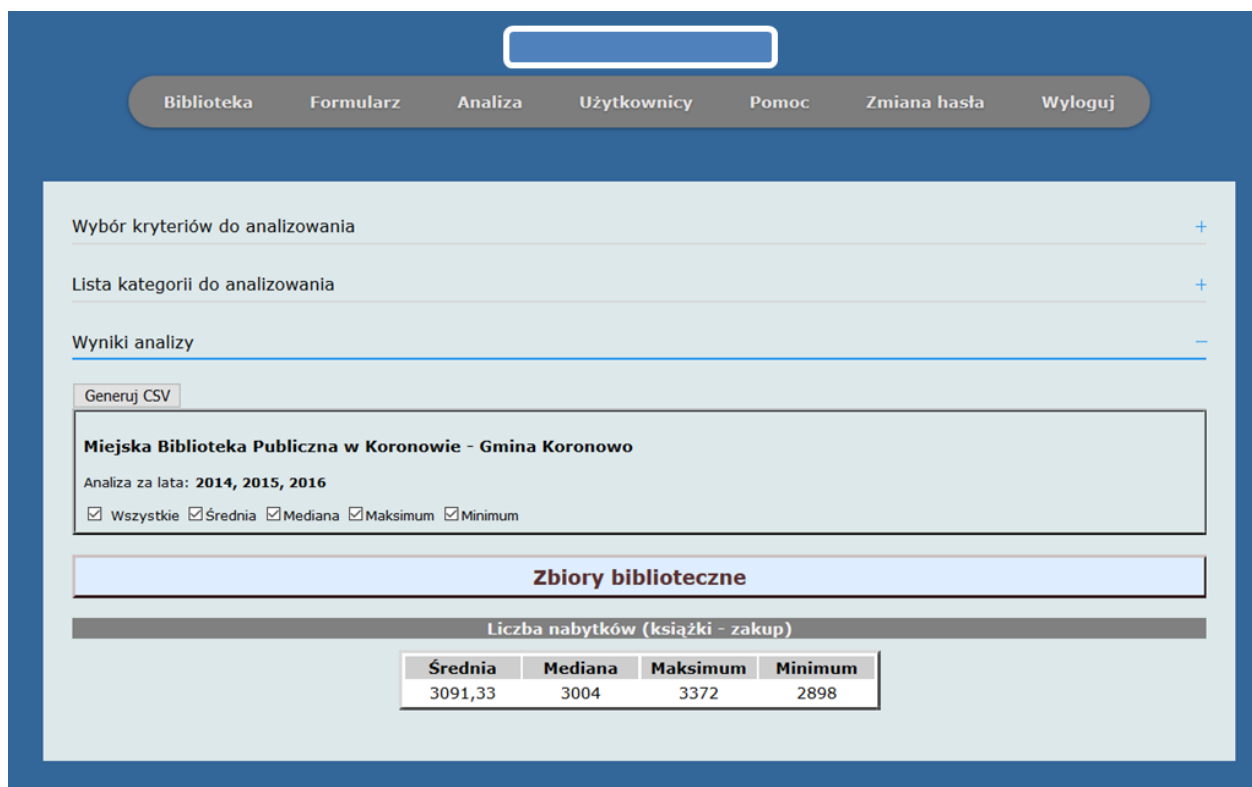
Wyniki analizy

Po użyciu przycisku Zatwierdź otrzymujemy listę kategorii do analizowania na której wybieramy dane statystyczne lub wskaźniki, które będą przedmiotem naszego badania. W naszym przykładzie z grupy danych statystycznych wybieramy **Liczba nabytków (książki – zakup)**.

The screenshot shows a web application interface for selecting statistical data for analysis. The interface is organized into several sections, each with a 'Dane statystyczne' and 'Analiza' header. The 'Zbiory biblioteczne' section is selected, and the option 'Liczba nabytków (książki - zakup)' is highlighted with a red circle.

- Dane statystyczne Analiza**
 - Użytkownicy Analiza**
 - Liczba mieszkańców
 - Liczba użytkowników
 - Zbiory biblioteczne Analiza**
 - Liczba zbiorów bibliotecznych
 - Liczba wydań
 - Liczba nabytków (książki - zakup)
 - Liczba tytułów
 - Liczba czasopism bieżących
 - Liczba zbiorów opracowanych komputerowo
 - Dostęp i wyposażenie Analiza**
 - Powierzchnia biblioteki dostępna dla użytkowników
 - Liczba publicznie dostępnych stanowisk komputerowych z dostępem do Internetu
 - Liczba filii bibliotecznych
 - Usługi i korzystanie z biblioteki Analiza**
 - Liczba odwiedzin fizycznych
 - Liczba odwiedzin wirtualnych
 - Liczba wypożyczeń na zewnątrz
 - Liczba wypożyczeń międzybibliotecznych
 - Liczba egzemplarzy udostępnionych na miejscu
 - Liczba uczestników imprez organizowanych przez bibliotekę
 - Liczba uczestników szkoleń bibliotecznych dla użytkowników
 - Usługi sieciowe i/lub interaktywne: udostępnianie katalogów w Internecie
 - Usługi sieciowe i/lub interaktywne: elektroniczne zamawianie / rezerwacja poprzez katalog online
 - Usługi sieciowe i/lub interaktywne: elektroniczna prolongata poprzez katalog online
 - Usługi sieciowe i/lub interaktywne: elektroniczne powiadomienie czytelników o terminie zwrotów (e-mail, sms)
 - Usługi sieciowe i/lub interaktywne: własna witryna www
 - Usługi sieciowe i/lub interaktywne: elektroniczna informacja na własnej witrynie www, np. formularz e-mail, komunikatory
 - Usługi sieciowe i/lub interaktywne: interaktywne szkolenia online na własnej witrynie www
 - Usługi sieciowe i/lub interaktywne: blogi
 - Usługi sieciowe i/lub interaktywne: kanał RSS na własnej witrynie www
 - Usługi sieciowe i/lub interaktywne: profile w portalach społecznościowych (np. Facebook, Twitter)
 - Usługi sieciowe i/lub interaktywne: biuletyny, newslettery na własnej witrynie www
 - Usługi sieciowe i/lub interaktywne: biblioteka cyfrowa (samodzielna albo udział)
 - Pracownicy biblioteki Analiza**
 - Liczba pracowników biblioteki (w etatach)
 - Liczba pracowników biblioteki działalności podstawowej (w etatach)
 - Liczba wykwalifikowanych pracowników biblioteki (w etatach)
 - Liczba godzin udziału pracowników w szkoleniach zawodowych
 - Finanse Analiza**
 - Wydatki bieżące biblioteki
 - Wydatki biblioteki na inwestycje
 - Budżet biblioteki (od organizatora)
 - Budżet organizatora (gminy, powiatu lub województwa)
 - Środki finansowe pozyskane z grantów specjalnych lub dochodów własnych
 - Wydatki na gromadzenie zbiorów (drukowanych, elektronicznych i innych)
 - Wydatki na zbiory elektroniczne
 - Wydatki na personel
 - Koszt oprawy zbiorów

Możemy prześledzić jak przebiegał zakup książek do naszej biblioteki w okresie trzech lat porównując dane o minimalnej i maksymalnej liczbie zakupionych książek



The screenshot shows a web interface for library management. At the top, there is a navigation bar with buttons: Biblioteka, Formularz, Analiza, Użytkownicy, Pomoc, Zmiana hasła, and Wyloguj. Below the navigation bar, there are three expandable sections: 'Wybór kryteriów do analizowania', 'Lista kategorii do analizowania', and 'Wyniki analizy'. The 'Wyniki analizy' section is expanded and contains a 'Generuj CSV' button. Below the button, the text reads: 'Miejska Biblioteka Publiczna w Koronowie - Gmina Koronowo', 'Analiza za lata: 2014, 2015, 2016', and a list of checked checkboxes: 'Wszystkie', 'Średnia', 'Mediana', 'Maksimum', and 'Minimum'. Below this, there is a section titled 'Zbiory biblioteczne' with a sub-section 'Liczba nabytków (książki - zakup)'. A table displays the following data:

Średnia	Mediana	Maksimum	Minimum
3091,33	3004	3372	2898

oraz porównać np. wielkość zakupu książek z wielkością wydatków przeznaczonych na gromadzenie zbiorów.

W liście kategorii zaznaczamy dane statystyczne **Liczba nabytków (książki-zakup)** i **Wydatki na gromadzenie zbiorów (drukowanych, elektronicznych i innych)**.

Dane statystyczne Analiza

Użytkownicy Analiza

- Liczba mieszkańców
- Liczba użytkowników

Zbiory biblioteczne Analiza

- Liczba zbiorów bibliotecznych
- Liczba tytułów
- Liczba nabytków (książki - zakup)
- Liczba zwrotów
- Liczba czasopism bieżących
- Liczba zbiorów opracowanych komputerowo

Dostęp i wyposażenie Analiza

- Powierzchnia biblioteki dostępna dla użytkowników
- Liczba publicznie dostępnych stanowisk komputerowych z dostępem do Internetu
- Liczba filii bibliotecznych

Usługi i korzystanie z biblioteki Analiza

- Liczba odwiedzin fizycznych
- Liczba odwiedzin wirtualnych
- Liczba wypożyczeń na zewnątrz
- Liczba wypożyczeń międzybibliotecznych
- Liczba egzemplarzy udostępnionych na miejscu
- Liczba uczestników imprez organizowanych przez bibliotekę
- Liczba uczestników szkoleń bibliotecznych dla użytkowników
- Usługi sieciowe i/lub interaktywne: udostępnianie katalogów w Internecie
- Usługi sieciowe i/lub interaktywne: elektroniczne zamawianie / rezerwacje poprzez katalog online
- Usługi sieciowe i/lub interaktywne: elektroniczna prolongata poprzez katalog online
- Usługi sieciowe i/lub interaktywne: elektroniczne powiadomianie czytelników o terminie zwrotów (e-mail, sms)
- Usługi sieciowe i/lub interaktywne: własna witryna www
- Usługi sieciowe i/lub interaktywne: elektroniczna informacja na własnej witrynie www, np. formularz e-mail, komunikatory
- Usługi sieciowe i/lub interaktywne: interaktywne szkolenia online na własnej witrynie www
- Usługi sieciowe i/lub interaktywne: blogi
- Usługi sieciowe i/lub interaktywne: kanał RSS na własnej witrynie www
- Usługi sieciowe i/lub interaktywne: profile w portalach społecznościowych (np. Facebook, Twitter)
- Usługi sieciowe i/lub interaktywne: biuletyny, newslettery na własnej witrynie www
- Usługi sieciowe i/lub interaktywne: biblioteka cyfrowa (samodzielna albo udzia)

Pracownicy biblioteki Analiza

- Liczba pracowników biblioteki (w etatach)
- Liczba pracowników biblioteki działalności podstawowej (w etatach)
- Liczba wykwalifikowanych pracowników biblioteki (w etatach)
- Liczba godzin udziału pracowników w szkoleniach zawodowych

Finanse Analiza

- Wydatki bieżące biblioteki
- Wydatki biblioteki na inwestycje
- Budżet biblioteki (od organizatora)
- Budżet organizatora (gminy, powiatu lub województwa)
- Środki finansowe pozyskane z prezbów społecznych lub dochodów własnych
- Wydatki na gromadzenie zbiorów (drukowanych, elektronicznych i innych)
- Wydatki na zbiory elektroniczne
- Wydatki na personel
- Koszt oprawy zbiorów

[]

Biblioteka Formularz Analiza Użytkownicy Pomoc Zmiana hasła Wyloguj

Wybór kryteriów do analizowania +

Lista kategorii do analizowania +

Wyniki analizy -

Generuj CSV

Miejska Biblioteka Publiczna w Koronowie - Gmina Koronowo

Analiza za lata: **2014, 2015, 2016**

Wszystkie Średnia Mediana Maksimum Minimum

Zbiory biblioteczne

Liczba nabytków (książki - zakup)

Średnia	Mediana	Maksimum	Minimum
3091,33	3004	3372	2898

Finanse

Wydatki na gromadzenie zbiorów (drukowanych, elektronicznych i innych)

Średnia	Mediana	Maksimum	Minimum
68805,33	66243	76684	63489

Postępując podobnie i wybierając interesujące nas dane z listy kategorii możemy prześledzić jak kształtowały się średnie wartości danych i wskaźników z lat za które nasza placówka wprowadzała dane do systemu. **Analizujemy dane jedynie naszej biblioteki.**

Analiza wg wartości danych i wskaźników z poszczególnych wybranych lat

Wybór tego kryterium analizy pozwala na uzyskanie danych naszej biblioteki w porównaniu do uśrednionych wartości innych bibliotek publicznych uczestniczących w badaniach stosownie do wybranych kryteriów.

W pierwszej kolejności dokonujemy wyboru lat za które chcemy uzyskać analizę, wiemy że jeżeli nie dokonamy takiego wyboru, analiza obejmie wszystkie lata za które nasza biblioteka zgromadziła dane w bazie. Postanawiamy analizować rok 2016.

Następnie wybieramy kryterium **Analiza według** wartości danych i wskaźników, jako kryterium dodatkowe zaznaczamy według podtypu.

Należy podkreślić, że jeżeli analizujemy dane według wartości danych i wskaźników a nie dokonamy wyboru kolejnego kryterium, w wyniku analizy uzyskamy jedynie wartości naszej biblioteki.

The screenshot shows a web application interface for configuring an analysis. At the top, there is a navigation bar with buttons: Biblioteka, Formularz, Analiza, Użytkownicy, Pomoc, Zmiana hasła, and Wyloguj. Below the navigation bar, the main content area is titled "Wybór kryteriów do analizowania". A red-bordered warning box contains the text: "Uwaga! Analiza uwzględnia stan prawno-organizacyjny, realizację zadań ponadlokalnych oraz liczbę mieszkańców tylko według stanu w bieżącym roku." Below the warning, there is a section "Analiza za lata (brak wpisu oznacza wszystkie lata):" with a text input field containing "2016". Underneath, the "Analiza według:" section has two radio button options: "wartości danych i wskaźników z poszczególnych wybranych lat" (selected) and "miar statystycznych (średnia, mediana, itp.) danych i wskaźników z wszystkich wybranych lat". The "Porównania z wartościami średnimi w odpowiednich grupach bibliotek:" section has four checkbox options: "według podtypu" (checked), "według województwa", "według liczby mieszkańców", "według statusu organizacyjnego", and "według pełnienia zadań ponadlokalnych". A "Zatwierdź" button is located below the checkboxes. At the bottom, there are sections for "Lista kategorii do analizowania" and "Wyniki analizy".

W wyniku takiego wyboru kryteriów dane naszej biblioteki porównywane są do danych wszystkich bibliotek gmin miejsko-wiejskich, które w roku 2016 wypełniły formularz danych statystycznych.

Wybór kryteriów do analizowania

Lista kategorii do analizowania

Wyniki analizy

Generuj CSV

Miejska Biblioteka Publiczna w Koronowie - Gmina Koronowo
 Porównania z wartościami średnimi według: podtypu
 Analiza za lata: 2016
 Liczba placówek, z którymi porównywane są dane [2016] : 539
 Wszystkie Średnia Mediana Maksimum Minimum

Wskaźniki funkcjonalności

Zasoby, dostęp, infrastruktura

Liczba zakupionych książek w przeliczeniu na 1000 mieszkańców

Dane badanej biblioteki

Rok	Wartość
2016	139,3

Biblioteki publiczne, gminy miejsko-wiejskiej

Rok	Średnia	Mediana	Maksimum	Minimum
2016	94,6	83,8	423,0	20,9

Otrzymujemy informację, że w badaniach za rok 2016 uczestniczyło 539 placówek z gmin miejsko-wiejskich, w grupie tej znajdują się zarówno biblioteki zbliżone liczbą obsługiwanej populacji do naszej placówki jak i te działające w gminach o innej liczbie mieszkańców.

Zwróćmy uwagę na sposób prezentacji wyników analizy.

The screenshot shows a web application interface for library analysis. At the top, there is a navigation menu with items: Biblioteka, Formularz, Analiza, Użytkownicy, Pomoc, Zmiana hasła, Wyloguj. Below the menu, there are sections for 'Wybór kryteriów do analizowania', 'Lista kategorii do analizowania', and 'Wyniki analizy'. A 'Generuj CSV' button is visible. The main content area displays the following information:

Miejska Biblioteka Publiczna w Koronowie - Gmina Koronowo
Analiza za lata: 2016
Liczba placówek, z którymi porównywane są dane [2016] : 532
 Wszystkie Średnia Mediana Maksimum Minimum

Wskaźniki funkcjonalności

Zasoby, dostęp, infrastruktura

Liczba zakupionych książek w przeliczeniu na 1000 mieszkańców

Dane badanej biblioteki

Rok	Wartość
2016	139,3

Biblioteki publiczne, gminy miejsko-wiejskiej

Rok	Średnia	Mediana	Maksimum	Minimum
2016	94,6	84,2	423,0	20,9

Two red arrows point to the value '139,3' in the first table and the 'Średnia' column in the second table.

Pod nazwą określającą daną statystyczną lub wskaźnik (w naszym przykładzie wskaźnik **Liczba zakupionych książek w przeliczeniu na 1000 mieszkańców**) otrzymujemy informację o wartościach osiągniętych w roku 2016 przez naszą placówkę, a poniżej, wartości średniej, mediany, maksimum i minimum wszystkich bibliotek gminy miejsko- wiejskiej uczestniczących w badaniu w roku 2016.

Możemy zdecydować czy interesują nas wszystkie miary czy chcemy dokonać analizy tylko wg średniej lub mediany. Wówczas odznaczamy pozostałe wartości a w wyniku analizy otrzymujemy wartości naszej placówki w porównaniu do średniej i mediany bibliotek gminy miejsko-wiejskiej uczestniczących w badaniu.

Wybór kryteriów do analizowania

Lista kategorii do analizowania

Wyniki analizy

Generuj CSV

Miejska Biblioteka Publiczna w Koronowie - Gmina Koronowo

Porównania z wartościami średnimi według: **podtypu**

Analiza za lata: **2016**

Liczba placówek, z którymi porównywane są dane [2016] : **539**

Wszystkie Średnia Mediana Maksimum Minimum

Wskaźniki funkcjonalności

Zasoby, dostęp, infrastruktura

Liczba zakupionych książek w przeliczeniu na 1000 mieszkańców

Dane badanej biblioteki

Rok	Wartość
2016	139,3

Biblioteki publiczne, gminy miejsko-wiejskiej

Rok	Średnia	Mediana
2016	94,6	83,8

Jeżeli stwierdzimy, że chcemy dokonać zmian w wyborze kryteriów do analizowania oraz/lub w liście kategorii do analizowania wystarczy „kliknąć” np. w Lista kategorii do analizowania

Wybór kryteriów do analizowania

Lista kategorii do analizowania

Wyniki analizy

Generuj CSV

Miejska Biblioteka Publiczna w Koronowie - Gmina Koronowo

Porównania z wartościami średnimi według: **podtypu**

Analiza za lata: **2016**

Liczba placówek, z którymi porównywane są dane [2016] : **539**

Wszystkie Średnia Mediana Maksimum Minimum

Wskaźniki funkcjonalności

Zasoby, dostęp, infrastruktura

Liczba zakupionych książek w przeliczeniu na 1000 mieszkańców

Dane badanej biblioteki

Rok	Wartość
2016	139,3

Biblioteki publiczne, gminy miejsko-wiejskiej

Rok	Średnia	Mediana	Maksimum	Minimum
2016	94,6	83,8	423,0	20,9

by dokonać zmiany bez konieczności cofania się do ekranu pierwszego wyboru.

Zapoznaliśmy się już z wynikami analizy danych naszej biblioteki w porównaniu do wartości średnich wszystkich bibliotek gminy miejsko-wiejskiej uczestniczących w badaniu w 2016 roku.

Mamy możliwość porównania danych naszej biblioteki z danymi innych bibliotek z terenu ograniczonego do naszego województwa.

Porównujemy dane naszej placówki za lata 2015-2016 wybierając **Porównania z wartościami średnimi według województwa**.

Biblioteka Formularz Analiza Użytkownicy Pomoc Zmiana hasła Wyloguj

Wybór kryteriów do analizowania

Uwaga! Analiza uwzględni stan prawno-organizacyjny, realizację zadań ponadlokalnych oraz liczbę mieszkańców tylko według stanu w bieżącym roku.

Analiza za lata (brak wpisu oznacza wszystkie lata):
2015-2016

Analiza według:

wartości danych i wskaźników z poszczególnych wybranych lat
 miar statystycznych (średnia, mediana, itp.) danych i wskaźników z wszystkich wybranych lat

Porównania z wartościami średnimi w odpowiednich grupach bibliotek:

według podtypu
 według województwa
 według liczby mieszkańców
 według statusu organizacyjnego
 według pełnienia zadań ponadlokalnych

Zatwierdź

Lista kategorii do analizowania

Wyniki analizy

[]

Biblioteka Formularz Analiza Użytkownicy Pomoc Zmiana hasła Wyloguj

Wybór kryteriów do analizowania -

Lista kategorii do analizowania -

Wyniki analizy -

Generuj CSV

Miejska Biblioteka Publiczna w Koronowie - Gmina Koronowo

Porównania z wartościami średnimi według: **województwa**

Analiza za lata: **2015, 2016**

Liczba placówek, z którymi porównywane są dane [2015] : **144**

Liczba placówek, z którymi porównywane są dane [2016] : **144**

Wszystkie Średnia Mediana Maksimum Minimum

Wskaźniki funkcjonalności

Zasoby, dostęp, infrastruktura

Liczba zakupionych książek w przeliczeniu na 1000 mieszkańców

Dane badanej biblioteki

Rok	Wartość
2015	119,9
2016	139,3

Województwo kujawsko-pomorskie

Rok	Średnia	Mediana	Maksimum	Minimum
2015	100,7	90,6	300,1	30,2
2016	100,0	87,6	301,7	32,1

Od roku 2016 (dane za rok 2015) w projekcie uczestniczą wszystkie placówki województwa kujawsko-pomorskiego. Przyjmując do porównań kryterium według województwa porównujemy dane naszej placówki do uśrednionych danych bibliotek wszystkich podtypów składających się na sieć bibliotek województwa kujawsko-pomorskiego, bez względu na pełnione zadania i wielkość obsługiwaną populacją. W dotychczas omawianych przykładach ograniczaliśmy się do wyboru jednego kryterium. Dla uzyskania miarodajnych wyników analizy zalecany jest wybór więcej niż jednego z możliwych kryteriów. Przy wyborze większej liczby kryteriów uzyskujemy nieco inny opis uzyskanych wyników.

Przedstawimy to na przykładzie naszej placówki wybierając analizę za rok 2016 i porównania z wartościami średnimi w bibliotekach według podtypu, liczby mieszkańców i statusu organizacyjnego.

Wybór kryteriów do analizowania

Uwaga! Analiza uwzględni stan prawno-organizacyjny, realizację zadań ponadlokalnych oraz liczbę mieszkańców tylko według stanu w bieżącym roku.

Analiza za lata (brak wpisu oznacza wszystkie lata):

2016

Analiza według:

wartości danych i wskaźników z poszczególnych wybranych lat
 miar statystycznych (średnia, mediana, itp.) danych i wskaźników z wszystkich wybranych lat

Porównania z wartościami średnimi w odpowiednich grupach bibliotek:

według podtypu
 według województwa
 według liczby mieszkańców
 według statusu organizacyjnego
 według pełnienia zadań ponadlokalnych

Zatwierdź

Lista kategorii do analizowania

Wyniki analizy

Dane naszej biblioteki porównywane są do wszystkich uczestniczących w projekcie bibliotek gminy miejsko-wiejskiej (kryterium podtyp), obsługujących populację mieszczącą się w przedziale 20001-50000 (kryterium liczba mieszkańców) i będących samodzielnymi instytucjami kultury (kryterium wg statusu organizacyjnego).

[Logo]

Biblioteka Formularz Analiza Użytkownicy Pomoc Zmiana hasła Wyloguj

Wybór kryteriów do analizowania

Lista kategorii do analizowania

Wyniki analizy

Miejska Biblioteka Publiczna w Koronowie - Gmina Koronowo

Porównania z wartościami średnimi według: **podtypu, liczby mieszkańców, statusu organizacyjnego**

Analiza za lata: **2016**

Liczba placówek, z którymi porównywane są dane [2016] : **97**

Wszystkie Średnia Mediana Maksimum Minimum

Wskaźniki funkcjonalności

Zasoby, dostęp, infrastruktura

Liczba zbiorów bibliotecznych w przeliczeniu na 1000 mieszkańców

Dane badanej biblioteki

Rok	Wartość
2016	3431

Biblioteki wybrane według kryteriów

Rok	Średnia	Mediana	Maksimum	Minimum
2016	3205	3011	6442	1215

Wśród bibliotek, które wypełniły formularz danych statystycznych za rok 2016 określone przez nas kryteria spełniło 97 placówek.

W wyniku analizy otrzymujemy dane naszej biblioteki a poniżej dane bibliotek do których porównywane są wartości naszej biblioteki oznaczone wyjaśnieniem **Biblioteki według wybranych kryteriów**. Opis wybranych kryteriów do analizowania znajdziemy w opisie wyników analizy pod nazwą naszej biblioteki.

[]

Biblioteka Formularz Analiza Użytkownicy Pomoc Zmiana hasła Wyloguj

Wybór kryteriów do analizowania +

Lista kategorii do analizowania +

Wyniki analizy -

Generuj CSV

Miejska Biblioteka Publiczna w Koronowie - Gmina Koronowo
 Porównania z wartościami średnimi według: **podtypu, liczby mieszkańców**
 Analiza za lata: **2015, 2016**
 Liczba placówek, z którymi porównywane są dane [2015] : **99**
 Liczba placówek, z którymi porównywane są dane [2016] : **105**
 Wszystkie Średnia Mediana Maksimum Minimum

Wskaźniki funkcjonalności

Zasoby, dostęp, infrastruktura

Liczba zbiorów bibliotecznych w przeliczeniu na 1000 mieszkańców

Dane badanej biblioteki

Rok	Wartość
2015	3394
2016	3431

Biblioteki wybrane według kryteriów

Rok	Średnia	Mediana	Maksimum	Minimum
2015	3175	2963	6742	890
2016	3164	3011	6442	851

Liczba tytułów czasopism bieżących w przeliczeniu na 1000 mieszkańców

Dane badanej biblioteki

Rok	Wartość
2015	2.15
2016	3.02

Biblioteki wybrane według kryteriów

Rok	Średnia	Mediana	Maksimum	Minimum
2015	1.53	1.34	4.95	0
2016	1.55	1.41	6.03	0

Po imporcie do MS Excel uzyskujemy dane zarówno własnej biblioteki jak i grupy bibliotek do której nasza biblioteka jest porównywana. Importowane są nazwy danych statystycznych lub wskaźników oraz ich wszystkie wartości.

	Dane biblioteki	Średnia	Mediana	Maksimum	Minimum
Liczba zbiorów bibliotecznych w przeliczeniu na 1000 mieszkańców					
2015	3394	3190	2994	6742	890
2016	3431	3181	3031	6442	851
Liczba tytułów czasopism bieżących w przeliczeniu na 1000 mieszkańców					
2015	2,15	1,53	1,34	4,95	0
2016	3,02	1,55	1,41	6,03	0

Jak krok po kroku generować dane z aplikacji sieciowej do Excela opisuje

Instrukcja pracy w programie do gromadzenia danych statystycznych w ramach projektu „Analiza Funkcjonowania Bibliotek” Biblioteki publiczne

http://pliki.sbp.pl/afb/instrukcja_publiczne_2017.pdf

Przedstawiliśmy możliwości jakie daje funkcja **Analiza** stanowiąca jeden z elementów aplikacji stworzonej dla potrzeb AFBP. O tym jak należy dobrać kryteria przy porównywaniu wskaźników własnej biblioteki z grupami innych bibliotek i jak należy interpretować wyniki badań informują kolejne rozdziały. Podkreślamy, że porównywanie danych różnych bibliotek wymaga uwzględnienia różnic w ich zadaniach i obsługiwanej przez nie populacji. Korzystając z możliwości jakie daje uczestnictwo w projekcie AFBP należy o tym pamiętać.

Rozdział 3

Interpretacja wyników analiz w systemie AFBP

Wskaźniki funkcjonalności wyliczane są w oparciu o dane statystyczne wprowadzane do systemu AFBP. Mogą być one generowane według określonych przez użytkownika kryteriów np. podtypu, województwa czy statusu organizacyjnego.

Dyrektor biblioteki uzyskuje je w postaci zestawień tabelarycznych, które może generować w postaci plików csv importowanych do MS Excel.

Gwarancją poprawnej interpretacji wyników jest znajomość sposobu, w jaki są one uzyskiwane. Poniżej zamieszczone są ogólne uwagi na ten temat (szczegółowe komentarze dotyczące poszczególnych wskaźników – zob. rozdz. 4).

Celem uwag ogólnych jest zagwarantowanie użytkownikom systemu uniknięcia błędów interpretacyjnych przy korzystaniu z danych uzyskanych w procesie analizy.

Możliwości jakie daje funkcja Analiza zostały omówione w rozdz. 2. W odpowiedzi na wybrane kryteria system wygeneruje zestawienie zawierające wartości badanej biblioteki za konkretny rok, a także uśrednione wartości wybranych wskaźników całej populacji, z którą porównywana jest biblioteka.

Co to za liczby?

Spróbujmy odpowiedzieć na to pytanie. Czym jest w kontekście wartość wskaźnika, czym rozkład, co to są statystyki i wreszcie czym jest populacja?

PODSTAWOWE TERMINY

Wskaźnik

Wartość wskaźnika to liczba będąca wynikiem działania matematycznego polegającego na przekształceniu (według określonego wzoru) danych składających się na wskaźnik. Sam wskaźnik w tym kontekście jest opartą na tych danych miarą służącą do oceny funkcjonowania biblioteki. Na przykład wartość wskaźnika „Personel w przeliczeniu na 1000 mieszkańców” powstaje poprzez podzielenie danych o liczbie pracowników biblioteki przez dane o liczbie mieszkańców gminy, w której ta biblioteka działa, a następnie pomnożenie wartości wynikowej przez 1000. Tak skonstruowana miara, obok innych, służy do oceny tego, w jakim stopniu placówka ta jest przygotowana do obsłużenia potencjalnego popytu na jej usługi.

Wartości wskaźnika dla wszystkich bibliotek uwzględnionych w obliczeniach składają się na jego rozkład. W statystyce nazywamy tak przebieg wartości liczbowych w zbiorze. Każdy z obecnych w systemie wskaźników jest obliczony dla wszystkich bibliotek, które uwzględniliśmy w porównaniu. Mamy więc bibliotekę A, która uzyskała wynik X, bibliotekę B, która uzyskała wynik Y, bibliotekę C z wynikiem Z itd. Niektóre biblioteki mogły uzyskać zbliżone do siebie lub nawet identyczne wyniki, podczas gdy inne uzyskały wyniki bardzo od nich odległe. Ciąg wyników X, Y, Z [itd.],

wraz z informacją o tym, jak często występuje wśród naszych bibliotek, to właśnie rozkład wyników.

Każda z tych sytuacji ma znaczenie dla naszej oceny wyników. Jeśli na przykład nasza biblioteka uzyskuje stosunkowo niską wartość wskaźnika „Procent populacji docelowej objętej usługami”, ale podobną wartość uzyskuje większość innych bibliotek, to ma to wpływ na naszą ocenę wyniku: możemy powiedzieć, że wprawdzie udział ten wydaje się stosunkowo niewielki, jednak trudno oczekiwać, żeby był wyższy, biorąc pod uwagę jak „rozkładają się” wyniki wśród wszystkich bibliotek (jaki jest przebieg ich wartości w całej ich populacji).

Populacja

Czym jest populacja? To zbiór wszystkich jednostek podlegających naszym badaniom (można tu użyć również, synonimu „zbiorowość”). Warto pamiętać, że istnieje różnica między populacją badania a populacją badaną. Ta pierwsza to po prostu wszystkie jednostki, które tworzą interesujący nas zbiór. W przypadku AFBP jest to zbiór wszystkich bibliotek publicznych w Polsce. Niestety system nie rejestruje obecnie wszystkich bibliotek publicznych. Dlatego statystyki, które generuje, nie odnoszą się do tak rozumianej populacji, ale do zbioru jednostek obecnych w systemie.

Skąd zatem wiadomo, jak wyniki naszej biblioteki mają się do ich rozkładu w tak rozumianej populacji, skoro dyrektor biblioteki nie ma wglądu w rozkład wyników uzyskiwanych przez innych uczestników projektu? Tu, z pomocą przychodzi właśnie wspomniane wyżej statystyki. To syntetyczne miary informujące nas o tym, jakie wyniki są dla naszej populacji typowe, a jakie można uznać za ekstremalne.

Statystyki (miary)

W systemie AFBP, mamy wgląd w kilka statystyk: średnią, medianę oraz wartość maksymalną i minimalną. Każda z nich sama w sobie ma istotną wartość informacyjną, ale prawdziwe bogactwo wiedzy przynosi porównanie ich ze sobą.

- **Średnia** (w przypadku AFBP – średnia arytmetyczna) to najpopularniejsza bodaj miara służąca ustalaniu przeciętnej (typowej) wartości danego wskaźnika w badanej zbiorowości. Oblicza się ją, sumując wartości tej cechy dla wszystkich elementów owej zbiorowości, a następnie dzieląc uzyskaną w ten sposób wartość przez liczbę niepustych (co to znaczy? O tym niżej) elementów tworzących tą zbiorowość. Większość z nas dobrze zna sposób obliczania średniej – biegacze liczą swój średni czas biegu na 5 km, rodzice – średnią ocen szkolnych swoich dzieci, kierowcy – średnie spalanie ich samochodów itp.

Powszechne wykorzystanie średniej arytmetycznej sprawia, że często mamy do niej bezkrytyczny stosunek i nie zastanawiamy się nad ograniczeniami jej stosowania. Jest ona jednak jednym z najmniej „bezpiecznych”, bo najbardziej podatnych na zniekształcenia sposobów na ustalanie typowej wartości interesującego nas wskaźnika. Po pierwsze, nie jest (nie powinna być) obliczana dla wszystkich elementów badanej zbiorowości, a tylko dla tych, dla których

dysponujemy niezbędnymi danymi (to właśnie oznaczał użyty wyżej termin „niepuste elementy zbiorowości”). Warto o tym pamiętać zwłaszcza w przypadku, kiedy nie dysponujemy informacją o wartości wskaźnika dla wszystkich elementów zbiorowości. W przypadku AFBP, taka sytuacja ma miejsce np. w przypadku wskaźnika „Odwiedziny wirtualne w przeliczeniu na mieszkańca”. Wskaźnik ten wyliczany jest jedynie dla tych bibliotek, które dysponują danymi statystycznymi dotyczącymi wejść na ich stronę www. W efekcie, średnia wartość wskaźnika obliczana jest jako iloraz sumy wejść na stronę www *per capita* i liczby bibliotek, które dostarczyły danych na ten temat. Oznacza to, że prawdziwa średnia wartość wskaźnika w badanej zbiorowości jest nieznana, a my dysponujemy jedynie przybliżonym obrazem sytuacji.

Po drugie i ważniejsze, średnia arytmetyczna jest bardzo wrażliwa na nietypowy przebieg rozkładu wskaźnika. W szczególności, bardzo duży wpływ na wartość średniej ma występowanie tzw. przypadków skrajnych, czyli takich, które znacznie różnią się od większości pozostałych elementów zbiorowości pod badanym względem. Nawet jeden taki przypadek – np. jedna biblioteka o wielokrotnie większej od innych liczbie dostępnych stanowisk komputerowych na mieszkańca – może sprawić, że odczyt wartości średniej nie będzie miał wiele wspólnego z „typową” wartością tego wskaźnika w całej zbiorowości. Dotyczy to także sytuacji, kiedy dla zdecydowanej większości jednostek w badanej zbiorowości wartość wskaźnika jest stała (np. wynosi 0), a tylko dla nielicznych przybiera inne wartości. Średnia wartość dla takiego zbioru będzie inna niż wartość dla większości jego elementów.

Aby poradzić sobie z tymi problemami, badacze często odwołują się do innych niż średnia miar, mniej „wrażliwych” na tego rodzaju niespójności w danych (określa się je mianem „pozycyjnych”, bo koncentrują się nie na wartościach wskaźników, ale na wzajemnej pozycji poszczególnych jednostek w zbiorowości pod względem tych wartości). Jednym z takich wskaźników jest

- **Mediana**, zwana również wartością „środkową”. Aby zrozumieć, co oznacza, najlepiej wyobrazić sobie, że szeregujemy wszystkie elementy badanej zbiorowości (tu – wszystkie biblioteki w systemie) ze względu na wartość interesującego nas wskaźnika – od tych, dla których przybiera on najniższą wartość, do tych, dla których przybiera wartość maksymalną. Mediana jest ni mniej ni więcej, tylko wartością charakteryzującą środkowy element w tym szeregu (w przypadku nieparzystej liczby elementów, w przypadku parzystej liczby elementów, jest to średnia arytmetyczna wartości dwóch środkowych elementów). Dlatego opisując medianowy wynik używa się formuły, że „dla połowy [badanych podmiotów] wartość wskaźnika nie przekracza... [wartość mediany]” (np. „połowa bibliotek uczestniczących w AFBP wypożyczyła w 2016 roku nie więcej niż 2,6 książki w przeliczeniu na 1 mieszkańca”). Można jednak także powiedzieć, że w przypadku połowy z nich osiąga przynajmniej taką lub większą wartość.

Mediana jest niewrażliwa na oddziaływanie przypadków skrajnych. Dlatego czasami jest lepszą miarą wartości przeciętnej niż średnia arytmetyczna. „Czasami” nie oznacza jednak „zawsze”. Może być myląca wtedy, kiedy rozkład tej cechy w badanej zbiorowości jest asymetrycznie płaski (np. gdy dla połowy bibliotek wskaźnik ma wartość zerową lub – jak to jest np. w przypadku wskaźnika „Wykwalifikowani pracownicy biblioteki jako procent wszystkich pracowników dzia-

łałości podstawowej” – dla większości z nich przybiera on wartość maksymalną (więcej o tym niżej).

- **Minimum, maksimum** – to parametry określające najniższą i najwyższą wartość wskaźnika w całym zbiorze jego rzeczywistych wartości (tutaj – wśród wszystkich bibliotek obecnych w systemie). Na przykład minimalna wartość wskaźnika „Liczba godzin w tygodniu, w których dostępne są usługi biblioteczne” dla gmin wiejskich w 2016 roku wynosiła 5 godzin (co oznacza, że tyle właśnie czasu w tygodniu czynna była najkrócej działająca z bibliotek), zaś wartość maksymalna – 68 godzin (tyle godzin w tygodniu działała najdłużej otwarta placówka). Parametry te są bardzo pomocne przy interpretacji wyników analiz dla naszej biblioteki. Po pierwsze, pozwalają stwierdzić, jaki jest zakres wartości wskaźnika (w statystyce używa się określenia „rozstęp”) wśród wszystkich jednostek, z którymi się porównujemy – poprzez obliczenie różnicy między wartością maksymalną a minimalną. Im mniejszy jest rozstęp, tym mniejsze zróżnicowanie wartości danej cechy w badanej zbiorowości (w skrajnej sytuacji, kiedy wartość wskaźnika będzie taka sama dla wszystkich badanych podmiotów, rozstęp będzie wynosił 0). W przypadku omawianego tu wskaźnika, dla zbiorowości bibliotek wiejskich z woj. Y wynosi on zatem 63 godziny. Po drugie, możemy dzięki nim ustalić, czy wynik naszej placówki jest bliżej pierwszego czy drugiego bieguna skali – a więc, zakładając, że jeden z nich odzwierciedla „pozytywną” ocenę sytuacji, czy jesteśmy blisko „czołówki” szeregu porównywanych jednostek, bliżej środka (to możemy ustalić na podstawie mediany), czy też bliżej końca stawki.

Po co nam statystyki i jak je ze sobą porównywać?

Statystyki można traktować jako wartości referencyjne dla wyników naszej biblioteki (w żargonie statystycznym mówi się często „benchmarki”). Wartości referencyjne umożliwiają odniesienie tych wyników do sytuacji we wszystkich podobnych do niej⁵ placówkach. Dzięki takiemu porównaniu dowiemy się, czy nasza biblioteka plasuje się pod określonym względem bliżej szczytu czy podstawy rozkładu wartości wskaźnika.

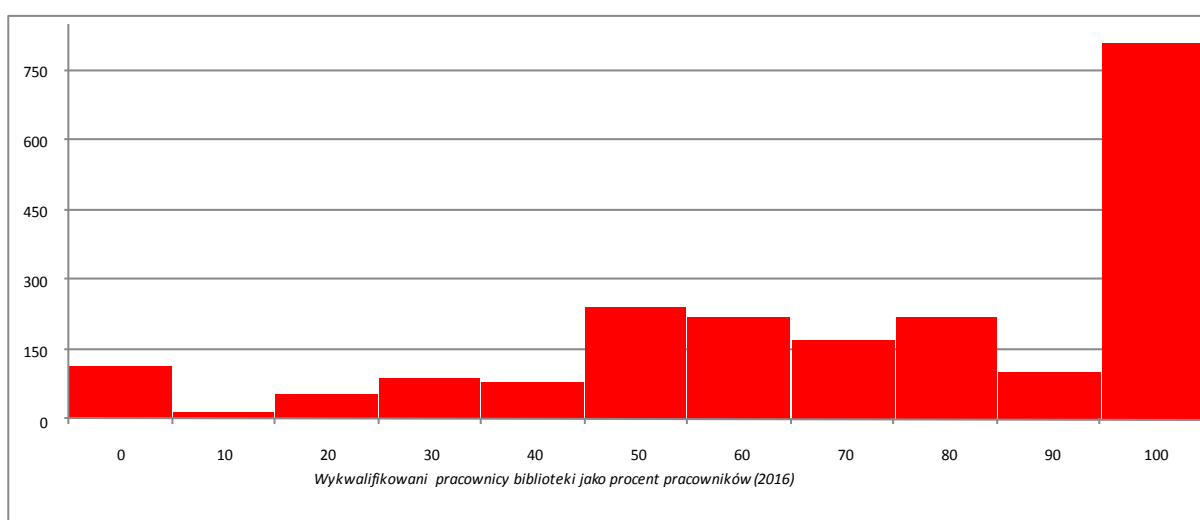
Ważnym źródłem informacji będą dla nas nie tylko wartości poszczególnych statystyk, ale także relacje między nimi. Jak już zauważyliśmy, identyczna wartość minimalna i maksymalna dla danego wskaźnika oznaczać będzie, że jego wartość jest stała w całej badanej zbiorowości (taka sama dla wszystkich bibliotek uwzględnionych w analizie). Tego rodzaju reguł można wskazać więcej:

- Jeśli wartość mediany dla danego wskaźnika jest bliska jego minimum lub maximum, będzie to oznaczało, że rozkład tego wskaźnika wśród badanych bibliotek jest silnie skośny, czyli wyraźnie „przesunięty” w porównaniu do sytuacji, gdyby jego wartości rozkładały się symetrycznie wokół średniej. Jeśli będzie bliski minimum, oznacza to, że większość jednostek, które porównujemy, cechuje podobna i stosunkowo niska wartość wskaźnika. Jeśli będzie blisko maksimum – że większość jednostek osiąga

⁵ Hasło „podobne” oznacza w tym przypadku: należące do tej samej grupy ze względu na podtyp oraz wielkość gminy (wyrażoną liczbą mieszkańców), w której funkcjonują.

podobne i stosunkowo wysokie wartości. Tak jest na przykład w przypadku wskaźnika „Wykwalifikowani pracownicy biblioteki jako procent wszystkich pracowników działalności podstawowej”. Mediana (dla roku 2016, wśród wszystkich bibliotek) wynosi tu blisko 82%, wartość maksymalna – 100%, a średnia – 74,3%. Oznacza to, że relatywnie (nieproporcjonalnie) duża część bibliotek osiąga wyniki zbliżone do lub równe wartości maksymalnej rozkładu wskaźnika (por. wykres poniżej). Mamy więc „tłok” na czele pelotonu. W skrajnych przypadkach, kiedy mediana jest równa wartości maksymalnej lub minimalnej wskaźnika, staje się ona mało przydatnym narzędziem do analizy sytuacji w badanej zbiorowości. Wówczas lepiej odwoływać się w naszych analizach do średniej arytmetycznej.

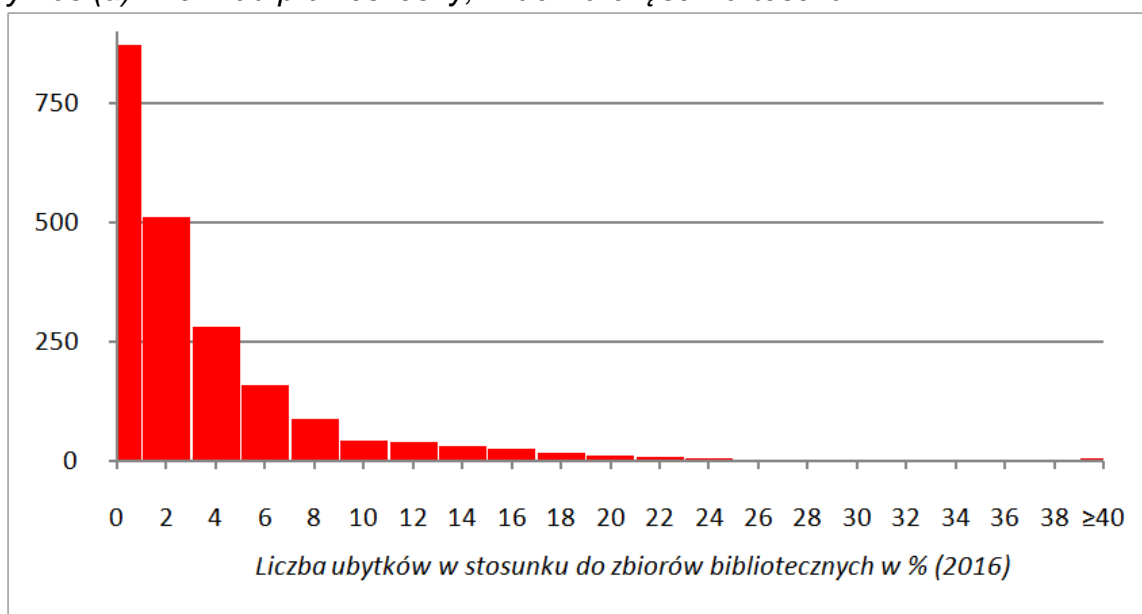
Rozkład lewoskośny (koncentracja wartości wokół maksimum):



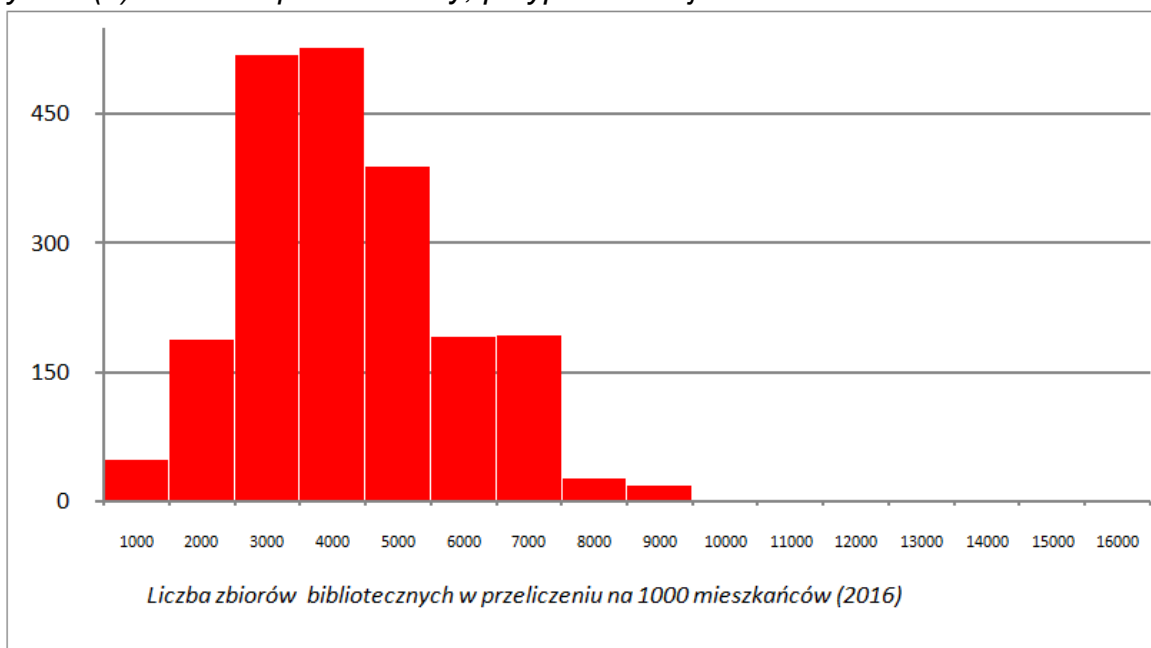
Kiedy **mediana jest wyższa niż średnia**, mówimy, że rozkład wartości wskaźnika jest „**lewoskośny**”, czyli że relatywnie wiele bibliotek plasuje się w wyższych partiach zakresu wartości wskaźnika (por. wykres powyżej).

- **Kiedy mediana jest niższa niż średnia**, mamy do czynienia z rozkładem „**prawoskośnym**”, czyli takim, w którym nieproporcjonalnie duża część bibliotek osiąga stosunkowo niskie, w stosunku do średniej, wartości danego wskaźnika. Używając analogii kolarskiej, powiedzielibyśmy, że mamy do czynienia z jedną z dwóch sytuacji: „tłokiem” z tyłu pelotonu (por. wykres (a) niżej) lub „grupą ucieczkową”, jadącą zdecydowanie przed całym pelotonem (por. wykres (b) niżej). Ta grupa ucieczkowa to w naszym przypadku biblioteki o nieproporcjonalnie – w stosunku do pozostałych – wysokiej wartości wskaźnika. Każda z tych sytuacji powinna być dla nas sygnałem, że średnia nie jest dobrym odzwierciedleniem „typowej” sytuacji w naszym rozkładzie i bezpieczniej będzie posługiwać się dla opisu tej sytuacji medianą.

Wykres (a) – rozkład prawoskośny, znaczna część wartości 0:



Wykres (b) – rozkład prawoskośny, przypadki skrajne:



Od wskaźników do ocen: kiedy jest „dobrze”, a kiedy „źle”?

Sama wartość wskaźnika niewiele nam jeszcze mówi o sytuacji naszej biblioteki – nie niesie ze sobą żadnej konkretnej informacji o tym, jak należy **oceniać** dany wynik. Czy np. w przypadku wskaźnika „Personel w przeliczeniu na 1000 mieszkańców” wartość 9,84 to „dobrze” czy „niedobrze”? Oczywiście, możemy mieć różne

osobiste przekonania w tej kwestii, jednak po pierwsze możemy się pod tym względem różnić, po drugie zaś przekonania te mogą być do pewnego stopnia oderwane od obiektywnych różnicowań wartości wskaźnika wśród wszystkich podmiotów, z którymi możemy się porównywać (tak więc możemy uważać dany wynik za „zły”, nawet jeśli nasza placówka wypada pod badaniem względem lepiej niż inne placówki w populacji).

Wyniki bibliotek można interpretować na dwa sposoby: odwołując się do kryterium normatywnego (nominalnego), które polega na odnoszeniu wartości wskaźnika do jakichś z góry przyjętych (podzielanych lub indywidualnych) założeń dotyczących tego, jaka ta wartość powinna być, lub do kryterium relatywnego, które bazuje na porównaniu wartości wskaźnika dla interesującej nas placówki z wynikami innych bibliotek. W praktyce, nasza ocena zawsze powinna odwoływać się do obu tych kryteriów. Dopiero wówczas możemy np. powiedzieć, że wprawdzie 10 pracowników na każdy 1000 mieszkańców naszej gminy to więcej niż wynosi przeciętna wielkość personelu w naszym województwie, ale i tak mniej niż naszym zdaniem trzeba, aby biblioteka funkcjonowała bez zakłóceń.

Niezależnie od tego, które kryterium uznajemy za istotniejsze, w analizie wskaźnikowej zawsze musimy zadać sobie pytanie: czy więcej zawsze znaczy lepiej? Z tego punktu widzenia, statystycy wyróżniają trzy podstawowe typy wskaźników: takie, w przypadku których uszeregowanie badanych jednostek z punktu widzenia oceny ich sytuacji pod jakimś względem jest zgodne ze wzrostem wartości wskaźnika (taki wskaźnik nazywamy stymulantą), takie, w przypadku których to niższa wartość wskaźnika oznacza lepszą sytuację (takie wskaźniki to destymulanty), a także takie, dla których istnieje wartość wskaźnika odpowiadająca najlepszej ocenie sytuacji, a zarówno wartości wyższe, jak i niższe od tej wartości oznaczają oceny gorsze (to tak zwane nominanty). Wbrew pozorom, te ostatnie nie są wcale tak rzadkie. Np. wskaźnik „Liczba godzin udziału w szkoleniach zawodowych w przeliczeniu na pracownika biblioteki” czy „Personel w przeliczeniu na 1000 mieszkańców”, choć z pozoru wydają się stymulantami (i tak są opisywane w odwołujących się do nich normach, np. ISO:11620), jednak mogą osiągnąć pewną wartość brzegową, powyżej której ich dalszy wzrost może być oceniony jako niepożądany. Zbyt duża liczba pracowników biblioteki w stosunku do obsługiwanej przez nią populacji nie jest czymś dobrym, podobnie jak sytuacja, w której pracownicy ci poświęcaliby cały swój czas pracy na udział w szkoleniach. Problem w tym, że owe wartości graniczne nie są obiektywnie określone i, co więcej, nie jest pewne, że są stałe (mogą różnić się w zależności od kontekstu, w którym dokonujemy ich oceny). Należy też zauważyć, że są to zapewne zagrożenia czysto hipotetyczne. Choć teoretycznie możemy sobie wyobrazić sytuację, kiedy ww. wskaźniki osiągają poziom „niezdrowy” dla biblioteki, w praktyce zapewne nigdy go nie osiągają – dlatego też traktowane są jako stymulanty.

Zwróćmy uwagę, że operujemy tu językiem dość odległym od stereotypowego wyobrażenia badań statystycznych – np. czynimy uwagi dotyczące tego, czy coś jest dobre, czy niedobre, efektywne czy nieefektywne, pożądane lub niepożądane. To jednak nieunikniony element interpretacji danych i główny przedmiot kontrowersji oraz sporów wokół tych interpretacji. Wbrew pozorom, w statystyce rozstrzygnięcia dotyczące „kierunku” oceny wartości wskaźnika nie zawsze są oczywiste, a decyzje o ich optymalnej, z punktu widzenia oceny sytuacji bibliotek, wartości bywają

uznaniowe: np. wyznaczone przez obowiązujące regulacje, przyjęte standardy czy po prostu przekonania.

Najbardziej typowa i intuicyjnie zrozumiała jest pierwsza z opisanych sytuacji – kiedy wraz ze wzrostem wartości wskaźnika poprawia się nasza ocena badanego zjawiska (czyli kiedy mówimy o stymulantach). Można na przykład się zgodzić, że im większa liczba mieszkańców gminy jest obsługiwana przez bibliotekę, albo im większa część jej zbiorów jest skatalogowana komputerowo, tym lepiej będziemy oceniać jej funkcjonowanie. Jednak nie wszystkie wskaźniki AFBP poddają się tak łatwej interpretacji. Niektóre odwołują się do odwrotnej logiki. Do takich możemy np. teoretycznie zaliczyć 2 z 3 wskaźników dotyczących efektywności biblioteki („Koszt w przeliczeniu na odwiedziny w bibliotece”, „Wydatki biblioteki w przeliczeniu na użytkownika”). Nawet jednak w ich przypadku sprawa staje się dyskusyjna. Niższy poziom wydatków jest zjawiskiem pozytywnym jedynie pod warunkiem, że nie ma wpływu na jakość lub dostępność świadczonych usług. Tego rodzaju zastrzeżeń jest w przypadku danych AFBP więcej. Większa powierzchnia biblioteki dostępna dla użytkowników w przeliczeniu na mieszkańca oznacza z pozoru lepszą ocenę biblioteki, jednak tylko do pewnego poziomu, powyżej którego możemy mówić o niedopasowaniu podaży tej przestrzeni a potencjalnym popytem. Duża powierzchnia biblioteki jest atutem, o ile jest wykorzystywana (wyniki dla wskaźników dotyczących liczby użytkowników, wizyt fizycznych, wypożyczeń itp. są pozytywne) i o ile nie jest zbyt droga w utrzymaniu (koszt w relacji do liczby użytkowników przestrzeni nie jest zbyt wysoki).

W wielu przypadkach ostateczna ocena wyników naszej biblioteki musi być kontekstowa – wymaga odniesienia ich do wartości referencyjnych dla całej zbiorowości (średniej, mediany, wartości maksymalnej, minimalnej), ale często także do wartości innych wskaźników w systemie. Aby ułatwić sobie zadanie, warto podjąć działania, dzięki którym łatwiej nam będzie „zobaczyć” te relacje. Możemy na przykład skopionować wyniki naszej analizy do arkusza kalkulacyjnego (np. MS Excel⁶, Calc, Google Sheets) i opracować tabelę lub wykres służący takiej interpretacji – swojego rodzaju „mapę wyników” naszej biblioteki. Będzie to jednak trudne, jeśli nie weźmiemy pod uwagę faktu, iż poszczególne wskaźniki mają różną miarę. Aby temu zaradzić, możemy „sprowadzić je do wspólnego mianownika” (statystycy powiedzieliby **znormalizować**). Metod normalizacji jest wiele, do najpopularniejszych należy tzw. *standaryzacja Z* (odniesienie do wartości średniej i odchylenia standardowego⁷), ale możemy też odwołać się do mniej skomplikowanych obliczeń. Możemy na przykład dla każdego ze wskaźników w naszym arkuszu obliczyć dwa parametry:

- (a) jak nasza biblioteka wypada względem mediany wskaźnika w całej badanej zbiorowości (lub względem wartości średniej),
- (b) jak wypada względem minimalnej i maksymalnej wartości wskaźnika.

Pierwsze ustalimy dzieląc wynik naszej biblioteki przez wartość mediany (lub wartość średniej)⁸. Zaś drugie – odejmując wynik naszej biblioteki od wartości minimalnej i dzieląc rezultat przez zakres wartości wskaźnika, czyli różnicę między maximum

⁶ Generowanie danych do MS Excel jest jedną z funkcjonalności bazy AFBP.

⁷ Wg wzoru: $Z = (x - \mu) / \sigma$, gdzie x oznacza wartość wskaźnika dla naszej biblioteki, μ – średnią arytmetyczną w badanej zbiorowości, a σ – odchylenie standardowe wyników.

⁸ Jeśli mamy do czynienia ze wskaźnikiem, dla którego mediana wynosi 0, odwołajmy się w jego przypadku do wartości średniej.

i minimum⁹. W ten sposób przekładamy nominalne wartości naszych wskaźników na wspólną skalę. W przypadku miary (a), wynikowe wartości nie mogą być niższe niż 0. Wartości powyżej 100% będą oznaczać, że jesteśmy powyżej mediany¹⁰, wartości poniżej 100% – że jesteśmy poniżej mediany. W przypadku miary (b) interpretacja jest jeszcze prostsza. Nasz wynik może przybierać wartości z zakresu od 0 do 100%, przy czym wartość powyżej 50% oznacza, że jesteśmy bliżej maksymalnego wyniku dla naszej zbiorowości (wszystkich bibliotek), wartość poniżej – że jesteśmy bliżej wyniku minimalnego.

Tak przekształcone wartości wskaźników łatwiej porównać ze sobą, a przy odrobinie umiejętności technicznych również przedstawić na wykresie, co na pewno ułatwi ich interpretację. W przykładzie poniżej, każdy punkt reprezentuje jeden ze wskaźników, a wartości na osiach wykresu oznaczają wyniki biblioteki X, w porównaniu do innych bibliotek (według opisanych wyżej miar).

[Wykres 1. Porównanie wartości wskaźników dla biblioteki X](#)

W powyższym przykładzie mamy do czynienia z biblioteką, której wyniki są na tle innych dość niepokojące. Widzimy na przykład, że jedynym wskaźnikiem, który znajduje się w I ćwiartce wykresu (prawy górny róg) są „Liczba godzin w tygodniu, w których dostępne są usługi biblioteki”. Pod tym względem wyróżnia się ona pozytywnie na tle innych bibliotek. W ćwiartce 4 mieszczą się wskaźniki, ze względu na które nasza biblioteka osiąga wyższy wynik od medianowego, ale wciąż plasuje się w dolnym zakresie wartości wskaźnika. Mamy tu dwa wskaźniki: „Wydatki biblioteki w przeliczeniu na użytkownika” (skrótowo nazwany tu „kosztem odwiedzin”) oraz „Stosunek wydatków na gromadzenie zbiorów do kosztów personelu”. Warto zauważyć, że w tym przypadku każdy ze wskaźników będziemy interpretować inaczej. Wyższy niż przeciętny koszt odwiedzin z pewnością nie jest dobrą wiadomością (choć położenie poniżej środka osi rzędnych wykresu wskazuje, iż istnieją placówki, gdzie jest znacznie gorzej), ale wyższy niż przeciętny stosunek wydatków na zbiory do wydatków na personel można traktować jako korzystny. W 2 ćwiartce wykresu (lewy górny róg) uplasował się jedynie wskaźnik „Wykwalifikowani pracownicy biblioteki jako procent wszystkich pracowników działalności podstawowej”. Takie jego położenie oznacza, iż nasza biblioteka jest pod tym względem bliżej maximum zakresu rozkładu wskaźnika niż jego minimum, ale wciąż poniżej wartości przeciętnej wśród wszystkich porównywanych bibliotek. Jest to możliwe w sytuacji, kiedy większość bibliotek osiąga równie dobre lub wyższe wyniki. Pod pozostałymi względami nasza biblioteka plasuje się zarówno poniżej wartości przeciętnej dla wskaźnika, jak i bliżej jego wartości minimalnych wśród wszystkich porównywanych bibliotek. Dodatkowo, możemy oznaczyć wskaźniki kolorami, np. rozróżniając między poszczególnymi wymiarami oceny funkcjonowania bibliotek (jak w przykładzie powyżej). Ułatwi nam to ocenę sytuacji bibliotek w tych wymiarach.

⁹ Wg wzoru: $(x - \min) / (\max - \min)$, gdzie x to wartość wskaźnika dla naszej biblioteki, a max i min, wartości minimalne i maksymalne tego wskaźnika wśród wszystkich porównywanych bibliotek. Uproszczone, bo abstrahujemy tu od tego, czy dany wskaźnik jest stymulantą, destymulantą, czy też dominantą – wszystkie traktujemy jak stymulanty, czyli zakładamy, że przypisujemy wyższą wartość wynikową obliczeń wyższej wartości wskaźnika sprzed obliczeń. Oczywiście, użytkownik może także dokonać tych obliczeń z uwzględnieniem charakteru wskaźników (jeżeli ich opis zostanie uwzględniony w planowanym podręczniku) – wówczas dla każdego wskaźnika wartość wyższa będzie oznaczała lepszą ocenę sytuacji, wartość niższa – gorszą ocenę.

¹⁰ Średniej w przypadku wskaźników, dla których dzieliliśmy wynik naszej biblioteki przez średnią.

Jeśli powyższy sposób prezentacji danych nam nie odpowiada, nic nie stoi na przeszkodzie, by odwołać się do innych pomysłów. Może to być pomocne zwłaszcza w sytuacji, kiedy pod jakimś względem nasza biblioteka będzie zdecydowanie (wielokrotnie) powyżej średniej. Wówczas bowiem na powyższym wykresie zakres osi odciętych (x, poziomej) będzie znacznie szerszy niż w przedstawionym przykładzie, a wykres dla większości wskaźników stanie się nieczytelny. Możemy więc przedstawić wszystkie wskaźniki na jednej osi, np. na wykresie słupkowym. W poniższym przykładzie, wszystkie wskaźniki poddano przekształceniom opisanym w pkt. (b) powyżej. Takiej samej transformacji poddano także wyniki dotyczące mediany i średniej dla tych wskaźników. Operacje te umożliwiły przedstawienie wszystkich tych wyników na jednym obrazku i porównanie ze sobą. Dzięki temu widzimy, że wskaźnikiem, dla którego nasza przykładowa biblioteka osiąga najwyższe (a ponieważ jest to stymulanta, możemy również powiedzieć „najlepsze”) wyniki jest „Wykwalifikowani pracownicy biblioteki jako procent wszystkich pracowników działalności podstawowej”. Jej wynik to blisko 75 pkt. na 100 możliwych. Jest to osiągnięcie nieznacznie powyżej średniej dla wszystkich bibliotek, ale przy tym nieznacznie gorsze niż wynosi medianowy wynik w tej zbiorowości (co oznacza, że większość tworzących ją podmiotów może się tu pochwalić nawet lepszymi wskazaniami). Nieźle także wypada ocena dostępności biblioteki, definiowanej przez liczbę godzin w tygodniu, kiedy jest ona otwarta dla czytelników. Pod tym względem, wyniki naszej placówki są nie tylko powyżej środka skali, ale także wyraźnie lepsze niż przeciętnie w badanej zbiorowości. Nie można tego jednak powiedzieć o wszystkich pozostałych jej wynikach – co nie zawsze jest złą wiadomością (pamiętajmy, że niektóre z porównywanych tu wskaźników to destymulanty).

[Wykres 2. Porównanie wartości wskaźników dla biblioteki X](#)

Na co uważać?– interpretacja wskaźników

Agregacja danych: często spotykanym problemem związanym z interpretacją danych statystycznych okazują się przyjęte konwencje lub założenia dotyczące agregacji danych. Termin „agregacja” odnosi się do łączenia poszczególnych elementów badanej zbiorowości w pewne całości i traktowanie tych całości jako nowych jednostek analizy. Na przykład prowadzenie analiz na poziomie powiatów na podstawie danych z gmin wymaga uprzedniej agregacji danych z gmin w poszczególnych powiatach według określonej przez badacza reguły – np. ich zsumowania, uśrednienia itp. Wbrew pozorom, ilustracja ta dobrze oddaje problem, który stoi przed użytkownikami analiz z systemu AFBP. Elementem agregacji specyficznym dla tego projektu¹¹, występującym już na etapie wprowadzania danych do systemu, jest raportowanie wartości wskaźników łącznie dla bibliotek i ich filii z obszaru całej gminy. W efekcie, w wynikowych wartościach wskaźników ukryte są wewnętrzne różnicowania, których w danych „nie widać”.

Co z tego wynika? Dane zagregowane należy opisywać z uwzględnieniem faktu ich agregacji. Opisując wyniki analiz AFBP, pamiętajmy, by nie pisać / nie mówić o nich w kategoriach porównań między „bibliotekami” – jest to zbiór umożliwiający

¹¹ Dane zbierane w AFBP dotyczą biblioteki jako jednostki organizacyjnej i badania jej efektywności w stosunku do mieszkańców dla obsługi których została powołana, niezależnie od jej struktury organizacyjnej (z filiami czy bez).

porównania z wartościami średnimi w odpowiednich grupach bibliotek wg określonych kryteriów zdefiniowanych w systemie. Nie możemy więc mówić, że nasza biblioteka jest pod jakimś względem lepsza lub gorsza niż większość innych, a jedynie że sytuacja w naszej gminie jest pod tym względem – statystycznie rzecz biorąc – lepsza lub gorsza. Nawet jeśli w naszym przypadku nie mamy do czynienia z danymi zagregowanymi (w naszej gminie jest tylko 1 biblioteka, bez filii), i tak porównujemy dane na poziomie gmin – bo w innych przypadkach najczęściej mamy do czynienia z danymi zagregowanymi dla kilku lub kilkunastu placówek bibliotecznych.

Ten sam problem odnosi się do omawianych już statystyk służących porównaniu naszej biblioteki z innymi placówkami. Statystyki, które widzimy w systemie (średnia, mediana itp.) są niczym więcej, niż agregatami (według określonej funkcji) dla wszystkich podobnych bibliotek publicznych w badanej zbiorowości (ale nie w populacji – bo jeszcze nie wszystkie biblioteki w Polsce uczestniczą w AFBP). Choć pokazują, jaka jest typowa wartość określonego wskaźnika, to nie mówią np. nic o prawidłowościach / wzorcach przestrzennych związanych z rozproszeniem tych wyników. Porównując nasze wyniki z tymi statystykami, nie widzimy tych różnicowań, nie możemy więc wziąć ich pod uwagę. Aby zrozumieć zagrożenia z tym związane, wyobraźmy sobie, że w naszym regionie sytuacja bibliotek jest pod jakimś względem znacznie gorsza niż w innych – np. że w naszej gminie z bibliotek korzysta zdecydowanie mniej użytkowników niż przeciętnie w innych podobnych gminach. Zachodzi pytanie, czy problem ten dotyczy jedynie naszej gminy, czy też może jest jakoś powiązany z charakterystyką innych, pobliskich lokalizacji? Analizując dane AFBP warto porównywać nasze wyniki z przeciętnymi wynikami wszystkich placówek w systemie z pewną dozą ostrożności czy też dystansu. Zdecydowanie należy uwzględniać w tych porównaniach regionalny i lokalny kontekst – a więc nie tylko odnosić wyniki naszej gminy do wyników wszystkich podobnych gmin.

Konstrukcja wskaźników *per capita*: zasadniczym celem AFBP jest pomiar kondycji bibliotek, który umożliwiłby porównanie ich sytuacji na poziomie gminy. Z tego względu, wskaźniki w systemie mają charakter relatywny – odnoszą bezwzględne miary różnych aspektów kondycji placówek do pewnego kontekstu – np. do liczby ludności obsługiwanej przez bibliotekę, czy liczby jej zbiorów itp. Konstrukcja taka jednak bywa zwodnicza. Często ulegamy złudzeniu, że sama budowa wskaźnika – to, że odnosi on dane naszej biblioteki do kontekstu, np. do liczby mieszkańców naszej gminy – „zabezpiecza nas” przed ich fałszywą interpretacją i umożliwia porównania. Niekiedy wpływ na te porównania ma jednak fenomen, który w literaturze naukowej nazywa się tzw. „problemem mianownika” (ang. *the denominator problem*). Problem ten nie występuje, jeśli podstawa porównań wartości bezwzględnych w ramach wskaźnika ma charakter stały – np. w przypadku porównań procentowych. Jednak wtedy, kiedy mianownik jest zmienny (np. kiedy odnosimy wartości bezwzględne wskaźnika do liczby ludności) wywiera on wpływ na ostateczną wartość wskaźnika. Jest to poniekąd powód, dla którego jest stosowany, jednak prowadzi do problemów, jeśli w rzeczywistości relacja między badanym wskaźnikiem a mianownikiem nie ma charakteru liniowego (czyli jeśli wzrost wartości mianownika w rzeczywistości nie przekłada się na proporcjonalny i stały wzrost wartości parametru w liczniku).

Przykładem takiej sytuacji mogą być porównania dotyczące powierzchni biblioteki w przeliczeniu na mieszkańca. Trudno się spodziewać, aby w rzeczywistości relacja ta była proporcjonalna i liniowa. Gdyby tak było, to przy założeniu, iż typowa biblioteka w Warszawie ma 1000 m² powierzchni przeznaczonej dla użytkowników, należałoby oczekiwać, że typowa biblioteka w małej gminie powinna jej mieć niespełna 1 m². Jest oczywiste, że poniżej pewnego progu liczby mieszkańców wielkość powierzchni biblioteki nie jest (nie może) już być ściśle z nią związana.

Także z innych powodów, odwoływanie się do liczby mieszkańców jako kryterium porównawczej analizy wartości wskaźników wiąże się często z uproszczeniami. Przyjmuje się tu szereg dodatkowych założeń: jak na przykład to, że struktura demograficzna porównywanych populacji nie ma wpływu na przedmiot diagnozy (tu: sposób i intensywność korzystania z bibliotek), że biblioteka świadczy usługi wyłącznie ludności zamieszkującej na terenie formalnie przez nią obsługiwanym (bardzo dyskusyjne w przypadku gmin wiejskich otaczających większe miasta), że oficjalne dane ludnościowe są precyzyjne (bardzo często nie są, zwłaszcza w dużych miastach). Porównania wartości tak skonstruowanych wskaźników, bez poddania ich (lub tylko ich mianowników) odpowiednim przekształceniom, mogą prowadzić do mylnych wniosków lub przekładać się na dystanse w danych nieproporcjonalne do skali ujmowanego za pomocą danego wskaźnika problemu. Jeśli dane, które w ten sposób porównujemy (czyli umieszczamy w liczniku takiego wskaźnika) są mało zróżnicowane, a dane, których używamy do uczynienia ich porównywalnymi (umieszczamy w mianowniku – np. liczba ludności), stosunkowo zróżnicowane, to jest jasne, że mianownik w znacznym stopniu decyduje o ostatecznym obrazie zróżnicowań. Z tego powodu, niektóre wskaźniki AFBP (np. wspomniana „Powierzchnia dla użytkowników w przeliczeniu na mieszkańca”, „Procent budżetu organizatora przeznaczony na bibliotekę” itp.) przyjmują znacznie wyższe wartości w gminach małych niż w dużych. Jest to częściowo brane pod uwagę w konstrukcji systemu – umożliwia on porównania między bibliotekami w miejscowościach o podobnej liczbie mieszkańców. Mimo to, warto pamiętać, że różnice w wartości tych wskaźników wymagają niekiedy pewnej ostrożności w interpretacji i że wyjątkowo małe społeczności mają większą „szansę” na osiągnięcie wyższych wartości niektórych wskaźników niż wyjątkowo (w danej kategorii) duże. Osobna uwaga należy się wskaźnikom procentowym (np. takim jak „Wykwalifikowani pracownicy biblioteki jako procent wszystkich pracowników działalności podstawowej”, „Zbiory opracowane komputerowo w stosunku do ogólnej liczby zbiorów” itp.). Teoretyczny zakres wartości takich wskaźników wynosi zawsze od 0 do 100%. W tej sytuacji, łatwiej zarówno o zrozumienie wyniku naszej biblioteki (można go sobie łatwo wyobrazić jako punkt na skali 0 do 100 punktów), jak i o interpretację statystyk opisujących rozkład wskaźnika wśród wszystkich porównywanych bibliotek. Jeśli na przykład mediana dla tego wskaźnika znajduje się wyraźnie poniżej środka jego teoretycznego zakresu (poniżej 50%), wiemy, że większość jednostek w porównywanej populacji plasuje się w dolnych rejonach takiego teoretycznego rozkładu. W odwrotnym przypadku (a więc jeśli mediana jest wyraźnie powyżej środka skali 0-100%) jest jasne, że większa część badanych jednostek osiąga relatywnie wysoką pozycję na tej skali (tak jest na przykład z wynikami dla wskaźnika „Wykwalifikowani pracownicy biblioteki jako procent wszystkich pracowników działalności podstawowej”). Jeśli do tego minimalna lub maksymalna wartość wskaźnika nie sięga odpowiednio 0 i 100%, możemy powiedzieć, że empiryczny (rzeczywisty, wynikający z danych) zakres wartości wskaźnika jest węższy niż jego zakres teore-

tyczny – to znaczy że nie ma takiego podmiotu w naszej zbiorowości, dla którego wynosiłby on najniższą lub najwyższą możliwą wartość. Dobrym przykładem takiej sytuacji jest wskaźnik „Procent budżetu organizatora przeznaczony na bibliotekę”, który w roku 2016, dla wszystkich bibliotek publicznych uczestniczących w AFBP zawierał się w praktyce w przedziale między 0¹² (w jednym przypadku – oznacza to wartość niższą niż 0,01) a 6,4%.

Ekstrapolacja wyników analiz (czyli wypowiedanie się na ich podstawie o wszystkich bibliotekach): częstym błędem w analizie danych jest nieuprawnione generalizowanie wiedzy o pewnej próbie danych na szerszą zbiorowość, z której ta próbka się wywodzi. O ile nie jest to próbka losowa (taka, w której poszczególne elementy mają znane i kontrolowane przez badacza prawdopodobieństwo znalezienia się w próbie) lub pełna (czyli taka, która równa się całej populacji), generalizacja taka jest zawsze nacechowana pewną niepewnością i zwykle **obciążona**, czyli obarczona błędem. Jest to sytuacja częsta w projektach, w których udział jest dobrowolny – przyciągają one przede wszystkim jednostki większe, bardziej prężne i charakteryzujące się lepszą sytuacją. Pamiętajmy w związku z tym, że porównując wyniki naszej biblioteki z sytuacją wszystkich placówek w systemie niekoniecznie porównujemy się z sytuacją „w całej Polsce”, ani nawet „wśród podobnych jednostek w Polsce”, a jedynie „wśród wszystkich podobnych jednostek w systemie”. Ponieważ w systemie tym uczestniczy coraz więcej podmiotów, różnica ta ma większe znaczenie w przypadku porównań bazujących na danych z pierwszych lat projektu, mniejsze zaś dla kolejnych lat.

Ograniczenia porównywalności danych: pamiętajmy o zasadzie, by interpretując wyniki analiz ograniczać się w naszych porównaniach do bibliotek podtypu, którego dotyczą dane. Ma to istotne znaczenie zwłaszcza w przypadku tych wskaźników, których wartości bardzo różnią się w zależności od podtypu bibliotek. Odpowiedni wybór kryteriów został wbudowany w aplikację obsługującą bazę danych. Pamiętajmy by określając kryteria analizy ograniczyć się do wyboru porównań pomiędzy placówkami reprezentującymi ten sam podtyp, obsługującymi zbliżoną pod względem liczby mieszkańców populację i posiadającymi ten sam status prawno-organizacyjny. Nie możemy więc powiedzieć, że uzyskujemy wyższy / niższy wynik danego wskaźnika niż przeciętnie, a jedynie, że jest on wyższy / niższy niż przeciętny wśród bibliotek podobnych do naszej (zlokalizowanych w gminach o podobnym charakterze).

Porównania w czasie: ostatnie uwagi w tej części naszego poradnika warto poświęcić porównaniom wyników w czasie. Po pierwsze, pamiętajmy, że na porównywalność tą wpływają rozmaite zmiany. Np. w kolejnych latach w systemie AFBP uczestniczyło coraz więcej jednostek. W każdym kolejnym roku wartości referencyjne dla naszych danych (średnia, mediana itp.) obliczane są więc dla nieco innej (coraz większej) zbiorowości. Zmieniały się także niekiedy definicje wskaźników (pierwsze lata funkcjonowania systemu były pilotażem służącym wypracowaniu korekt¹³) – dotyczy to na przykład niektórych wskaźników dotyczących usług sieciowych świadczonych przez biblioteki (np. korzystania z formularza e-mail lub komunikatora). Warto więc pamiętać, że zaskakująco duże lub sprzeczne z naszym doświadczeniem

¹² Stosownie do ustaleń normy PN-ISO 116201 wartość tego wskaźnika zaokrąglana jest do jednego miejsca po przecinku.

¹³ Pilotaż zakończono w roku 2014 (dane za rok 2013).

trendy dotyczące zmian wartości poszczególnych wskaźników w czasie (dotyczy to zwłaszcza wartości referencyjnych) zasługują na krytyczne potraktowanie i staranną weryfikację.

Warto także zastanowić się, w jaki sposób chcemy porównywać nasze (i referencyjne) wyniki w czasie. Najłatwiej, z punktu widzenia interpretacji, porównywać po prostu wartości nominalne poszczególnych wskaźników w kolejnych latach. Czasami jednak, bardziej interesują nas porównania dotyczące relatywnych zmian wartości wskaźnika w czasie – czy to w stosunku do wartości w roku poprzednim (wskaźnik dynamiki łańcuchowy)¹⁴ czy w stosunku do wartości bazowej – np. pierwszego roku, dla którego dysponujemy danymi (wskaźnik dynamiki jednopodstawowy)¹⁵. Pierwszy typ analizy jest adekwatny w przypadku wskaźników, które podlegają istotnym fluktuacjom w czasie – raz są wyższe, raz niższe (wydaje się to właściwe np. w przypadku wskaźnika ubytków czy nabytków bibliotecznych, wielkości budżetu placówki itp. Dla poszczególnych elementów takiego szeregu łańcuchowego można zresztą wyliczać wartość średnią, w celu ustalenia przeciętnego poziomu tych zmian rocznie). Drugi – zwłaszcza w przypadku wskaźników, dla których interesuje nas całkowity przyrost wartości w stosunku do pewnego stałego „początku” oraz tempo tych przemian w kolejnych okresach.

Wpływ uwarunkowań zewnętrznych: prowadząc porównania w czasie, pamiętajmy także, że na wartość wskaźników składają się często także dane dotyczące kwestii, na które biblioteka ma mały wpływ. Choć oczywiście nie oznacza to, że wskaźniki takie są nieprzydatne w ocenie sytuacji biblioteki, to niekoniecznie powinny być wykorzystywane do oceny biblioteki jako instytucji (w każdym razie na przykładzie jednego roku). Czasami, zmiany sposobu funkcjonowania biblioteki nie nadążają za dynamiką zewnętrznych uwarunkowań jej działania. Czasami są też niezależne od starań jej kadry zarządzającej lub nawet organizatorów. Aby zilustrować tę tezę, wyobraźmy sobie gminę, w której (na przykład z powodu likwidacji dużego zakładu pracy) w ciągu kilku lat ubywa 20% ludności. Z całą pewnością, będzie to miało znaczący wpływ na niektóre wyniki biblioteki uwidocznione w AFBP, nawet jeśli obiektywnie rzecz biorąc nie będzie to miało wiele wspólnego z jej działaniami. Takich zewnętrznych uwarunkowań może być więcej – weźmy np. zmiany regulacji prawnych dotyczących bibliotek (choć te miałyby zapewne wpływ na wszystkie placówki), drastyczne cięcia wydatków na bibliotekę w wyniku niekontrolowanego zadłużenia gminy, reorganizacje sieci szkół, losowe wypadki lub zdarzenia, zmiany w dostępności i jakości internetu, i wiele innych czynników. Śledząc losy naszej biblioteki, oddzielajmy więc ocenę jej przemian od oceny jej „dokonań” lub „zaniezań” i zachowajmy pewną wstrzemięźliwość, jeśli chodzi o tą drugą kwestię. Zawsze też odnośmy te oceny do trendów obserwowalnych w całej populacji – najlepiej w grupie bibliotek możliwie podobnych do naszej.

¹⁴ Wyraża się je w procentach, a kolejne wartości dotyczą relatywnej wartości wskaźnika w czasie i w stosunku do wartości w poprzednim pomiarze – w przypadku AFBP, w poprzednim roku (X_t / X_{t-1}).

¹⁵ Jest to także miara procentowa liczona w stosunku do jednego okresu (X_t / X_b – gdzie X_b jest wartością wskaźnika w okresie bazowym).

Rozdział 4

Wskaźniki funkcjonalności w systemie AFBP

Wprowadzenie

W rozdziale 4 opisano 29 wskaźników przyjętych do badań w projekcie AFBP. Wskaźniki uszeregowane zostały zgodnie z przyjętą w normie PN-ISO 11620:2012 koncepcją Zrównoważonej Karty Wyników. Określone zgodnie z tą koncepcją cztery główne obszary pomiarów to:

Zasoby, dostęp, infrastruktura – wskaźniki funkcjonalności mierzące odpowiedniość i dostępność zasobów i usług bibliotecznych (10 wskaźników)

Wykorzystanie – wskaźniki mierzące wykorzystanie zasobów i usług bibliotecznych (9 wskaźników)

Wydajność – wskaźniki mierzą wydajność zasobów i usług bibliotecznych (3 wskaźniki)

Potencjał i Rozwój – wskaźniki mierzą wkład biblioteki w nowe zasoby i usługi oraz jej zdolność do pozyskiwania funduszy na rozwój (7 wskaźników)

W ich ramach wskaźniki ułożono wg następujących obszarów usług/zasobów: kolekcja (zbiory), dostęp, wyposażenie, personel oraz zagadnienia ogólne.

Wskaźniki opisane zostały wg jednolitego schematu, na który składają się następujące elementy:

Nazwa – opisowa, unikatowa dla każdego wskaźnika

Cel – wyrażony w kategoriach usług, działań i wykorzystania zasobów, które mają podlegać ocenie.

Definicja – jednoznaczne określenie wskaźnika w kategoriach danych niezbędnych do zgromadzenia lub relacji do ustalenia pomiędzy danymi.

Wskaźniki powiązane – podano wskaźniki, które mogą mieć wpływ na wskaźnik omawiany lub mogą stanowić dodatkowy element ułatwiający ocenę.

Interpretacja – zawiera informacje przydatne do wyjaśnienia rezultatów zastosowania wskaźnika. Może zawierać informacje o wewnętrznych i zewnętrznych czynnikach oddziałujących na bibliotekę, które mogą wpływać na rezultaty.

W opisie wskaźników pominięty został szczegółowy opis metod obliczania ich wartości, takie informacje zawarte są w dokumencie:

Wskaźniki funkcjonalności dla bibliotek publicznych w Polsce
http://pliki.sbp.pl/afb/afbp/wskazniki_publiczne_2018.pdf

Przyjęto, że opis każdego ze wskaźników może być wykorzystywany niezależnie, stąd pewna powtarzalność informacji.

W prezentowanym materiale nacisk położono na wskazanie zasad jakimi należy kierować się analizując wyniki badań. Starano się szczególnie zwracać uwagę na zasadę, że porównywanie różnych bibliotek powinno być podejmowane ze świadomością ograniczeń takich porównań, a w szczególności uwzględnienia różnic w zadaniach bibliotek i obsługiwanej przez nie populacji.

Zasoby, dostęp, infrastruktura (Jakie usługi oferuje biblioteka?)

Grupa wskaźników mierzących adekwatność i dostępność zasobów oraz usług bibliotecznych (np. pracowników, zbiorów, miejsc). Uwzględniono 10 wskaźników, w tym 6 wskaźników dotyczących kolekcji, 3 wskaźniki dotyczące wyposażenia biblioteki oraz 1 wskaźnik odnoszący się do personelu.

KOLEKCJA

1) Liczba zbiorów bibliotecznych w przeliczeniu na 1000 mieszkańców

Cel

Ocena stopnia, w jakim oferta biblioteki zaspokaja potrzeby populacji, dla której placówka działa. Odpowiada na pytanie czy wielkość oferowanych przez bibliotekę zbiorów jest wystarczająca do zaspokojenia potrzeb mieszkańców.

Definicja

Stosunek liczby zbiorów bibliotecznych wyrażonej w jednostkach inwentarzowych do liczby ludności. Wskaźnik dotyczy całego zinwentaryzowanego zasobu bibliotecznego w tym zbiorów drukowanych, audiowizualnych, elektronicznych i specjalnych. Liczba mieszkańców ustalana jest na podstawie danych GUS dotyczących wielkości populacji zamieszkującej na terenie jednostki administracyjnej, która jest organizatorem biblioteki lub (w przypadku np. bibliotek dzielnicowych) na rzecz której biblioteka działa.

Wskaźnik jest liczbą rzeczywistą, obliczoną wartość zaokrągla się do liczby całkowitej, maksymalna wartość wskaźnika nie jest określona.

Wskaźniki powiązane

Liczba nabytków w stosunku do liczby zbiorów bibliotecznych.

Liczba ubytków w stosunku do liczby zbiorów bibliotecznych.

Wydatki na zbiory biblioteczne w przeliczeniu na mieszkańca.

Satysfakcja użytkowników.

Interpretacja

Wskaźnik opisuje liczbę jednostek inwentarzowych wszystkich zinwentaryzowanych zbiorów drukowanych, audiowizualnych, elektronicznych i specjalnych, według stanu na 31 grudnia roku sprawozdawczego. Liczba ta odnosi się do zasobów dostępnych

w bibliotece głównej i jej filiach, dla których organizatorem jest podmiot X (np. konkretna gmina).

Istotny wpływ na wartość wskaźnika ma zarządzanie zbiorami bibliotecznymi (polityka ich gromadzenia i proces selekcji zbiorów). Im wyższa wartość wskaźnika, tym lepiej można oceniać dostępność oferty biblioteki dla jej użytkowników. Trzeba jednak zaznaczyć, że wysoka wartość wskaźnika nie świadczy o „jakości” zbiorów – możemy sobie wyobrazić bibliotekę o bardzo wysokiej wartości wskaźnika, której oferta jest jednak w istotnej części nieatrakcyjna dla użytkowników (np. obejmuje głównie pozycje przestarzałe). Jest to też informacja bardzo ogólna. Porównując pod tym względem różne biblioteki (a tym samym również porównując ich wyniki ze statystykami dla podobnych bibliotek, generowanymi przez system AFBP) uwzględniamy w jednym wskaźniku zróżnicowane rodzaje zasobów. Mieści się tu zarówno księgozbiór tradycyjny, jak i zasoby elektroniczne.

Pomocne dla oceny wskaźnika mogą być wyniki badań satysfakcji użytkowników, w efekcie których wyliczane są szczegółowe wskaźniki określające stopień zadowolenia użytkowników ze zbiorów drukowanych, audiowizualnych i elektronicznych gromadzonych i udostępnianych w bibliotece.

Wpływ na wielkość wskaźnika mają różnice związane z zasięgiem działania biblioteki (definiowanym przez to, jakiego szczebla samorząd jest jej organizatorem). Dlatego korzystając z tego wskaźnika warto porównywać jego wartości z wynikami dla bibliotek tego samego typu, zlokalizowanych w podobnych co do wielkości populacji gminach.

Przyjęcie liczby mieszkańców (potencjalnych odbiorców) jako punktu odniesienia dla wartości wskaźnika oznacza również, że jest on podatny na zmiany tego parametru.

W związku z tym w społecznościach, w których dochodzi do istotnych ruchów migracyjnych lub zmian granic jednostek administracyjnych w krótkim horyzoncie czasowym (w szczególności dotyczyć to może niewielkich gmin, obszarów podmiejskich) może dojść do istotnych zmian wartości wskaźnika niewynikających w żadnym stopniu ze zmian w ofercie biblioteki. Warto to mieć na uwadze analizując dynamikę wskaźnika w czasie.

Ze względu na duże zróżnicowania wartości wskaźnika warto odwoływać się w porównaniach do mediany, a nie wartości średniej, a także ograniczać porównania do bibliotek z gmin o podobnej liczbie mieszkańców. Wskaźnik jest też istotnie zróżnicowany regionalnie dlatego należy analizować go przede wszystkim w odniesieniu do wyników województwa właściwego dla naszej biblioteki.

2) Liczba tytułów czasopism bieżących w przeliczeniu na 1000 mieszkańców

Cel

Ocena oferty biblioteki w zakresie czasopism bieżących w stosunku do obsługiwanej populacji (liczby mieszkańców).

Definicja

Stosunek liczby tytułów czasopism bieżących do liczby ludności, pomnożony przez 1000. W liczbie tej ujęte są tytuły czasopism drukowanych, publikowanych wyłącznie w formie elektronicznej albo równocześnie w formie elektronicznej i innej, prenumerowanych lub zakupionych przez bibliotekę w roku sprawozdawczym. W liczbie tej ujęte są zarówno elektroniczne wydawnictwa ciągłe przechowywane na miejscu, jak i zasoby zdalne, do których uzyskano prawa dostępu (opłaty indywidualnie lub w ramach konsorcjum). Nie wlicza się tu natomiast czasopism rejestrowanych w pełnotekstowych bazach danych, np. EBSCO, PROQUEST, a także dostępnych w Internecie bezpłatnie lub w modelu *Open Access*.

Liczba mieszkańców ustalana jest na podstawie danych GUS dotyczących wielkości populacji zamieszkującej na terenie jednostki administracyjnej, która jest organizatorem biblioteki lub (w przypadku np. bibliotek dzielnicowych) na rzecz której biblioteka działa.

Wartość podawana jest z dwoma miejscami po przecinku.

Wskaźniki powiązane

Wydatki na zbiory biblioteczne w przeliczeniu na mieszkańca.

Satysfakcja użytkowników.

Interpretacja

Wskaźnik odnosi się do liczby tytułów wszystkich gazet, czasopism drukowanych lub elektronicznych, które zostały zakupione, zaprenumerowane, udostępnione na podstawie licencji.

Im wyższa wartość wskaźnika, tym lepiej można oceniać dostępność oferty czasopism dla użytkowników biblioteki. Trzeba jednak zaznaczyć, że odnosi się on do liczby tytułów posiadanych przez bibliotekę. Podobnie jak w przypadku innych prezentowanych w systemie AFBP wskaźników *per capita*¹⁶, o wynikach poszczególnych bibliotek decydują po części różnice związane z ich charakterem, a ściślej – z zasięgiem ich działania (definiowanym przez to, jakiego szczebla samorząd jest organizatorem biblioteki). Kontrasty w liczbie obsługiwanej populacji wyjaśniają zróżnicowanie wartości wskaźnika. Prawidłowość ta dotyczy nie tylko porównań między bibliotekami różnego podtypu, ale także (w nieco mniejszym stopniu) porównań między bibliotekami lokalnymi. Placówki obsługujące najmniejsze społeczności uzyskują wyraźnie wyższe wartości wskaźnika (lepsze wyniki) niż te zlokalizowane w największych miastach. Korzystając ze wskaźnika należy porównywać jego wartości z wynikami dla bibliotek tego samego podtypu obsługujących podobną liczbę mieszkańców.

¹⁶ Wskaźnik *per capita* to taki, w którym przedstawia się pewne wartości w przeliczeniu na liczbę mieszkańców zamieszkujących pewien obszar.

W związku z tym w społecznościach, w których dochodzi do istotnych ruchów migracyjnych lub zmian granic jednostek administracyjnych w krótkim horyzoncie czasowym (w szczególności dotyczy to może niewielkich gmin, obszarów podmiejskich, może dojść do istotnych zmian wartości wskaźnika niewynikających w żadnym stopniu ze zmian w ofercie biblioteki. Warto to mieć

Przyjęcie liczby mieszkańców (potencjalnych odbiorców) jako punktu odniesienia dla wartości wskaźnika oznacza również, że jest on podatny na zmiany tego parametru.

na uwadze analizując dynamikę wskaźnika w czasie.

Pomocne dla oceny wskaźnika mogą być wyniki badań satysfakcji użytkowników, w efekcie których wyliczane są szczegółowe wskaźniki określające stopień zadowolenia użytkowników ze zbiorów drukowanych i elektronicznych (w tym czasopism) gromadzonych i udostępnianych w bibliotece.

3) Liczba zakupionych książek w przeliczeniu na 1000 mieszkańców

Cel

Ocena aktywności biblioteki w uzupełnianiu księgozbioru o nowe książki.

Definicja

Ogólna liczba książek zakupionych w danym roku, bez względu na formę i nośnik oraz źródło finansowania, w przeliczeniu na 1000 mieszkańców stanowiących populację odbiorców działań biblioteki. W liczbie tej mieszczą się zarówno książki drukowane, jak i audiobooki oraz książki elektroniczne.

Wskaźniki powiązane

Aktywność wykorzystania zbiorów(obrót).

Procent budżetu biblioteki pozyskany ze specjalnych grantów lub dochodów własnych.

Satysfakcja użytkowników.

Interpretacja

Wskaźnik odnosi się do liczby jednostek inwentarzowych wszystkich książek zakupionych przez bibliotekę w danym roku sprawozdawczym, z uwzględnieniem pozycji zakupionych ze środków własnych, jak i dotacji, bez względu na ich formę lub nośnik (zarówno drukowanych, jak i elektronicznych). Liczba tak rozumianych nabytków jest odniesiona do liczebności populacji objętej działaniami biblioteki. W ten sposób powstaje miara obrazująca wielkość zakupów nowych książek proporcjonalnie do liczby potencjalnych użytkowników.

Im wyższa wartość tego wskaźnika, tym lepiej można oceniać aktywność biblioteki w odświeżaniu i uzupełnianiu jej oferty.

Wpływ na wysokość wskaźnika ma polityka zarządzania zbiorami. Dla oceny poziomu wskaźnika pomocne mogą być wyniki badania satysfakcji użytkowników i wartość wskaźnika aktywności zbiorów.

Podobnie jak w przypadku innych prezentowanych w systemie AFBP wskaźników *per capita* o wynikach poszczególnych bibliotek decydują po części różnice związane z ich charakterem, a ściślej – z ich zadaniami oraz zasięgiem ich działania (definiowanym przez to, jakiego szczebla samorząd jest ich organizatorem). Różnice w liczbie obsługiwanej populacji mają wpływ na kształtowanie się wartości wskaźnika. Korzystając ze wskaźnika należy porównywać wyniki naszej biblioteki ze statystykami dla bibliotek tego samego podtypu i zbliżonej liczbie populacji.

Przyjęcie liczby mieszkańców (potencjalnych odbiorców) jako punktu odniesienia dla wartości wskaźnika oznacza również, że jest on podatny na zmiany tego parametru. W związku z tym w społecznościach, w których dochodzi do istotnych ruchów migracyjnych lub zmian granic jednostek administracyjnych w krótkim horyzoncie czasowym (w szczególności dotyczyć to może niewielkich gmin, obszarów podmiejskich), może dojść do istotnych zmian wartości wskaźnika niewynikających w żadnym stopniu ze zmian w ofercie biblioteki. Warto to mieć na uwadze analizując dynamikę wskaźnika w czasie.

4) Liczba nabytków w stosunku do liczby zbiorów bibliotecznych (w procentach)

Cel

Ocena aktualności zbiorów. Ocena przyrostu zbiorów w danym roku i na przestrzeni lat.

Definicja

Liczba nabytków – bez względu na ich rodzaj, formę, nośnik oraz sposób ich nabycia (włączając w to darowizny), wyrażona w jednostkach inwentarzowych, w stosunku do liczby zbiorów bibliotecznych ogółem.

Wskaźnik jest liczbą całkowitą wyrażoną w procentach. Wartość zaokrągla się do dwóch miejsc po przecinku.

Wskaźniki powiązane

Liczba zakupionych książek w przeliczeniu na 1000 mieszkańców.

Procent budżetu biblioteki pozyskany ze specjalnych grantów lub dochodów własnych.

Wydatki na zbiory biblioteczne w przeliczeniu na mieszkańca.

Satysfakcja użytkowników.

Interpretacja

Wskaźnik opisuje udział w całości zbiorów biblioteki takich zasobów, które zostały przez nią pozyskane w danym okresie sprawozdawczym. Dotyczy on wszystkich zbiorów biblioteki, bez względu na ich charakter. Im wyższa jest wartość wskaźnika,

tym większą część zbiorów stanowią pozycje nowe (pozyskane w badanym okresie sprawozdawczym). Co do zasady, im wyższa jest wartość wskaźnika, tym lepiej należy oceniać starania biblioteki związane z odświeżaniem jej oferty.

Trzeba jednak przypomnieć, że sama informacja o liczbie pozyskanych zbiorów nie mówi jeszcze o ich „jakości” – możemy sobie wyobrazić bibliotekę o bardzo wysokiej wartości wskaźnika, której nowości są jednak w istotnej części nieatrakcyjne dla użytkowników.

Dlatego przy interpretacji tego wskaźnika powinny być brane pod uwagę wyniki badań satysfakcji użytkowników, w efekcie których wyliczane są szczegółowe wskaźniki określające stopień zadowolenia użytkowników ze zbiorów drukowanych, audiowizualnych i elektronicznych gromadzonych i udostępnianych w bibliotece (w tym z kompletności zbiorów, ich przydatności, liczby egzemplarzy, aktualności, itp. w stosunku do oczekiwań użytkowników).

Wartości wskaźnika, ze względu na samą jego konstrukcję, muszą być także istotnie powiązane z wielkością bibliotek, a ściślej – z wielkością ich zbiorów.

Konstrukcja wskaźnika zakłada przy tym proporcjonalną i liniową zależność między liczebnością zbiorów a liczbą nabytków. Inaczej mówiąc, stawia się tu znak równości między biblioteką dysponującą w danym okresie np. 1 tys. jednostek inwentarzowych zbiorów i pozyskującą 100 nowych jednostek, a taką, która dysponuje 1 mln jednostek inwentarzowych zbiorów i pozyskuje w tym samym okresie 100 tys. nowości. Mniejsze biblioteki zyskują więc pewną „przewagę” w porównaniu z jednostkami większymi, pod względem liniowo liczonego udziału nabytków w zbiorach. Dlatego analizując wyniki naszej biblioteki należy odwoływać się do statystyk dotyczących placówek podobnego podtypu i podobnej liczby populacji.

Statystycznie rzecz biorąc, im mniejsze są zbiory (nie tylko nominalnie, ale także w odniesieniu do populacji) tym większe znaczenie każdego nabytku w ocenie aktywności biblioteki.

Warto także wziąć pod uwagę, że dane o nabytkach w bibliotekach mogą cechować się dużym poziomem zmienności w czasie. Inaczej mówiąc, decyzje dotyczące nabytków, bywają uwarunkowane bieżącymi możliwościami biblioteki lub jej przekształceniami organizacyjnymi, co przekłada się na istotne fluktuacje wartości wskaźnika w kolejnych okresach sprawozdawczych. Placówka, która dopiero co została otwarta (a zatem ma niewielkie zbiory i pozyskuje wiele nowości), będzie pod tym względem prawdopodobnie wypadać lepiej niż placówki o ukształtowanych zbiorach. Analogiczne konsekwencje mogą wiązać się z sytuacją odwrotną: zamknięcie filii biblioteki i wynikająca stąd znaczna redukcja wielkości zbiorów może powodować wzrost stosunku nabytków do całości zasobów biblioteki nawet wtedy, kiedy nie ma ich zasadniczo więcej niż w ubiegłych latach. Jeśli mamy świadomość tego rodzaju nadzwyczajnych uwarunkowań, powinniśmy albo zrezygnować z posługiwania się omawianym wskaźnikiem, albo analizować go w dłuższym okresie (np. kilkuletnim).

Porównując naszą bibliotekę z innymi warto odwoływać się do danych dotyczących naszego województwa.

5) Liczba ubytków w stosunku do liczby zbiorów bibliotecznych (w procentach)

Cel

Ocena aktywności biblioteki związanej z wymianą i aktualnością zbiorów (ocena selekcji zbiorów w danym roku i na przestrzeni lat).

Definicja

Ogólna liczba ubytków – bez względu na rodzaj zbiorów, formę, nośnik oraz przyczynę usunięcia ze zbiorów – wyrażona w jednostkach inwentarzowych, w stosunku do liczby zbiorów bibliotecznych wg stanu z roku poprzedniego (wyrażonych w jednostkach inwentarzowych) ogółem. Wskaźnik wyrażony w procentach. Teoretyczna wartość minimalna wskaźnika wynosi 0, wartość maksymalna to 100, wartość zaokrągla się do dwóch miejsc po przecinku.

Wskaźniki powiązane

Liczba nabytków w stosunku do liczby zbiorów bibliotecznych.
Liczba zbiorów bibliotecznych w przeliczeniu na 1000 mieszkańców.

Interpretacja

Wskaźnik opisuje skalę ubytków ze zbiorów biblioteki, wyrażoną w relacji do wielkości tych zbiorów. Wskaźnik dotyczy wszystkich zbiorów bibliotecznych. Przyjmuje się, że im wyższa jest wartość wskaźnika, tym lepiej należy oceniać starania biblioteki związane z podnoszeniem jakości jej zbiorów – choć jest oczywiste, że logika ta ma swoje granice: powyżej pewnego progu, wzrost wartości wskaźnika może raczej świadczyć o znaczącej redukcji oferty biblioteki. Dlatego wyniki bibliotek pod tym względem warto oceniać w kontekście innych wskaźników dostępnych w AFBP, w szczególności odnoszących się do wielkości zbioru oraz aktywności związanej z pozyskiwaniem nowych zbiorów. Wpływ na wartość wskaźnika ma polityka zarządzania zbiorami.

Daje się odnotować pewien związek pomiędzy stosunkiem ubytków do wielkości zbiorów a podobnie definiowanym poziomem nabytków („Liczba nabytków w stosunku do liczby zbiorów bibliotecznych”). Wygląda na to, że obie wartości są ze sobą do pewnego stopnia skorelowane: statystycznie rzecz biorąc, większy rozmach w pozyskiwaniu nowości bibliotecznych (w relacji do całości zbiorów) oznacza także często wyższy poziom ubytków. Prawidłowość ta wydaje się dość naturalna – wskazuje, że biblioteki relatywnie często decydują się na „przewietrzenie” swojej oferty dopiero wtedy, kiedy mogą pozwolić sobie na uzupełnienie jej o nowe pozycje.

Warto także wziąć pod uwagę, że zarówno dane o nabytkach, jak i o ubytkach mogą cechować się dużym poziomem zmienności w czasie. Inaczej mówiąc, zarówno decyzje dotyczące pozyskiwania nowości, jak i wycofywania przez bibliotekę części starych zbiorów zapewne często bywają uwarunkowane bieżącymi możliwościami biblioteki lub jej przekształceniami organizacyjnymi, co przekłada się na istotne

fluktuacje wartości wskaźnika w kolejnych okresach sprawozdawczych. Przekształceniom sieci bibliotecznej, której skutkiem jest likwidacja niektórych placówek na danym obszarze towarzyszyć będzie prawdopodobnie istotna redukcja wielkości zbiorów. Jeśli mamy świadomość tego rodzaju nadzwyczajnych uwarunkowań, powinniśmy albo zrezygnować z posługiwania się omawianym wskaźnikiem, albo analizować go w dłuższym okresie (np. kilkuletnim).

Analizując wyniki naszej biblioteki warto odwoływać się do statystyk dotyczących placówek podobnego podtypu, a także do danych dotyczących naszego województwa.

6) Zbiory opracowane komputerowo w stosunku do ogólnej liczby zbiorów (w procentach)

Cel

Ocena zaawansowania stanu komputeryzacji biblioteki i dostępności online informacji o zasobach bibliotecznych.

Definicja

Ogólna liczba zbiorów bibliotecznych, opracowanych w komputerowym systemie bibliotecznym jako procent wszystkich zbiorów zinwentaryzowanych.

Teoretyczna wartość minimalna wskaźnika wynosi 0, teoretyczna wartość maksymalna to 100, wskaźnik wyrażany w procentach. Wartość zaokrągla się do dwóch miejsc po przecinku.

Wskaźniki powiązane

Liczba zbiorów bibliotecznych w przeliczeniu na 1000 mieszkańców.

Interpretacja

Wyższa wartość wskaźnika oznacza, że większa część zbiorów biblioteki jest przez nią opracowana w komputerowych systemach bibliotecznych, co jest korzystne (sprzyja dostępności zbiorów dla potencjalnych użytkowników i ułatwia ich przeszukiwanie).

Zmiany w wartości wskaźnika nie muszą być spowodowane większą aktywnością biblioteki związaną z opracowywaniem zasobów. Może o nich decydować istotna zmiana wielkości zbiorów, np. związana z wycofaniem z oferty znacznej części jednostek, które nie były opracowane komputerowo (co nawet przy braku jakichkolwiek działań związanych z opracowywaniem zbiorów spowodowałoby wzrost wartości wskaźnika). Dlatego warto analizować go w dłuższej perspektywie i z uwzględnieniem danych dotyczących wielkości zbiorów, ubytków i nabytków. Warto także pamiętać, że wskaźnik odnosi się do ogólnej (skumulowanej) liczby zbiorów opracowanych komputerowo, nie do zbiorów opracowanych w danym roku. Z dużym prawdopodobieństwem (wyjąwszy sytuacje wyżej opisane), można się więc spodziewać, że jego wartość będzie się z czasem zwiększać.

Porównań można dokonywać jedynie między bibliotekami o zbliżonych zadaniach i liczbie obsługiwanej populacji. Wyniki mogą być także istotnie zróżnicowane regionalnie – ten czynnik również warto uwzględnić porównując dane naszej biblioteki.

WYPOSAŻENIE

7) Powierzchnia biblioteki dostępna dla użytkowników w przeliczeniu na mieszkańca¹⁷

Cel

Ocena potencjału biblioteki jako miejsca do nauki, spotkań lub jako centrum aktywności społecznej.

Definicja

Powierzchnia w m², którą biblioteka (wraz ze wszystkimi filiami) udostępnia użytkownikom. Przestrzeń dla użytkowników to ogół miejsca, w którym świadczy się usługi. Obejmuje ona miejsce do czytania, nauki, dostarczania informacji, dla ogólnodostępnych stanowisk komputerowych i innych usług, także miejsce otwartego dostępu do zbiorów. Liczba ta jest dzielona przez liczbę populacji obsługiwanej przez bibliotekę (liczbę mieszkańców obszaru objętego jej zasięgiem). Nie wliczamy powierzchni budynków lub pomieszczeń zazwyczaj niedostępnych dla użytkowników.

Wartość wynikową zaokrągla się do dwóch miejsc po przecinku. W praktyce, ze względu na charakter relacji między powierzchnią bibliotek a liczbą obsługiwanej przez nie populacji (to, że pierwszy z tych parametrów jest wielokrotnie mniejszy niż drugi), oznacza wyraźne ograniczenie zakresu wartości wskaźnika. Teoretyczna minimalna wartość wskaźnika wynosi 0 (co jednak musiałoby oznaczać, że biblioteka w ogóle nie posiada lokalu). W praktyce wartości takie uzyskują biblioteki, dla których wartość wskaźnika jest mniejsza niż 0,005, ze względu na zaokrąglenie wyników do 2 miejsc po przecinku), maksymalna wartość nie jest określona.

Wskaźniki powiązane

Procent populacji docelowej objętej usługami.
Satysfakcja użytkowników.

Interpretacja

Wyższa wartość wskaźnika oznacza lepszą ocenę możliwości realizacji przez bibliotekę jej różnych funkcji. Oczywiście, nie przesądza jednak w żaden sposób o ocenie tego, w jakim stopniu te funkcje są rzeczywiście realizowane. Wskaźnik opisuje jedynie wielkość biblioteki w relacji do liczby jej potencjalnych odbiorców, nie zaś to, czy i w jaki sposób jej powierzchnia jest faktycznie wykorzystywana.

¹⁷W normie PN-ISO 11620:2017 dla tego wskaźnika przyjęto nazwę Strefa Użytkownika w przeliczeniu na Osobę.

Mimo to można zaryzykować stwierdzenie, że powinien on zyskiwać na znaczeniu jako parametr oceny bibliotek.

Cecha, której dotyczy wskaźnik co do zasady nie podlega częstym zmianom (powierzchnia bibliotek zmienia się znacząco tylko w wyniku istotnych przekształceń struktury sieci placówek lub w wyniku poważnych remontów / inwestycji). Warto analizować jego wartość i zmiany w dłuższym okresie (np. w perspektywie kilku lat). Poza ww. okolicznościami, o jego fluktuacjach przesądzają jedynie zmiany w liczbie potencjalnych odbiorców, na które biblioteka ma mały wpływ (np. związane z procesami migracyjnymi lub zmianami granic jednostek administracyjnych). Także tego rodzaju zmiany warto uwzględnić przy interpretacji wskaźnika.

Wskaźnik może być wykorzystywany do uzasadnienia potrzeby rozbudowy biblioteki zwłaszcza jeżeli w badaniach satysfakcji użytkownicy nisko ocenili np. wyposażenie biblioteki oraz rzadko wskazywali, że odwiedzają ją w celu korzystania ze zbiorów na miejscu czy nauki. Może to znaczyć, że biblioteka nie dysponuje wg użytkowników odpowiednią przestrzenią do nauki np. brakuje w niej miejsc cichych i miejsca do nauki w grupach.

W ostatnich latach biblioteki coraz częściej są postrzegane i uwzględniane w rozmaitych lokalnych strategiach nie tylko w kontekście ich pierwotnej i prymarnej funkcji, ale także jako punkty koncentracji aktywności lokalnej, miejsca spotkań i wypoczynku, przestrzeń rozmaitych społecznych przedsięwzięć.

8) Liczba publicznie dostępnych stanowisk komputerowych z dostępem do internetu w przeliczeniu na 1000 mieszkańców

Cel

Ocena dostępności stanowisk komputerowych ułatwiających korzystanie z zasobów biblioteki i sprzyjających realizacji jej funkcji edukacyjnej oraz komunikacyjnej.

Definicja

Liczba publicznie dostępnych stanowisk komputerowych z dostępem do internetu przeznaczonych dla klientów biblioteki, w przeliczeniu na 1000 mieszkańców stanowiących populację odbiorców biblioteki. Nie uwzględnia się w niej stanowisk komputerowych z dostępem do katalogu biblioteki oraz przeznaczonych wyłącznie dla pracowników.

Wartość wynikową zaokrągla się do dwóch miejsc po przecinku. Minimalna wartość wskaźnika wynosi 0, maksymalna wartość nie jest określona.

Wskaźniki powiązane

Procent populacji docelowej objętej usługami.

Odwiedziny fizyczne w bibliotece w przeliczeniu na mieszkańca.

Interpretacja

Wyższe wartości wskaźnika świadczą o lepszej ocenie dostępności stanowisk komputerowych dla użytkowników. Trzeba jednak zaznaczyć, że sama ta informacja nie mówi jeszcze nic o „jakości” tych stanowisk – a więc zarówno o stanie i technicznych parametrach sprzętu udostępnianego użytkownikom, jak i o jakości oferowanego im połączenia internetowego, ani wreszcie o tym, jak często są one udostępniane i na jakich zasadach. Niższe wyniki mogą też nie mieć znaczenia, jeśli biblioteka zapewnia użytkownikom bezprzewodowy dostęp do internetu.

Można też zakładać, że z czasem jego wartość diagnostyczna będzie maleć, wraz z upowszechnianiem się dostępu do internetu, spadkiem cen usług telekomunikacyjnych, popularyzacją komputerów przenośnych itp.

Wskaźnik ten ma tym większe znaczenie dla oceny funkcjonowania biblioteki, im większe jest znaczenie dostępu do komputerów dla klientów – a więc im niższy jest poziom penetracji usługami dostępu do internetu mobilnego i stacjonarnego w obsługiwanej populacji.

Podobnie jak w przypadku wielu innych wskaźników opartych o kryterium populacyjne (per capita), tak i tu istotny wpływ na wartości wynikowe ma właśnie wielkość populacji. Korzystając ze wskaźnika należy porównywać jego wartości z wynikami dla bibliotek tego samego podtypu. Przyjęcie liczby mieszkańców (potencjalnych odbiorców) jako punktu odniesienia dla wartości wskaźnika oznacza również, że jest on podatny na zmiany tego parametru. W związku z tym w społecznościach, w których dochodzi do istotnych ruchów migracyjnych lub zmian granic jednostek administracyjnych w krótkim horyzoncie czasowym (w szczególności dotyczyć to może niewielkich gmin, obszarów podmiejskich) może dojść do istotnych zmian wartości wskaźnika niewynikających w żadnym stopniu ze zmian w dostępności komputerów w bibliotece. Warto to mieć na uwadze analizując dynamikę wskaźnika w czasie.

9) Liczba godzin w tygodniu, w których dostępne są usługi biblioteczne

Cel

Ocena dostępności usług bibliotecznych.

Definicja

Liczba godzin pracy w tygodniu placówki bibliotecznej w sieci placówek obsługujących daną populację (biblioteki lub jej filii), która czynna jest najdłużej. Wartość wynikową zaokrągla się do liczby całkowitej. Wartość maksymalna wskaźnika nie może przekraczać 90 godz.

Wskaźniki powiązane

Odwiedziny fizyczne w bibliotece w przeliczeniu na mieszkańca.
Procent populacji docelowej objętej usługami.
Satysfakcja użytkowników.

Interpretacja

Interpretacja wskaźnika jest dość intuicyjna: wyższe wartości (więcej godzin aktywności biblioteki) świadczą o dużej dostępności fizycznej biblioteki dla użytkowników. Pamiętajmy jednak, że odnosi się ona nie do dostępności wszystkich placówek bibliotecznych, a jedynie tej z nich, która jest czynna najdłużej. Sama informacja o godzinach otwarcia biblioteki nie mówi także jeszcze wiele o tym, jak decyzje dotyczące tej kwestii mają się do oczekiwań jej użytkowników. Można sobie wyobrazić sytuację, w której biblioteka jest czynna 60 godzin w tygodniu, ale nie ma to wielkiego znaczenia z punktu widzenia oceny dostępności biblioteki, ponieważ potrzeby jej użytkowników są znacznie mniejsze. Z drugiej strony, można sobie również wyobrazić scenariusz, w którym mimo tak długich godzin otwarcia biblioteka nie spełnia pod tym względem oczekiwań jej użytkowników ponieważ godziny w jakich jest dostępna nie są dostosowane do potrzeb jej użytkowników. Ocena stopnia, w jakim czas otwarcia biblioteki spełnia oczekiwania jej odbiorców, jest jednak trudna bez przeprowadzenia badań satysfakcji użytkowników – jeżeli wskaźnik satysfakcji użytkowników z godzin otwarcia biblioteki wyliczony w badaniu jest niski, może stanowić podstawę do podjęcia decyzji o ich zmianie.

Porównując wyniki naszej biblioteki z innymi odwołujemy się do statystyk dotyczących placówek o podobnych zadaniach i liczbie obsługiwanej populacji.

PERSONEL

10) Personel w przeliczeniu na 1000 mieszkańców

Cel

Ocena zdolności biblioteki do realizacji przyjętych przez nią zadań i efektywnej pracy.

Definicja

Liczba zatrudnionych pracowników działalności podstawowej (pracownicy merytoryczni), w relacji do wielkości obsługiwanej przez nią populacji (w przeliczeniu na 1000 mieszkańców). W praktyce, liczba ta nie dotyczy jednak pracowników rzeczywistych, ale wymiaru pracy w przeliczeniu na tzw. etaty przeliczeniowe. Uwzględnia się dyrektorów i kierowników bibliotek, bibliotekarzy, dokumentalistów, pracowników promocji, marketingu, instruktorów, magazynierów bibliotecznych. Co ważne, chodzi tu o osoby zatrudnione na podstawie stosunku pracy, bez uwzględnienia osób wykonujących prace na rzecz biblioteki w oparciu o innego rodzaju umowy, a także korzystających z urlopu bezpłatnego (w wymiarze powyżej 3 miesięcy nieprzerwanie), urlopu wychowawczego (w wymiarze powyżej 3 miesięcy nieprzerwanie) lub przebywających na świadczeniach rehabilitacyjnych.

Obliczony wskaźnik jest liczbą, której wartość maksymalna nie jest określona. Wynik obliczeń zaokrągla się do dwóch miejsc po przecinku.

Wskaźniki powiązane

Aktywność wykorzystania zbiorów (obrot).

Liczba uczestników szkoleń dla użytkowników w przeliczeniu na 1000 mieszkańców.

Odwiedziny fizyczne w bibliotece w przeliczeniu na mieszkańca.

Procent budżetu biblioteki uzyskany ze specjalnych grantów lub dochodów własnych.

Procent populacji docelowej objętej usługami.

Udział użytkowników w imprezach bibliotecznych w przeliczeniu na 1000 mieszkańców.

Interpretacja

Co do zasady, wyższe wartości wskaźnika przekładają się na lepszą ocenę zdolności biblioteki do realizacji jej zadań. W praktyce jednak, interpretacja wyników nie jest tak prosta i wymaga od nas pewnej ostrożności. Można przyjąć, że powyżej pewnego poziomu, dalszy przyrost zatrudnienia w bibliotece jest zjawiskiem niepożądanym – nie zwiększa już skuteczności jej działań, a staje się zbędnym obciążeniem. Oczywiście, dla różnych bibliotek próg ten można definiować inaczej, w zależności od tego, jakiego rodzaju zadania jednostka pełni i ilu ma użytkowników. Mając tego świadomość, warto na pewno odnosić się w ocenie wartości wskaźnika do porównań z jednostkami pełniącymi podobne zadania. Nawet wtedy, trzeba pamiętać, że ostateczny werdykt co do tego wymiaru kondycji naszej biblioteki jest bardzo zależny od lokalnych uwarunkowań i ustaleń dotyczących jej krótkookresowych celów. Odniesienia do statystyk dotyczących innych bibliotek mogą tu odgrywać jedynie rolę pomocniczą. Z pewnością jednak, wynik zdecydowanie powyżej średniej dla placówek podobnych do naszej lub np. wzrost zatrudnienia, któremu nie towarzyszy wzrost aktywności biblioteki mierzony za pomocą innych wskaźników (np. wzrost liczby wypożyczeń, użytkowników itp.) powinien być dla nas sygnałem, że warto przemyśleć naszą politykę zatrudnienia. Z drugiej strony, wynik zdecydowanie poniżej średniej to z pewnością dobry argument w dyskusjach z organizatorem biblioteki, dotyczących potrzeb związanych z wielkością jej personelu.

Analizując w ten sposób wartość wskaźnika, warto jednak pamiętać, że liczby, do których się odnosi nie dotyczą bynajmniej wszystkich pracujących w bibliotece.

W szczególności, nie obejmują one osób zatrudnionych na podstawie umów cywilnoprawnych. Warto wziąć to pod uwagę, jeśli nasza jednostka jest pod tym względem, według naszej wiedzy, w jakiś sposób specyficzna (np. zatrudnia wiele osób pracujących na takich zasadach).

Wskaźnik warto rozpatrywać w powiązaniu z oceną poziomu zadowolenia użytkowników z jakości pracy personelu (kompetencje, kultura osobista, i dyspozycyjność).

Korzystając ze wskaźnika warto porównywać jego wartości z wynikami dla bibliotek tego samego podtypu i świadczących usługi zbliżonej liczbie populacji.

Wykorzystanie (Czy usługi są akceptowane i jak zbiory są wykorzystywane?)

W tej grupie prezentowane są wskaźniki służące pomiarowi poziomu wykorzystania zasobów biblioteki i aktywności związanej z realizacją usług bibliotecznych (np. wypożyczenia materiałów bibliotecznych). Uwzględniono 9 wskaźników, w tym 3 wskaźniki dotyczące kolekcji, 4 związane z dostępem do zbiorów i usług oraz 2 wskaźniki o charakterze ogólnym.

KOLEKCJA

11) Wypożyczenia w przeliczeniu na mieszkańca

Cel

Ocena stopnia wykorzystania zbiorów bibliotecznych przez mieszkańców poprzez wypożyczenia. Wskaźnik może być również używany do oceny jakości zbiorów i zdolności biblioteki do ich promocji. Wskaźnik można stosować do badania określonych kolekcji, obszarów tematycznych lub dziedzin.

Definicja

Łączna liczba wypożyczeń (wraz z prolongatami) wszystkich materiałów bibliotecznych w okresie sprawozdawczym, w jednostkach ściśle określonych dla danego rodzaju zbiorów (np. wolumen, tytuł, zwój, płyta, kaseta, w przypadku czasopism – wolumen oprawny lub zeszyt nieoprawny), podzielona przez liczbę mieszkańców stanowiących populację docelową biblioteki.

Wartość maksymalna wskaźnika nie jest określona. Wartość wynikowa zaokrąglana jest do jednego miejsca po przecinku.

Wskaźniki powiązane

Aktywność wykorzystania zbiorów (obrot).

Liczba godzin w tygodniu, w których dostępne są usługi biblioteczne.

Liczba zakupionych książek w przeliczeniu na 1000 mieszkańców.

Satysfakcja użytkowników.

Interpretacja

Wypożyczanie zbiorów to jedna z najbardziej wykorzystywanych usług bibliotek, kluczowa dla oceny ich pracy przez użytkowników. W szczególności, dotyczy to oczywiście bibliotek, dla których wypożyczanie zbiorów jest jedną z podstawowych funkcji. Ponieważ różne podtypy placówek różnią się pod tym względem, dobrze jest brać to pod uwagę, porównując wyniki naszej biblioteki ze statystykami dotyczącymi jednostek o podobnych funkcjach. Mimo wzrostu liczby wydawnictw dostępnych elektronicznie, wskaźnik wypożyczeń jest jednym z najważniejszych dla oceny wykorzystania

zbiorów bibliotecznych. Wyższa wartość wskaźnika przekłada się na lepszą ocenę aktywności biblioteki związanej z wykorzystaniem jej zbiorów. Oprócz samej wielkości zbiorów, dostępności zasobów udostępnianych w formie elektronicznej itp. oczywistych uwarunkowań, o wynikach mogą czasem decydować pewne szczególne okoliczności: np. sezonowe fluktuacje poziomu wypożyczeń w różnych okresach (zwłaszcza w czasie wakacji), remonty i inne ograniczenia dostępności zbiorów, a nawet różnice w regulaminach bibliotecznych, określających, ile książek można wypożyczyć jednocześnie i na jak długi okres. Jeśli żadna z tych okoliczności nie tłumaczy niskich wyników naszej biblioteki, należy uznać, że decydują o nich uwarunkowania wewnętrzne, które niekorzystnie świadczą o realizacji przez bibliotekę jej misji – np. niskie umiejętności personelu w zakresie promocji zbiorów, niewłaściwe godziny otwarcia, nieskuteczność w egzekwowaniu zwrotów itp.

Wskaźnik warto zatem rozpatrywać w powiązaniu z oceną poziomu zadowolenia użytkowników z pracy personelu biblioteki, zasad wypożyczeń zbiorów bibliotecznych (np. dopuszczalnej liczby egzemplarzy czy dopuszczalnego okresu wypożyczeń) i godzin otwarcia.

Zanim jednak wyciągniemy wnioski, pamiętajmy, że podobnie jak w przypadku wszystkich wskaźników odnoszących się do liczebności obsługiwanej populacji (*per capita*) wyjątkowo niskie, a także (w szczególności) wyjątkowo wysokie wartości wskaźnika mogą być związane nie tyle z samą liczbą wypożyczeń, ile z wielkością populacji odbiorców usług biblioteki, do której ta liczba jest odnoszona. Dlatego korzystając ze wskaźnika należy porównywać wyniki naszej biblioteki ze statystykami dla bibliotek tego samego podtypu i o takich samych zadaniach.

Liczba wypożyczeń jest oczywiście tym większa, im więcej biblioteka ma użytkowników, w jeszcze zaś większym stopniu zależy od udziału użytkowników w obsługiwanej populacji. Wydaje się więc, że wskaźnik dobrze odzwierciedla istotne różnice w pracy bibliotek i nie jest w oczywisty sposób związany z samą liczebnością populacji, na rzecz której one działają. Nie znaczy to jednak, że o różnicach tych decydują tylko czynniki, na które biblioteki mają wpływ. W przypadku akurat tego wskaźnika, z pewnością istotnym uwarunkowaniem wyników bibliotek są np. różnice związane z poziomem wykształcenia i (co za tym idzie) poziomem czytelnictwa w różnych częściach Polski. Być może, pewne znaczenie mają tu także jeszcze inne czynniki, jak choćby układ sieci bibliotecznej (powiązanie z siecią szkół), poziom penetracji usługami telekomunikacyjnymi (dostępność internetu i jej wpływ na skłonność do korzystania ze zbiorów elektronicznych). Przekładając wyniki naszej biblioteki na ocenę jej pracy, nie zapominajmy o tego rodzaju dodatkowych, niezależnych od niej uwarunkowaniach.

12) Wykorzystanie zbiorów w bibliotece w przeliczeniu na mieszkańca

Cel

Ocena wykorzystania materiałów bibliotecznych na miejscu w bibliotece.

Definicja

Liczba jednostek wszelkich materiałów bibliotecznych będących w posiadaniu biblioteki (np. wolumen, tytuł, zwój, płyta, kasety), udostępnionych w ciągu roku na miejscu w bibliotece podzielona przez liczbę mieszkańców w populacji objętej

działaniem biblioteki. W przypadku czasopism za jedno udostępnienie uznaje się wolumen oprawny bądź zeszyt nieoprawny (udostępniony „obiekt”). Wartość zaokrągla się do jednego miejsca po przecinku.

Wskaźniki powiązane

Aktywność wykorzystania zbiorów (obrót).

Liczba godzin w tygodniu, w których dostępne są usługi biblioteczne.

Powierzchnia biblioteki dostępna dla użytkowników w przeliczeniu na mieszkańca.

Wypożyczenia w przeliczeniu na mieszkańca.

Satysfakcja użytkowników.

Interpretacja

W odróżnieniu od wskaźnika dotyczącego wypożyczeń zbiorów bibliotecznych, dane o udostępnianiu ich w bibliotece służą ocenie korzystania z placówki na miejscu – a więc, w dużym uproszczeniu, ocenie popularności biblioteki jako „czytelni”. Podstawą tej oceny jest liczba udostępnianych zbiorów. Wyniki obliczeń mogą być uzależnione od polityki biblioteki w zakresie oprawy czasopism (czy oprawia się w niej rocznik, kwartalnik, czy pojedynczy numer czasopisma). Korzystając z tych danych warto więc pamiętać, że biblioteki różnią się od siebie funkcjami, charakterem przechowywanych zasobów, a nawet sposobem ich przechowywania. Różnice te mogą przekładać się na istotne dysproporcje w wartości wskaźnika, nawet jeśli w praktyce nie oznaczają wcale, że dana jednostka jest np. o wiele częściej czy też o wiele rzadziej odwiedzana niż inne biblioteki.

Wyższa wartość wskaźnika oznacza lepszą ocenę biblioteki, jeśli chodzi o jej aktywność związaną z udostępnianiem zbiorów na miejscu. Oprócz samej wielkości zbiorów, powierzchni biblioteki itp. oczywistych uwarunkowań, o wynikach mogą czasem decydować pewne szczególne okoliczności: np. sezonowe fluktuacje poziomu udostępnień w różnych okresach (zwłaszcza w czasie wakacji), remonty i inne ograniczenia dostępności zbiorów, a nawet różnice w regulaminach, określających maksymalną dopuszczalną ilość udostępnianych jednorazowo zasobów. Jeśli żadna z tych okoliczności nie tłumaczy niskich wyników naszej biblioteki, należy uznać, że decydują o nich uwarunkowania wewnętrzne, które niekorzystnie świadczą o realizacji przez bibliotekę jej misji – np. niskie umiejętności personelu w zakresie promocji zbiorów, niewłaściwe godziny otwarcia, itp.

Pomocne dla oceny wskaźnika mogą być wyniki badań satysfakcji użytkowników, w efekcie których wyliczane są szczegółowe wskaźniki określające stopień zadowolenia użytkowników ze zbiorów, zasad ich wypożyczeń i godzin otwarcia.

Tego rodzaju zróżnicowania mają bardzo duże znaczenie dla korzystania z bibliotek, dlatego nawet złe wyniki naszej placówki

Bezpośredni wpływ na wartość wskaźnika mają również czynniki decydujące o liczbie jej użytkowników, na które biblioteka krótkoterminowo nie ma żadnego wpływu – jak np. lokalizacja biblioteki, jej powiązania z siecią placówek oświatowych czy po prostu poziom zainteresowania jej ofertą, związany np. ze strukturą wykształcenia populacji jej potencjalnych odbiorców.

nie muszą oznaczać jakichś nieprawidłowości w jej funkcjonowaniu. Do wyników tych należy podchodzić z dużą ostrożnością, porównując się przede wszystkim z jednostkami obsługującymi podobnej wielkości społeczności i zlokalizowanymi w tym samym województwie. Większą wartość mają też w tym przypadku porównania wyników naszej biblioteki w czasie niż porównania z innymi placówkami.

Porównując wyniki naszej biblioteki z innymi placówkami – zwłaszcza jeśli chodzi o biblioteki gminne w najmniejszych społecznościach – warto odwoływać się raczej do środkowej wartości w rozkładzie (mediany).

13) Aktywność wykorzystania zbiorów (obrót)

Cel

Ocena ogólnego poziomu wykorzystania zbiorów biblioteki. Podstawowa miara służąca określeniu stopnia, w jakim biblioteka odpowiada na potrzeby i oczekiwania swoich użytkowników. Dla bibliotek publicznych jest to integralna część oceny polityki gromadzenia zbiorów, której głównym celem jest właśnie jak najwyższa aktywność wykorzystania zbiorów.

Definicja

Stosunek liczby jednostek zbiorów udostępnionych użytkownikom (w tym zarówno wypożyczonych, wypożyczonych innym bibliotekom, udostępnionych na miejscu) w ciągu roku, do ogólnej liczby jednostek inwentarzowych zbiorów biblioteki. Wartość zaokrągla się do jednego miejsca po przecinku.

Wskaźniki powiązane

Liczba godzin w tygodniu, w których dostępne są usługi biblioteczne.
Wykorzystanie zbiorów w bibliotece w przeliczeniu na mieszkańca.
Wypożyczenia w przeliczeniu na mieszkańca.
Satysfakcja użytkowników.

Interpretacja

Wskaźnik opisuje relację pomiędzy liczbą wypożyczeń oraz udostępnień jednostek zbiorów a ich całkowitą wielkością.

Ponieważ wskaźnik opisuje różne formy udostępnień zbiorów bibliotecznych, dotyczą go wszystkie poczynione już wyżej (por. wskaźniki: „Liczba zbiorów bibliotecznych w przeliczeniu na 1000 mieszkańców”, „Wypożyczenia w przeliczeniu na mieszkańca”, „Wykorzystanie zbiorów w bibliotece w przeliczeniu na mieszkańca”) uwagi odnoszące się do interpretacji danych o zbiorach. Trzeba więc pamiętać, że odnosi się on do jednostek różnego rodzaju zbiorów (określonych w sposób właściwy dla każdego z nich) udostępnianych w jakiegokolwiek formie przez którąkolwiek z placówek wchodzących w skład lokalnej sieci bibliotecznej. W liczbie tej uwzględnia się zarówno udostępnienia książek, jak i innych zasobów (czasopism, mikrofilmów, map, płyt itp.), tak więc wartość wynikowa wskaźnika może być zależna od specyfiki tych zasobów i specyfiki zadań biblioteki, ale także od sposobu, w jaki się je opracowuje (dotyczy to zwłaszcza czasopism), a nawet od przyjętych

przez daną bibliotekę rozwiązań organizacyjnych, regulujących np. liczbę jednorazowo wypożyczanych pozycji, dopuszczalny okres wypożyczeń, godziny pracy biblioteki itp. Niezależnie od tego, na wartość wskaźnika z pewnością wpływają także uwarunkowania zewnętrzne, związane np. ze strukturą obsługiwaną populacji oraz poziomem wykształcenia (i co za tym idzie, poziomem czytelnictwa – więcej o tym niżej), strukturą sieci osadniczej i jej wpływem na fizyczną dostępność placówek bibliotecznych itd. Przekładając wyniki biblioteki na ocenę jej pracy, warto pamiętać o wszelkich tego rodzaju uwarunkowaniach.

Wyższa wartość wskaźnika oznacza bardziej korzystną ocenę pracy biblioteki, jeśli chodzi o wykorzystanie jej zbiorów. Niższe wartości (słabsze wyniki) mogą być sygnałem, że biblioteka z różnych powodów nie spełnia oczekiwań jej odbiorców, lub że jej pracownicy nie są skuteczni w promowaniu oferty placówki. Tak będzie na przykład wtedy, kiedy znaczna część zbiorów będzie niedostosowana do potrzeb większości użytkowników, przestarzała, dostępna tylko na miejscu, gdy regulamin biblioteki będzie utrudniał szerokie korzystanie z oferty biblioteki (np. dopuszczalny okres wypożyczeń, liczby wypożyczanych jednorazowo pozycji, prolongat), gdy biblioteka nie będzie promować swojej oferty itp. Niskie wartości wskaźnika powinny być dla dyrekcji biblioteki sugestią, by przemyśleć możliwe przyczyny niewielkiej aktywności zbiorów i zmienić politykę ich udostępniania lub gromadzenia. Dla interpretacji tego wskaźnika pomocne mogą być badania poziomu satysfakcji użytkowników z usług świadczonych przez bibliotekę.

Wyniki bibliotek są statystycznie rzecz biorąc pozytywnie powiązane z liczbą odwiedzin w bibliotece, a także jej dostępnością (powierzchnią, godzinami otwarcia, a nawet liczbą filii). Parametrem, który sam w sobie wpływa na wynik pomiaru (bo jest argumentem używanym do obliczania wskaźnika), jest oczywiście także wielkość zbiorów biblioteki. Warto tu zwrócić uwagę, że (jak w przypadku każdego działania polegającego na tworzeniu wskaźników) opisując wykorzystanie zbiorów w relacji do ich wielkości przyjmujemy specyficzne założenia dotyczące pożądanego przez nas stanu czy też sposobu działania bibliotek. Przyjmujemy, że na lepszą ocenę zasługują takie jednostki, które udostępniają swoje zbiory w możliwie dużym stopniu. Pośrednio, oznacza to także założenie, że lepiej powinny wypadać biblioteki, które koncentrują się na przechowywaniu oraz inwestowaniu wyłącznie w takie zbiory, na które jest możliwie szeroki popyt.

Konstrukcja wskaźnika sprawia, że im biblioteki są większe (im większymi zbiorami dysponują), tym więcej wypożyczeń/udostępnień potrzeba, by biblioteka uzyskała ten sam wynik. Wynikają stąd dwa rodzaje zagrożeń dla interpretacji wskaźnika. Po pierwsze, zmiany w wartości wskaźnika mogą wynikać nie tylko ze wzrostu lub spadku zainteresowania ofertą biblioteki, ale także z istotnej zmiany wielkości tych zbiorów. Inaczej mówiąc, znacząca rozbudowa lub redukcja zbiorów może przełożyć się na istotny spadek lub wzrost aktywności ich wykorzystania, nawet jeśli w praktyce liczba udostępnień zbiorów nie ulega istotnym zmianom. Jest to poniekąd efekt pożądaný – w końcu nasz wskaźnik służy bardziej ocenie atrakcyjności zbiorów dla użytkowników niż samej aktywności użytkowników. Mimo wszystko, warto mieć na względzie, że niespodziewane, gwałtowne zmiany wartości wskaźnika w czasie mogą świadczyć nie tyle o jakichś dramatycznych zmianach w korzystaniu z oferty biblioteki, ile raczej o zmianach w samej ofercie.

Warto pamiętać, by oceniając naszą placówkę w kontekście uśrednionych wyników innych bibliotek w systemie ograniczać się do porównań z bibliotekami podobnej wielkości i realizujących podobne zadania.

Porównując wyniki naszej biblioteki z innymi placówkami – zwłaszcza jeśli chodzi o biblioteki najmniejsze – warto odwoływać się raczej do środkowej wartości w rozkładzie (mediany) niż do średniej.

DOSTĘP

14) Odwiedziny fizyczne w bibliotece w przeliczeniu na mieszkańca

Cel

Ocena skuteczności biblioteki w pozyskiwaniu użytkowników swoich usług. Miara atrakcyjności biblioteki.

Definicja

Ogólna liczba odwiedzin fizycznych w bibliotece w okresie sprawozdawczym, podzielona przez liczbę mieszkańców stanowiących populację docelową biblioteki. Liczba odwiedzin uzyskiwana jest poprzez zliczanie liczby wejść do lokalu biblioteki z zamiarem skorzystania z jednej z usług świadczonych przez bibliotekę.

Wartość zaokrągla się do jednego miejsca po przecinku.

Wskaźniki powiązane

Koszt w przeliczeniu na odwiedziny w bibliotece.
Odwiedziny wirtualne w przeliczeniu na mieszkańca.
Satysfakcja użytkowników.

Interpretacja

Na pierwszy rzut oka, wskaźnik ma dość prostą wymowę: opisuje zasięg działania biblioteki, odnosząc liczbę odwiedzin we wszystkich jej placówkach do liczby mieszkańców, na rzecz których biblioteka działa. Im wyższa wartość wskaźnika, tym lepiej wypada ocenić poziom zainteresowania ofertą placówki. Jednak rozumowanie takie nie zawsze jest do końca uprawnione, a w każdym razie musi brać pod uwagę pewne ograniczenia, wynikające z konstrukcji wskaźnika.

Na początek warto podkreślić, że liczba odwiedzin w bibliotece nie jest tym samym, co liczba osób odwiedzających bibliotekę. Placówki, które mają niewielką, ale wyjątkowo aktywną grupę użytkowników (np. uczniów, którzy w bibliotece odrabiają lekcje) mogą uzyskać taki sam wynik, jak jednostki, które odwiedza wiele osób, ale relatywnie rzadko. Dlatego też wyników nie można interpretować w kategoriach „udziału” czy „procenta” populacji obsługiwanej przez bibliotekę, która fizycznie się w niej pojawiła.

Po drugie, w większym stopniu niż w przypadku wielu innych omawianych tu miar, istotny wpływ na wartość tego wskaźnika mogą mieć różnice w sposobie rejestracji wizyt. Ich pomiaru można dokonywać na różne sposoby: za pomocą czujników

elektronicznych przy wejściu, kołowrotek, ręcznie, lub stosując kombinację tych metod (np. różnie w różnych oddziałach biblioteki). Można je rejestrować w sposób stały albo w określonych, krótkich okresach, ekstrapolując następnie (rozszerzając) wyniki tych pomiarów na cały okres sprawozdawczy (dla bibliotek publicznych typowe będzie użycie jednego okresu tygodniowego). Zarówno narzędzia, których tu używamy, jak i okresy, w których dokonujemy pomiarów, a nawet sposób, w jaki przekładamy je dla oszacowania dla całego roku, mogą w istotny sposób wpływać na wartość wskaźnika. Np. jeśli używa się bramki lub czujnika, obliczenia mogą być zawyżone, gdyż ujmuje się w nich również personel biblioteki, a także wielokrotnie zlicza się użytkowników, którzy z różnych przyczyn muszą opuszczać bibliotekę i ponownie do niej wracać. Jeśli wizyty nie są rejestrowane w sposób ciągły, wielkiego znaczenia nabierają decyzje dotyczące okresów, w których prowadzi się pomiary. Częstotliwość odwiedzin w bibliotekach podlega istotnym wahaniom sezonowym, a dodatkowo może wahać się także ze względu na zaangażowanie biblioteki w organizację rozmaitych świąt, wydarzeń, zajęć czy obchodów. Nawet jednorazowe, ale duże wydarzenie tego rodzaju, jeśli ma miejsce w momencie, w którym dokonuje się pomiarów na potrzeby rejestracji liczby wizyt w bibliotece, może mieć istotny wpływ na wartość wskaźnika. Z tego względu, zaleca się gromadzenie danych na ten temat na podstawie wielu pomiarów w krótszych odcinkach czasu (np. jednodniowych), a także rezygnację z tych pomiarów w momentach z jakiegoś względu wyjątkowych czy zaburzających normalną pracę biblioteki. Ponieważ nie wypracowano tu na razie jednego wspólnego standardu, niektóre biblioteki mogą istotnie wyróżniać się na tle innych ze względu na samą tylko metodologię takich badań. Warto więc podchodzić do wyników (w szczególności tych bardziej „niecodziennych”, czyli skrajnie różnych niż przeciętne) z pewną ostrożnością.

Ograniczeniem wskaźnika, ważnym w przypadku placówek, które dysponują komputerowym katalogiem zbiorów i udostępniają część z nich online, jest to, że nie obejmuje on korzystania z zasobów biblioteki właśnie tą drogą. Można argumentować, że nie jest to istotny problem, ponieważ z zasady wskaźnik służy ocenie funkcjonowania bibliotek jako „miejsca”, nie zaś wszelkich ich interakcji z użytkownikami. Rozumowanie takie jest uprawnione, ma jednak tą słabą stronę, że nie bierze pod uwagę potencjalnego oddziaływania usług online na spełnianie takich właśnie funkcji. Udostępnianie treści tą drogą może w określonych warunkach negatywnie wpływać na skłonność użytkowników do składania wizyt w bibliotece (nawet jeśli generalnie związek między częstotliwością korzystania z biblioteki przez internet a liczbą fizycznych wizyt w bibliotece jest pozytywny, tzn. statystycznie rzecz biorąc wraz ze wzrostem jednych, rośnie także liczba drugich).

Oczywiście, różnice w wartości wskazania mogą także zależeć od innych uwarunkowań, z których część może być ustalona przez bibliotekę, inne zaś są poza jej kontrolą. Do tych pierwszych należą choćby takie kwestie jak godziny otwarcia biblioteki, dostępność i wyłączenia przestrzeni (np. przestrzeń dostępna dla użytkowników, remonty), dostęp do rozmaitych

Oceniając naszą bibliotekę, a także śledząc zmiany jej wyników w czasie, warto analizować je w powiązaniu ze wskaźnikiem „Odwiedziny wirtualne w przeliczeniu na mieszkańca”.

udogodnień dla użytkowników (od komputerów po sale spotkań), zaangażowanie w realizację różnych zadań poza samym wypożyczaniem zbiorów itp. (dlatego warto przy interpretacji tego wskaźnika sięgnąć do wyników badań satysfakcji użytkowników oceniających np. warunki lokalowe biblioteki czy jej wyposażenie). Do tych drugich – na przykład układ i wielkość sieci bibliotecznej, determinująca faktyczną dostępność bibliotek dla mieszkańców, ale także struktura demograficzna, struktura wykształcenia lokalnej populacji, itp. Wszystkie tego rodzaju wpływy warto uwzględnić odnosząc wartość wskaźnika dla naszej biblioteki do wyników innych placówek.

Podobnie jak w przypadku innych wskaźników opartych o kryterium wielkości obsługiwanej populacji (*per capita*) tak i tu, istotne znaczenie ma sama ta populacja. W przypadku tego akurat wskaźnika, istotnym problemem może być czasami sam fakt odwoływania się do tego rodzaju informacji jako do punktu odniesienia w ocenie działalności biblioteki. Wizyty w bibliotece mogą składać nie tylko przedstawiciele tej grupy (osoby figurujące w ewidencji ludności jako mieszkańcy określonej jednostki administracyjnej), ale także osoby spoza niej. Wbrew pozorom, w niektórych społecznościach – np. gminach turystycznych, uzdrowiskach, gminach tranzytowych, a także w wielkich miastach, gdzie istotna część populacji może przebywać bez zameldowania – mogą oni stanowić istotną część odwiedzających biblioteki. Mogą to zresztą być także mieszkańcy ościennych gmin lub powiatów, którzy z różnych powodów (np. bliskości geograficznej, lokalizacji miejsca pracy itp.) wolą korzystać z bibliotek poza swoim miejscem zamieszkania. Z tych wszystkich powodów, do wartości wskaźnika warto podchodzić z pewną dozą ostrożności – szczególnie wtedy, jeśli w naszej bibliotece są one wyjątkowo niskie lub wyjątkowo wysokie na tle ogółu bibliotek.

Warto też uważać w tym kontekście na zmiany podziału administracyjnego kraju, które mogą utrudniać lub uniemożliwiać analizy dotyczące zmian wartości wskaźnika w czasie. Wbrew pozorom, nie są one wcale tak rzadkie: rokrocznie rejestruje się przeciętnie kilkadziesiąt tego rodzaju zmian, z czego zwykle przynajmniej kilka wiąże się ze zmianą przebiegu granic jednostek administracyjnych, a tym samym oznacza mniejsze lub większe zmiany w wielkości zamieszkujących je populacji. Wszelkie tego typu wyłączenia lub włączenia siedlisk lub miejscowości, nie wspominając już o łączeniu w jeden organizm gmin miejskich i otaczających je gmin wiejskich (takim przypadkiem było dołączenie 1 stycznia 2015 roku gminy wiejskiej Zielona Góra do miasta o tej samej nazwie, w wyniku czego populacja mieszkańców tego miasta zwiększyła się skokowo o blisko 13%, czyli o 18 tys. mieszkańców) oznaczają utratę ciągłości pomiarów wskaźników opartych o kryterium populacyjne.

Wyjątkowo niskie, a także (w szczególności) wyjątkowo wysokie wartości wskaźnika mogą być związane nie tyle z samą liczbą odwiedzin w bibliotece, ile z wielkością populacji przez nią obsługiwanej.

Korzystając ze wskaźnika należy porównywać wyniki naszej biblioteki ze statystykami dla placówek tego samego podtypu i o takich samych zadaniach.

Ze względu na wpływ skrajnych przypadków na średnią wartość wskaźnika, porównując wyniki naszej biblioteki z innymi placówkami – zwłaszcza jeśli chodzi o biblioteki najmniejsze warto odwoływać się raczej do informacji o środkowej wartości w rozkładzie (mediany) niż do średniej.

15) Odwiedziny wirtualne w przeliczeniu na mieszkańca

Cel

Ocena skuteczności biblioteki w świadczeniu usług poprzez internet.

Definicja

Ogólna liczba odwiedzin wirtualnych (spoza biblioteki), w okresie sprawozdawczym, podzielona przez liczbę mieszkańców w populacji, na rzecz której biblioteka działa. Odwiedziny wirtualne to każda czynność wejścia na biblioteczną stronę internetową (tzn. wywołanie tej strony), ale także wejście na odrębne strony filii bibliotecznych, o ile takowe istnieją, bez względu na liczbę przeglądanych podstron i elementów czy też czas wizyty. W liczbie wizyt uwzględnia się wyłącznie dane o odwiedzinach własnej strony internetowej biblioteki, z wykluczeniem informacji o bibliotece na stronie samorządu, czy domu kultury, chyba że ma własny licznik odwiedzin. Nie wlicza się w nią sesji w katalogu online, odwiedzin biblioteki cyfrowej, bloga itp. serwisów funkcjonujących odrębnie. Dane na ten temat nie obejmują również automatycznych skanerów i robotów sieciowych oraz mechanizmów indeksujących.

Wartość zaokrągla się do jednego miejsca po przecinku.

Wskaźniki powiązane

Odwiedziny fizyczne w bibliotece w przeliczeniu na mieszkańca.

Usługi sieciowe i/lub interaktywne.

Satysfakcja użytkowników.

Interpretacja

Wskaźnik ma dość prostą wymowę: opisuje dostępność i wykorzystanie, w określonym roku sprawozdawczym, usług biblioteki dostępnych online. Im wyższa wartość wskaźnika, tym lepiej wypada ocenić poziom zainteresowania tą częścią oferty placówki.

Warto podkreślić, że liczba odwiedzin wirtualnych w bibliotece nie jest tym samym, co liczba osób odwiedzających bibliotekę w internecie. Placówki, które przyciągają niewielką, ale wyjątkowo aktywną grupę internautów, mogą uzyskać taki sam wynik, jak jednostki, które odwiedza w sieci wiele osób, ale relatywnie rzadko. Dlatego też wyników nie można interpretować w kategoriach „udziału” czy „procenta” populacji obsługiwanej przez bibliotekę, która korzysta z jej witryn lub usług w internecie.

Nie ma też znaczenia, czy dany użytkownik spędzi na stronie placówki kilka sekund, czy też wiele godzin, ani co w tym czasie robi (jakie treści przegląda lub z jakich usług korzysta).

Innym problemem w porównawczej analizie danych na temat korzystania z witryny biblioteki są różnice w sposobie gromadzenia danych na ten temat. Nie wszystkie placówki w ogóle dysponują takimi danymi (wymaga to skorzystania ze specjalnego licznika wejść, który należy zapisać w kodzie strony internetowej). Te, które ich

nie gromadzą (a przy tym posiadają własną stronę www), nie są uwzględniane w wyliczeniach dotyczących przeciętnych wartości wskaźnika (z dużym prawdopodobieństwem oznacza to, że statystyki te są nieco zawyżone). Wśród pozostałych, wyniki mogą w istotnym stopniu różnić się w zależności od przyjętych metod obliczeń, wykorzystywanego oprogramowania, a także (w praktyce zawsze ograniczonej) zdolności i skłonności bibliotek do wyodrębniania z danych o odwiedzinach wirtualnych tylko informacji o wejściach spoza biblioteki. W związku z tym, wskaźnik powinien być przede wszystkim wykorzystywany do analiz dotyczących dynamiki zainteresowania biblioteką w czasie. Trzeba też pamiętać, że o skłonności do odwiedzania witryny biblioteki decydują nie tylko jej starania, ale kwestie, na które ma ona ograniczony wpływ – takie choćby jak poziom penetracji usług internetowych (nasylenie tymi usługami w lokalizacji obsługiwanej przez bibliotekę), poziom kompetencji cyfrowych w populacji docelowej itp. W związku z tym, wyniki naszej biblioteki warto traktować nie tylko w kategoriach oceny skuteczności prowadzonej przez nią polityki, ale także – może nawet bardziej – jako cenną informację o kontekście, w jakim funkcjonuje. Warto także analizować je w połączeniu z wynikami dotyczącymi fizycznych odwiedzin w bibliotece (wskaźnik „Odwiedziny fizyczne w bibliotece w przeliczeniu na mieszkańca”).

Stronę internetową biblioteki mogą odwiedzać nie tylko mieszkańcy obszaru, na rzecz którego ona działa, ale także osoby spoza tego obszaru – w praktyce, niemal z dowolnego miejsca na świecie.

Dane o liczbie mieszkańców obsługiwanych przez bibliotekę są tu więc jedynie wielkością, która pozwala w przybliżeniu uwzględnić różnice w „zasięgu” poszczególnych placówek przy ocenie ich obecności w internecie. Do interpretacji tego wskaźnika można też wykorzystać wyniki badań satysfakcji użytkowników wskazujących korzystanie z witryny w celu wyszukania informacji i oceniających jej funkcjonalność.

Wyjątkowo niskie, a także (w szczególności) wyjątkowo wysokie wartości wskaźnika mogą być efektem błędów w działaniu skryptów zliczających wejścia na witrynę biblioteki, czasowych wyłączeń tej witryny lub innych technicznych problemów. Korzystając ze wskaźnika należy porównywać wyniki naszej biblioteki ze statystykami dla placówek tego samego podtypu i o takich samych zadaniach.

Ze względu na wpływ skrajnych przypadków na średnią wartość wskaźnika, porównując wyniki naszej biblioteki z innymi placówkami należy odwoływać się raczej do informacji o środkowej wartości w rozkładzie (mediany) niż do średniej.

16) Udział użytkowników w imprezach bibliotecznych w przeliczeniu na 1000 mieszkańców

Cel

Ocena kulturowego znaczenia biblioteki w społeczności lokalnej i atrakcyjności organizowanych przez nią wydarzeń.

Definicja

Ogólna liczba uczestników imprez organizowanych lub współorganizowanych przez bibliotekę w okresie sprawozdawczym w przeliczeniu na 1000 mieszkańców populacji obsługiwanej przez bibliotekę. W liczbie tej uwzględnia się zarówno imprezy mające miejsce w bibliotece, jak i organizowane online – w tym spotkania o charakterze literackim, kulturalnym, edukacyjnym, okolicznościowym czy środowiskowym, np. spotkania autorskie, kluby czytelnicze, dyskusje literackie, warsztaty, ale także kursy komputerowe i językowe, lekcje tematyczne (poza lekcjami bibliotecznymi), odczyty, wernisaże, spotkania kół zainteresowań itp. (jednak poza wystawami).

Wyniki obliczeń zaokrąglane są do wartości całkowitej. Minimalna teoretyczna wartość wskaźnika wynosi 0, wartość maksymalna nie jest określona.

Wskaźniki powiązane

Liczba uczestników szkoleń dla użytkowników w przeliczeniu na 1000 mieszkańców. Wykwalifikowani pracownicy biblioteki jako procent wszystkich pracowników działalności podstawowej.

Satysfakcja użytkowników.

Interpretacja

Obok tradycyjnych, świadczonych regularnie usług, biblioteki publiczne angażują się często w organizację różnego rodzaju wydarzeń kulturalnych, spotkań literackich, wspólnych czytań, lekcji tematycznych itp. Udział w tych imprezach jest bezpłatny. Ich przeprowadzenie wymaga często dużego wysiłku organizacyjnego i znacznych nakładów finansowych. Są one podstawową formą zaangażowania bibliotek we wzmacnianie więzi lokalnych i przejmowanie funkcji lokalnego centrum aktywności. Im wyższa wartość wskaźnika, tym lepiej należy oceniać wywiązywanie się biblioteki z tej funkcji – tym lepiej trafia ona w potrzeby populacji, którą obsługuje. Przy relatywnie słabych (niskich na tle innych bibliotek) wartościach warto zastanowić się nad zmianami w sposobie promowania imprez lub lepszym dostosowaniem ich tematyki do potrzeb odbiorców.

Warto jednak przy tym pamiętać, że wskaźnik opisuje raczej poziom zaangażowania biblioteki w tego rodzaju działania niż ich faktyczny zasięg społeczny. Liczba uczestników imprez bibliotecznych, do której się odwołuje, nie jest tym samym, co liczba osób uczestniczących w tych imprezach. Wartości wskaźnika odnoszą się do sumarycznej frekwencji podczas wszystkich imprez organizowanych przez bibliotekę. Oznacza to, że te same osoby (jeśli uczestniczą w wielu imprezach) będą tu zliczane wielokrotnie. Tak więc placówki, których oferta przyciąga niewielką, ale wyjątkowo aktywną grupę uczestników, mogą uzyskać taką samą wartość wskaźnika, jak te, z których oferty korzysta wiele osób, ale relatywnie rzadko. Podobnie, biblioteka, która organizuje jedną dużą imprezę w roku (przy podobnej wielkości obsługiwanej populacji) będzie pod tym względem oceniona tak samo jak taka, która organizuje wiele bardziej kameralnych wydarzeń.

Do interpretacji tego wskaźnika można wykorzystać wyniki badań satysfakcji użytkowników wskazujących jako cel odwiedzin w bibliotece udział w imprezach kulturalnych i oceniających ich poziom.

Bardzo ważnym elementem definicji wskaźnika, mającym wpływ na jego interpretację, jest fakt, iż obejmuje on również udział w wydarzeniach za pośrednictwem internetu. Otwiera to pewne zagrożenia związane z porównywaniem pod tym względem różnych bibliotek. Po pierwsze, te z nich, które działają w społecznościach o relatywnie niskim poziomie kompetencji cyfrowych i niskiej penetracji odpowiednich usług telekomunikacyjnych, mogą pod tym względem znacznie odstawać od placówek działających w bardziej sprzyjających warunkach, nawet jeśli dokładają takich samych starań, aby stworzyć warunki dla udziału w ich imprezach za pośrednictwem internetu. Po drugie, w wydarzeniach organizowanych przez biblioteki mogą tym samym uczestniczyć osoby, które nie należą do obsługiwanej populacji (a ta zgodnie z algorytmem wskaźnika stanowi punkt odniesienia dla oceny omawianego aspektu funkcjonowania biblioteki). Ten problem dotyczy zresztą nie tylko internautów, ale także np. mieszkańców ościennych gmin lub przyjezdnych/turystów – jednak to wirtualni uczestnicy mogą szczególnie mocno wpłynąć na wartość wskaźnika, ponieważ są w stanie wziąć udział w imprezach biblioteki z równą łatwością, bez względu na to, gdzie się znajdują. W przypadku bibliotek zlokalizowanych w szczególnie małych gminach, nawet relatywnie niewielka grupa osób uczestniczących w ich wydarzeniach online (np. poprzez streaming, udział w kursach) może bardzo poprawić ich ocenę. Po trzecie wreszcie, wskaźnik jest wrażliwy na różnice w sposobie działania narzędzi służących do zliczania wizyt online i metodologiczne pułapki związane z interpretacją takich danych¹⁸.

Podobnie jak w przypadku innych wskaźników opartych o kryterium wielkości obsługiwanej populacji (*per capita*) tak i tu, istotne znaczenie ma sama wielkość tej populacji.

Jednostki z najmniejszych gmin mają teoretycznie znacznie większe „szanse” na uzyskanie wyższej wartości wskaźnika (lepszycy wyników) niż te zlokalizowane w gminach o większej liczbie mieszkańców. Wynika to z konstrukcji wskaźnika, który zakłada proporcjonalną i liniową zależność pomiędzy wielkością populacji docelowej biblioteki a liczbą uczestników imprez.

Wszystkie te obserwacje przekładają się na postulat, by porównując naszą bibliotekę ograniczać się do porównań ze statystykami dla placówek tego samego podtypu i zbliżonych zadaniach.

17) Liczba uczestników szkoleń dla użytkowników w przeliczeniu na 1000 mieszkańców

Cel

Ocena skuteczności biblioteki w docieraniu do użytkowników z ofertą szkoleń dotyczących jej usług.

¹⁸ Narzędzia takie z reguły rejestrują i traktują równorzędnie każde połączenie z daną domeną, niezależnie od tego, jak długo ono trwa. Różnią się także wrażliwością na ruch generowany przez internetowe roboty, wiele połączeń z tego samego adresu IP itp. Na marginesie można przy tym zauważyć, że w przypadku wirtualnych odwiedzin w bibliotece jedno połączenie nie musi wcale oznaczać jednego użytkownika. Tego rodzaju problemów można by wymienić więcej.

Definicja

Liczba uczestników szkoleń bibliotecznych w okresie sprawozdawczym, w przeliczeniu na 1000 mieszkańców w populacji obsługiwanej przez bibliotekę. W liczbie tej mieszczą się uczestnicy grupowych szkoleń o określonych celach, programie i planie zajęć, w tym dotyczących korzystania z biblioteki, korzystania ze zbiorów, źródeł i usług biblioteczno-informacyjnych (również elektronicznych), także oferowanych jako np. lekcje, grupowe zwiedzanie biblioteki itp. Wlicza się tu również szkolenia dla pracowników innych bibliotek (np. prowadzone przez wojewódzkie lub powiatowe biblioteki publiczne), seminaria dla studentów/doktorantów, zajęcia programowe z informacji naukowej, praktyki dla studentów bibliotekoznawstwa, szkolenia dla stażystów, staże dla pracowników innych bibliotek. Uwzględnia się zarówno szkolenia tradycyjne, jak i wirtualne (online).

Wartość wynikową zaokrągla się do liczby całkowitej.

Wskaźniki powiązane

Udział użytkowników w imprezach bibliotecznych w przeliczeniu na 1000 mieszkańców. Wykwalifikowani pracownicy biblioteki jako procent wszystkich pracowników działalności podstawowej.

Satysfakcja użytkowników.

Interpretacja

Wyższa wartość wskaźnika oznacza zasadniczo lepszą ocenę skuteczności biblioteki w docieraniu do odbiorców z ofertą rozmaitych szkoleń. Należy jednak mieć na względzie różne uwarunkowania. Mowa tu o liczbie uczestników szkoleń, nie zaś o liczbie osób uczestniczących w szkoleniach – osoby biorące udział w więcej niż jednej takiej inicjatywie są tu więc liczone wielokrotnie. W związku z tym, biblioteki, których oferta przyciąga niewielką, ale wyjątkowo aktywną grupę uczestników, mogą uzyskać taką samą wartość wskaźnika, jak te, z których oferty korzysta wiele osób, ale relatywnie rzadko.

Oczywiście, wyniki w tym wymiarze oceny funkcjonowania bibliotek nie zależą w żaden sposób od tego, jakiego rodzaju szkolenia one oferują, jak są one intensywne (np. ile czasu trwają) ani jakiej są jakości. Wskaźnik przypisuje taką samą ocenę placówkom, które raportują zbliżoną (w stosunku do wielkości populacji) liczbę uczestników szkoleń, nawet jeśli wartość tych szkoleń jest diametralnie różna. Z tego punktu widzenia, można go traktować raczej jako odzwierciedlenie skuteczności biblioteki w promowaniu swojej oferty szkoleniowej, niż jako probierz jej skuteczności w samych działaniach edukacyjnych.

Wyższą wartość (lepsze wyniki) wykażą także placówki, które intensywnie angażują się w szkolenia dla pracowników innych bibliotek, staże i praktyki biblioteczne (dotyczy to w szczególności bibliotek wojewódzkich).

Jednak warto przy interpretacji tego wskaźnika sięgnąć również do wyników badań satysfakcji użytkowników, którzy jako cel odwiedzin w bibliotece wskazują udział

w szkoleniach przez nią organizowanych oraz oceniają jakość oferty edukacyjnej biblioteki.

Bardzo ważnym elementem definicji wskaźnika, mającym wpływ na jego interpretację, jest fakt, iż obejmuje on również szkolenia za pośrednictwem internetu. Biblioteki, które działają w społecznościach o relatywnie niskim poziomie kompetencji cyfrowych i niskiej penetracji odpowiednich usług telekomunikacyjnych, mogą pod tym względem znacznie odstawać od placówek działających w bardziej sprzyjających warunkach, nawet jeśli dokładają takich samych starań, aby stworzyć warunki dla udziału w ich szkoleniach. Ponadto w szkoleniach organizowanych przez biblioteki mogą tym samym uczestniczyć osoby, które nie należą do obsługiwanej populacji (a ta zgodnie z algorytmem wskaźnika stanowi punkt odniesienia dla oceny omawianego aspektu funkcjonowania biblioteki). Ten problem dotyczy zresztą nie tylko internautów, ale także studentów i pracowników innych bibliotek. W przypadku bibliotek zlokalizowanych w szczególnie małych gminach, nawet relatywnie niewielka grupa osób uczestniczących w ich wydarzeniach online (np. poprzez streaming, udział w kursach) lub na zasadzie szkoleń/praktyk zawodowych może znacząco poprawić ich ocenę. Wszystkie te obserwacje przekładają się na postulat, by porównując pod tym względem różne biblioteki ograniczać się do jednostek podobnego podtypu i obsługujących podobną liczbę mieszkańców oraz realizujących podobne zadania o zasięgu powiatowym czy też wojewódzkim.

Podobnie jak w przypadku innych wskaźników opartych o kryterium wielkości obsługiwanej populacji (*per capita*) tak i tu, istotne znaczenie ma sama wielkość tej populacji. Przypomnijmy, że jest ona po części definiowana przez rodzaj biblioteki – to, jakiego szczebla jednostka samorządowa jest jej organizatorem.

Korzystając ze wskaźnika warto porównywać wyniki naszej biblioteki ze statystykami dla placówek podobnych do naszej – o podobnej wielkości populacji docelowej i podobnych zadaniach.

Ze względu na wpływ skrajnych przypadków na średnią wartość wskaźnika, porównując wyniki naszej biblioteki z innymi placówkami (zwłaszcza jeśli jest to biblioteka w małej gminie) należy odwoływać się raczej do informacji o środkowej wartości w rozkładzie (mediany) niż do średniej.

OGÓLNE

18) Procent populacji docelowej objętej usługami

Cel

Ocena skuteczności biblioteki w docieraniu do mieszkańców – potencjalnych użytkowników.

Definicja

Procent populacji docelowej zarejestrowanej w bibliotece. Liczbę użytkowników, czyli zarejestrowanych (lub przerejestrowanych) w bibliotece w okresie sprawozdawczym osób, odnosi się do liczby mieszkańców (populacji) obsługiwanej przez bibliotekę.

Wskaźnik jest liczbą całkowitą od 1 do 100.

Wskaźniki powiązane

Aktywność wykorzystania zbiorów (obrot).

Liczba uczestników szkoleń dla użytkowników w przeliczeniu na 1000 mieszkańców.

Odwiedziny fizyczne w bibliotece w przeliczeniu na mieszkańca.

Udział użytkowników w imprezach bibliotecznych w przeliczeniu na 1000 mieszkańców.

Wykorzystanie zbiorów w bibliotece w przeliczeniu na mieszkańca.

Wypożyczenia w przeliczeniu na mieszkańca.

Interpretacja

Wymowa wskaźnika jest dość oczywista: wyższa wartość oznacza lepszą ocenę atrakcyjności biblioteki publicznej dla jej potencjalnych użytkowników. Warto jednak zwrócić uwagę na metodologiczne ograniczenia takiego rozumowania. Podstawą wyznaczania wskaźnika jest liczba użytkowników zarejestrowanych w bibliotece. Wartość ta nie odzwierciedla w żaden sposób (lub odzwierciedla tylko w przybliżeniu) skali rzeczywistego dotarcia biblioteki do populacji docelowej – nie bierze pod uwagę tego, w jakim stopniu zarejestrowani użytkownicy faktycznie korzystają z jej usług.

Dochodzi często do wielokrotnego liczenia tych samych użytkowników, ponieważ osoby zarejestrowane w więcej niż jednej placówce należącej do lokalnej sieci bibliotecznej podaje się tyle razy, w ilu placówkach są zarejestrowane. Choć brak na ten temat danych, można przypuszczać, że prawdopodobieństwo takiej sytuacji nie jest czysto losowe – jest ona na przykład zapewne częstsza w przypadku dużego rozproszenia sieci bibliotecznej i sieci osadniczej (być może także związana z powiązaniem między siecią biblioteczną i siecią szkolną). Można więc zakładać, że wszystkie tego rodzaju czynniki mają wpływ na porównywalność danych o zasięgu usług bibliotecznych.

Podobnie jak w przypadku wielu innych omawianych wyżej wskaźników, tak i tu problemem może być również niepełne pokrywanie się populacji użytkowników biblioteki oraz populacji docelowej. Teoretycznie więc, w bibliotece mogą być zarejestrowani użytkownicy nienależący do populacji docelowej. Prawdopodobnie jest to szczególnie częste w przypadku np. miejscowości turystycznych, uzdrowiskowych lub tranzytowych, a także miast zapewniających różnorodną ofertę edukacyjną, otoczonych przez funkcjonalnie z nimi powiązane gminy wiejskie. W takich lokalizacjach, użytkownicy spoza obszaru objętego formalnie działaniami biblioteki (w tym np. uczniowie uczęszczający do szkół w gminach miejskich, a mieszkający poza tą jednostką administracyjną) będą z dużym prawdopodobieństwem zasilać populację czytelników bibliotek. Pomijając te uwarunkowania, wynik bibliotek zależy oczywiście od jej zaangażowania i skuteczności w promowaniu własnych usług oraz jakości tych usług. Jednak przy takim samym wysiłku włożonym w ich doskonalenie, jest on również funkcją uwarunkowań od biblioteki niezależnych, takich jak struktura demograficzna populacji docelowej, poziom urbanizacji i gęstość sieci osadniczej, dostępność komunikacyjna placówek, poziom wykształcenia populacji docelowej, powiązany z poziomem czytelnictwa, zamożność (decydująca o skłonności do nabywania książek) i inne czynniki. Analizując pod tym względem naszą bibliotekę i porównując ją z innymi, warto mieć te kwestie na względzie.

Warto ograniczać się do porównań dotyczących jednostek takiego samego podtypu i obsługujące podobnej wielkości społeczności.

19) Satysfakcja użytkowników¹⁹

Cel

Ocena jakości usług biblioteki jako całości, z punktu widzenia jej użytkowników.

Definicja

Średnia arytmetyczna ocen przyznawanych przez użytkowników całości usług świadczonych przez bibliotekę, uzyskana na podstawie badań ankietowych.

Wskaźnik wyliczany jest na podstawie odpowiedzi na pytanie drugie zawarte w ankiecie: „Jak Pan/Pani ocenia całość usług bibliotecznych?”. Oceny dokonywane są w skali od 1 do 5, gdzie wartość maksymalna oznacza najlepszą możliwą ocenę wystawioną przez użytkownika.

Wartość zaokrągla się do jednego miejsca po przecinku.

Interpretacja

Wskaźnik satysfakcja użytkowników jest niezbędnym elementem systemu pomiaru efektywności bibliotek, umożliwia bowiem pomiar relacji nakłady/efekty. Mierzy wykorzystanie nakładów po stronie biblioteki (finansowych, osobowych, materialnych) z punktu widzenia użytkownika.

Interpretacja wskaźnika jest zgodna z konwencjami znanymi nam z systemu szkolnego. Im wyższa wartość wskaźnika, tym lepsza opinia użytkowników o funkcjonowaniu biblioteki jako całości. W praktyce, przełożenie wyników na ocenę jakości usług może być jednak bardziej problematyczne, niż się wydaje – zwłaszcza wtedy, kiedy próbujemy porównać pod tym względem różne biblioteki. W odróżnieniu od innych wskaźników w systemie, ten zasilany jest danymi pochodzącymi z własnych badań bibliotek wśród ich użytkowników. Jest to zarazem powód,

dla którego wskaźnik ten jest być może ważniejszy niż inne (jako jedyny odwołuje się bowiem nie do „faktów”, dotyczących funkcjonowania biblioteki, ale do tego, jak przekładają się one na zadowolenie odbiorców usług), jak i źródło możliwych problemów w jego interpretacji. Choć w AFBP wyznaczono wspólny standard realizacji tego rodzaju badań (jednolity kwestionariusz, zalecenia metodologiczne), to w praktyce wyniki w znacznym stopniu zależą od tego, jak standardy te są wdrażane w życie.

Zestawienie wskaźnika satysfakcji użytkowników z innymi wskaźnikami funkcjonalności dostarcza informacji, czy wzrost/spadek nakładów personalnych, finansowych, rzeczowych w danym obszarze działalności bibliotecznej skutkuje wzrostem/spadkiem stopnia satysfakcji użytkowników w analizowanym okresie.

¹⁹ W serwisie projektu AFB pod linkiem <http://afb.sbp.pl/materialy.badanie-satysfakcji-uzytownikow-bibliotek> zamieszczono kwestionariusz ankiety Satysfakcja użytkowników i szereg narzędzi pomocniczych do prowadzenia badań, w tym poradnik „Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników”.

Trzeba też pamiętać, że wyniki odnoszą się tylko do opinii użytkowników biblioteki, nie uwzględniają zaś ocen, jakich mogłyby dokonać osoby z niej niekorzystające (w tym być może takie, które nie korzystają z niej lub przestały z niej korzystać dlatego, że nisko oceniają jakość jej usług). Po drugie, bardzo duże znaczenie mają decyzje dotyczące tego, kiedy badania są prowadzone, w jaki sposób dociera się do respondentów i jak próbuje się ich „zrekrutować” (zachęcić) do udziału w badaniu. W języku badań sondażowych problemy te składają się na zjawisko zwane „efektem autoselekcji” respondentów badań: obciążenie uzyskanych wyników, którego skala jest zależna od tego, w jakim stopniu grupa uczestników badania różni się pod badaniem względem od osób, które nie decydują się w nim uczestniczyć. W naszym przypadku, problem ten dotyczy sytuacji, w której osoby skłonne wziąć udział w badaniu miałyby radykalnie inny pogląd na to jak działa biblioteka niż te, które odmawiają lub unikają udziału w badaniu. To, w którą stronę działa efekt autoselekcji, może zależeć od specyfiki sytuacji każdej biblioteki oraz sposobu, w jaki prowadzi badania. Można sobie wyobrazić zarówno scenariusz, w którym biorą w nim udział przede wszystkim niezadowoleni, traktując je jako sposób na zgłoszenie „skarg i zażaleń”, jak i taki (bardziej prawdopodobny, choćby ze względu na miejsce prowadzenia badania), w którym obejmuje ono tylko „bywalców” i entuzjastów biblioteki.

Innym wyzwaniem, typowym dla wszystkich badań satysfakcji użytkowników usług, jest problem związku między oceną jakości usług a różnymi cechami respondentów, w szczególności zaś – ich oczekiwaniami dotyczącymi tych usług. Aby go zilustrować, porównajmy dwóch użytkowników: takiego, który ma niskie lub niesprecyzowane oczekiwania dotyczące działania biblioteki i takiego, który ma precyzyjne potrzeby i wysokie wymagania. Ten pierwszy oceni bibliotekę wysoko tylko dlatego, że w ogóle świadczy ona podstawowe usługi i spełnia podstawowe standardy (nie „kapie mu na głowę” podczas czytania), ten drugi może ocenić ją nisko nawet wtedy, kiedy oferuje znacznie więcej i lepszej jakości usług niż typowa placówka biblioteczna. Niestety, oczekiwania dotyczące usług bibliotecznych (i usług w ogóle) nie są równomiernie rozdystrybuowane w populacji, w związku z czym wyniki poszczególnych bibliotek będą różnić się tyleż ze względu na jakość ich usług, co ze względu na specyfikę ich odbiorców. W badaniach dotyczących jakości usług próbuje się czasami adresować ten problem, budując skomplikowane i niejasne dla laików modele statystyczne zależności między różnymi uwarunkowaniami decydującymi o ocenach respondentów. Jednak AFBP stawia na prostotę: wyniki, które widzimy w systemie, to po prostu średnia z ocen dokonywanych przez użytkowników uczestniczących w badaniach jakości usług. Dlatego warto zachować ostrożność porównując się pod tym względem z innymi bibliotekami.

Zarówno ze względu na wszystkie te ograniczenia, jak i ze względu na samą naturę wskaźnika, warto używać go do śledzenia dynamiki opinii o naszej bibliotece w czasie (w AFBP zaleca się prowadzenie takich badań przynajmniej raz na 3 lata), a także jako punkt odniesienia czy też kontekst dla oceny innych wskaźników w systemie, opartych o bardziej twarde dane.

Wydajność, efektywność (Czy usługi są oferowane efektywnie z punktu widzenia nakładów finansowych ?)

Wskaźniki w tej części mierzą wydajność zasobów i usług biblioteki (np. koszty usług, relacje między różnymi kategoriami kosztów, relacje między kosztami a różnie rozumianymi efektami działań biblioteki). Uwzględniono 3 wskaźniki, po jednym dla kolekcji, personelu i ogólnych.

KOLEKCJA

20) Koszt w przeliczeniu na odwiedziny w bibliotece

Cel

Ocena efektywności finansowej usług biblioteki, biorąc pod uwagę liczbę fizycznych odwiedzin w bibliotece.

Definicja

Łączna kwota wydatków bieżących biblioteki w danym roku finansowym, w stosunku do liczby fizycznych odwiedzin w bibliotece. W kwocie tej uwzględnia się wydatki na gromadzenie zbiorów (zakup, oprawę, licencje i opłaty za dostęp), koszty personelu oraz wszystkie inne cele, w tym np. obsługę i utrzymanie sprzętu, wydatki telekomunikacyjne, koszty utrzymania, naprawy, promocję, materiały biurowe, ubezpieczenia, transport, usługi obce itp. – bez względu na źródło finansowania. Co ważne, nie uwzględnia się wydatków inwestycyjnych (na zakup lub dokupienie terenów budowlanych, na nowe budynki lub rozbudowę, na systemy komputerowe, meble, wyposażenie).

Wskaźnik jest liczbą rzeczywistą bez górnego limitu, wyniki obliczeń zaokrąglane są do jednego miejsca po przecinku.

Wskaźniki powiązane

Odwiedziny fizyczne w przeliczeniu na mieszkańca.

Odwiedziny wirtualne w przeliczeniu na mieszkańca.

Wydatki biblioteki w przeliczeniu na użytkownika.

Interpretacja

Wskaźnik może być przydatnym argumentem w dyskusji nad wydatkami z funduszy publicznych. Jednak w odróżnieniu od wielu innych wskaźników w systemie AFBP, ten trudno interpretować w oderwaniu od kontekstu. Teoretycznie, im niższe wydatki na każdą wizytę w bibliotece, tym lepiej należy oceniać efektywność biblioteki. Jednak poniżej pewnego progu trudno w istocie łączyć jedno z drugim. Podobnie, przy wyjątkowo małej liczbie odwiedzin (np. w przypadku bibliotek funkcjonujących w gminach o małej liczbie mieszkańców) nawet skromne nakłady na funkcjonowanie

biblioteki będą ją pozycjonować – w porównaniu do większych jednostek – jako pozornie „nieefektywną”.

Warto także pamiętać, że biblioteki mogą realizować różne zadania, co ma określone konsekwencje dla struktury ich wydatków, a także dla skłonności do korzystania z ich oferty na miejscu. Tym bardziej, w im większym stopniu wydatki te nie dotyczą bezpośrednio zadań przekładających się na fizyczne odwiedziny w bibliotece (np. koszty konserwacji zasobów, opracowywania ich), tym trudniej jest łączyć wartość wskaźnika z oceną efektywności biblioteki.

Należy analizować tę wartość odnosząc się do porównań z bibliotekami podobnego podtypu i realizującymi podobne zadania.

Na kalkulację kosztów funkcjonowania biblioteki mogą mieć wpływ różnice w metodach prowadzenia rachunkowości. Może ona też być po części zdeterminowana przez popularność usług związanych z korzystaniem z zasobów biblioteki online. Paradoksalnie, zwiększone nakłady na tego rodzaju usługi lub ich promocję mogą znacząco obniżyć ocenę efektywności biblioteki, nawet jeśli są to nakłady uzasadnione i przekładają się na wzrost liczby użytkowników biblioteki (ale nie przekładają się na wzrost liczby fizycznych odwiedzin w placówkach).

O wynikach decyduje też po części jakość danych o wejściach do biblioteki: jeśli do liczenia odwiedzających używa się bramki, wyniki mogą być zawyżone (a co za tym idzie – jednostkowe koszty zaniżone), gdyż w liczbie tej uwzględnia się personel i inne osoby niebędące użytkownikami (więcej uwag o ograniczeniach związanych ze zliczaniem użytkowników – por. wskaźnik „Odwiedziny fizyczne w bibliotece w przeliczeniu na mieszkańca”).

Porównując wyniki naszej biblioteki ze statystykami z systemu, warto odnosić je raczej do wartości charakteryzującej środkowy punkt w rozkładzie (mediany) niż do zawyżonej przez skrajne przypadki średniej.

PERSONEL

21) Stosunek wydatków na gromadzenie zbiorów do kosztów personelu

Cel

Ocena zaangażowania biblioteki w działania związane z rozwojem zbiorów. Wskaźnik pokazuje relacje wydatków ponoszonych na gromadzenie zbiorów do kosztów personelu. Służy ocenie czy biblioteka przeznaczona odpowiednią część budżetu na gromadzenie zbiorów.

Definicja

Koszty gromadzenia zbiorów (zakupu i subskrypcji materiałów bibliotecznych, w tym koszty, licencji, opłaty za wyświetlenie informacji pay-per-view) oraz koszty oprawy zbiorów, w relacji do kosztów personelu, włączając w to wynagrodzenia pracowników zatrudnionych w bibliotece oraz pracujących na umowy czasowe i umowy zlecenia, premie, nagrody, dodatki za pracę w godzinach nadliczbowych, ZUS, dodatkowe wynagrodzenia roczne, odprawy, ekwiwalenty pieniężne za niewykorzystany urlop, fundusz socjalny, koszty BHP, honoraria, koszty delegacji, szkoleń itp.

Wskaźnik jest liczbą rzeczywistą bez górnego limitu. Wyniki obliczeń zaokrągla się do dwóch miejsc po przecinku.

Interpretacja

W większości bibliotek wydatki na personel stanowią znaczącą część budżetu. Zmiany technologiczne, wprowadzanie do oferty biblioteki serwisów online, digitalizacja zbiorów, promocja, organizacja wydarzeń, wdrażanie innowacyjnych projektów, rozliczanie środków zewnętrznych – wszystkie tego rodzaju działania oznaczają zwykle wzrost wydatków na personel. Wyzwania te nie powinny jednak prowadzić do redukcji nakładów biblioteki na gromadzenie zbiorów.

Zakłada się, że wyższe wartości wskaźnika oznaczają lepszą ocenę struktury wydatków biblioteki. W praktyce, wskaźnik nie ma tak jednoznacznej interpretacji (por. uwagi o tzw. nominantach, w rozdziale 3).

Za niekorzystną należy uznać zarówno sytuację, w której koszty personelu są za duże względem nakładów na zbiory (bo będzie to oznaczało, że biblioteka finansuje głównie podtrzymywanie swojej działalności), jak i taką, w której wydatki na zbiory są za duże względem kosztów pracy (to bowiem może oznaczać, że pracy tej jest za mało w stosunku do skali zadań biblioteki). Nie ma jednak określonych standardów dotyczących optymalnego balansu między wydatkami na personel i zbiory – zależy ona od specyfiki zadań każdej biblioteki i celów, jakie sobie stawia. Dlatego wskaźnik ten należy traktować nie tyle jako formę oceny biblioteki, ile jako narzędzie o charakterze zarządczym, umożliwiające kontrolowanie wzajemnej relacji między różnymi kategoriami wydatków.

Inwestycje w zbiory mogą podlegać istotnym fluktuacjom w czasie – mogą zależeć od decyzji dotyczących finansowania biblioteki w kolejnych latach budżetowych, dostępu do środków zewnętrznych (grantów, dotacji celowych) itp. Dlatego wartości wskaźnika w krótkiej perspektywie mogą nie oddawać dobrze rzeczywistej relacji między ujętymi w nim wydatkami. Dlatego warto analizować go w dłuższym horyzoncie czasowym. Warto przy tym brać pod uwagę zewnętrzne czynniki, które mogą kształtować dynamikę wskaźnika, takie np. jak sytuacja na rynku wydawniczo księgarskim (ceny książek).

Wartość wskaźnika może także zależeć od indywidualnych dla każdej biblioteki decyzji dotyczących polityki tworzenia kolekcji, a także od rodzaju biblioteki i jej zadań oraz ich kosztochłonności. Duży wpływ na wynik mogą mieć zasady kształtowania zbiorów, tematyka zbiorów gromadzonych przez bibliotekę oraz usługi wymagające dużego zaangażowania personelu. Dlatego porównując się pod tym względem z innymi placówkami, należy odnosić się do statystyk dotyczących bibliotek podobnych do naszej (o podobnej skali działań i podobnych zadaniach).

Wskaźnik służy ocenie tego właśnie aspektu funkcjonowania bibliotek: stwierdzeniu, czy jest zachowana równowaga pomiędzy kosztami personelu a nakładami na zbiory i czy działalność biblioteki jest w wystarczającym stopniu skoncentrowana na inwestowaniu w jej ofertę.

Warto też ograniczać się w tych porównaniach do placówek o podobnej wielkości populacji docelowej (liczbie mieszkańców).

Porównując wyniki naszej biblioteki z innymi bezpieczniej odwoływać się nie do podanej na skrajne przypadki średniej, ale do wartości charakteryzującej środek rozkładu (mediany).

OGÓLNE

22) Wydatki biblioteki w przeliczeniu na użytkownika

Cel

Ocena kosztów funkcjonowania biblioteki w stosunku do liczby jej użytkowników.

Definicja

Suma wydatków bieżących biblioteki w pełnym roku finansowym, w stosunku do liczby użytkowników. W kwocie tej mieszczą się wszelkie wydatki biblioteki poza nakładami na inwestycje, w tym na gromadzenie zbiorów, personel, obsługę i utrzymanie sprzętu oraz oprogramowania, wydatki telekomunikacyjne, koszty wynajmu i utrzymania obiektu, naprawy i usługi obce. Kwota ta odnosi się do liczby użytkowników czyli zarejestrowanych (lub przerejestrowanych w bibliotece w roku sprawozdawczym osób). Wskaźnik jest liczbą całkowitą, której wartość maksymalna nie jest określona. Wyniki obliczeń zaokrągla się do jednego miejsca po przecinku.

Interpretacja

Niższe wartości wskaźnika będą oznaczać, że biblioteka ponosi niższe jednostkowe koszty pozyskania lub utrzymania użytkowników swoich usług – a więc że zasługuje na lepszą ocenę pod względem efektywności prowadzonych przez nią działań.

Rozumowanie takie może jednak być ryzykowne. Zaleca się odniesienie wartości wskaźnika do celów biblioteki. Po pierwsze, nie wszystkie wydatki bibliotek są zorientowane na poszerzanie liczby ich użytkowników – zarówno ich skala, jak i charakter może być związany z pełnieniem przez nie określonych zadań lub funkcji, niekiedy adresowanych do wąskiej grupy użytkowników lub zgoła mających charakter wewnętrzny. Warto więc porównywać pod tym względem tylko biblioteki tego samego rodzaju, biorąc przy tym pod uwagę także inne wskaźniki efektywności bibliotek, nie powiązane z liczbą ich użytkowników.

Po drugie, niektóre kategorie wydatków mogą podlegać istotnym fluktuacjom w czasie, w zależności np. od dostępności dodatkowych funduszy, sytuacji budżetowej organizatora biblioteki itp. Dlatego warto analizować je w dłuższym horyzoncie czasowym.

Porównania z innymi bibliotekami mogą także być niebezpieczne ze względu

Wskaźnik może być wykorzystywany do oceny efektywności kosztowej biblioteki w różnych okresach, efektywności kosztowej funkcjonowania biblioteki w lokalnej społeczności w porównaniu z innymi usługami, efektywności kosztowej biblioteki w porównaniu z bibliotekami tego samego podtypu.

na różnice w sposobie prowadzenia rachunkowości (w zakresie wydatków) jak i w metodach ustalania liczby użytkowników usług. Według definicji AFBP, użytkownikiem jest osoba, która zarejestrowała (lub przerejestrowała) się w bibliotece w okresie sprawozdawczym. Wszystkich użytkowników traktuje się przy tym tak samo, bez względu na to, jak intensywnie i jak często korzystali z oferty biblioteki. Zgodnie z przyjętymi w statystyce bibliotecznej konwencjami, użytkowników zarejestrowanych w różnych punktach lokalnej sieci bibliotecznej liczy się wielokrotnie. Przyjmuje się też, że w przypadku bibliotek, których główną funkcją jest wypożyczanie zbiorów, dobrym przybliżeniem liczby użytkowników są dane o liczbie osób, które w danym okresie sprawozdawczym przynajmniej raz dokonały wypożyczenia. W przypadku bibliotek, dla których punktem odniesienia są osoby wypożyczające zbiory, wyniki obliczeń mogą być znacząco przeszacowane względem tych, które definiują zbiorowość użytkowników szerzej.

Porównując pod tym względem naszą bibliotekę z innymi, należy ograniczyć porównania do bibliotek o tych samych zadaniach.

Porównując wyniki naszej biblioteki z innymi bezpieczniej odwoływać się nie do podanej na skrajne przypadki średniej, ale do wartości charakteryzującej środek rozkładu (mediany).

Potencjał i Rozwój

(Czy jest odpowiedni potencjał dla przyszłego rozwoju?)

Grupa wskaźników mierzących wkład biblioteki w nowe zasoby i usługi oraz zdolność do pozyskiwania środków na rozwój. Wśród 7 wskaźników 3 dotyczą kolekcji, 2 personelu, 2 spraw ogólnych.

KOLEKCJA

23) Wydatki na zbiory elektroniczne jako procent wydatków na gromadzenie zbiorów

Cel

Ocena zaangażowania biblioteki w tworzenie zasobu zbiorów elektronicznych. Ocena dostosowania oferty biblioteki do nowoczesnych standardów udostępniania usług.

Definicja

Odsetek wydatków biblioteki na gromadzenie zbiorów, które przeznacza ona na zakup i prenumeratę zbiorów elektronicznych oraz zakup licencji na dostęp do sieciowych zbiorów elektronicznych, w tym takich jak: książki elektroniczne, bazy danych, czasopisma elektroniczne, inne dokumenty cyfrowe, a także opłaty za wyświetlanie informacji i dostarczanie dokumentów elektronicznych na życzenie. W wartości tej nie mieszczą się wydatki na infrastrukturę informatyczną (takie jak sprzęt i oprogramowanie, dostęp do internetu), digitalizację dokumentów.

Wartość wynikowa zaokrąglona jest do jednego miejsca po przecinku. Mieści się w przedziale między 0 a 100, gdzie 0 oznacza brak wydatków na zasoby elektroniczne, zaś 100 – sytuację, w której wszystkie wydatki biblioteki na gromadzenie zbiorów są wydatkami na zasoby elektroniczne.

Wskaźniki powiązane

Liczba nabytków w stosunku do liczby zbiorów bibliotecznych.

Procent populacji docelowej objętej usługami.

Wykorzystanie zbiorów w bibliotece w przeliczeniu na mieszkańca.

Satysfakcja użytkowników.

Interpretacja

Użytkownicy bibliotek coraz częściej mogą dziś korzystać z ich oferty z miejsca pracy lub z domu. Wysoki koszt gromadzenia zbiorów elektronicznych rekompensuje ich większa dostępność, co obniża koszt jednostkowego użycia i przekłada się na wzrost efektywności świadczonych usług.

Opisywany tu wskaźnik służy ocenie zaangażowania biblioteki w rozwój zasobów, które mogą być udostępniane drogą elektroniczną. Co do zasady, im wyższa jest wartość wskaźnika, tym wyższa ocena tego zaangażowania.

Inwestycje w zasoby elektroniczne mogą podlegać istotnym fluktuacjom w czasie. Dlatego korzystając ze wskaźnika, warto oceniać go w dłuższym horyzoncie czasowym, tak, aby nie bazować wyłącznie na danych z jednego okresu sprawozdawczego. Należy przy tym pamiętać, że zmiany w jego wartości mogą częściowo wynikać ze zmieniających się relacji cen zasobów drukowanych i elektronicznych. Przy tym zastrzeżeniu, niskie wydatki na zbiory elektroniczne w jednym roku lub nawet brak takich wydatków nie musi świadczyć o niskiej dostępności tego rodzaju oferty, jeśli tego rodzaju inwestycje miały miejsce wcześniej. Analizując wartości wskaźnika na przestrzeni kilku lat należy zwrócić uwagę na różnice w strukturze kosztów źródeł drukowanych i elektronicznych.

Duży wpływ na wartość wskaźnika może mieć polityka tworzenia kolekcji oraz zadania biblioteki. Wykorzystując go należy więc mieć na względzie jej misję, cele i specyficzne zadania i porównywać pod tym względem jednostki o podobnym charakterze. Istotne znaczenie dla jego interpretacji może mieć także struktura i wielkość obsługiwanej populacji, a nawet takie zewnętrzne wobec biblioteki uwarunkowania jak poziom penetracji usług telekomunikacyjnych czy stan szeroko pojętych kompetencji cyfrowych w obsługiwanej przez nią populacji. Paradoksalnie, bardzo duże w stosunku do ogółu nakładów na zbiory wydatki na zasoby elektroniczne nie muszą być oceniane jednoznacznie pozytywnie, jeśli pozostają poza zasięgiem zdecydowanej większości potencjalnych odbiorców. Aby przekonać się, czy wydatki te przynoszą oczekiwane rezultaty, warto analizować je w kontekście innych wskaźników w systemie, takich jak „Wykorzystanie zbiorów w bibliotece w przeliczeniu na mieszkańca”, „Procent populacji docelowej objętej usługami”, czy poziom „Satysfakcji użytkowników”.

Dlatego przy interpretacji tego wskaźnika powinny być brane pod uwagę wyniki badań satysfakcji użytkowników, w efekcie których wyliczane są szczegółowe wskaźniki określające stopień zadowolenia użytkowników ze zbiorów elektronicznych gromadzonych i udostępnianych w bibliotece (w tym ich kompletność, aktualność baz danych, czasopism, książek, itp. w stosunku do oczekiwań)

Należy też ograniczyć się w porównaniach do bibliotek w podobnych gminach (pod względem liczby mieszkańców) co jest najlepszym dostępnym w systemie przybliżeniem różnic między nimi w zakresie dostępności i korzystania z technologii informacyjno-komunikacyjnych.

24) Wydatki na zbiory biblioteczne w przeliczeniu na mieszkańca

Cel

Ocena adekwatności wydatków biblioteki związanych z gromadzeniem zbiorów w stosunku do wielkości obsługiwanej populacji, ocena gotowości biblioteki do zaspokajania potrzeb czytelniczych i informacyjnych i jej zaangażowania w zapewnienie dostępu do nowości wydawniczych swoim użytkownikom.

Definicja

Ogólna kwota wydatków poniesionych w okresie sprawozdawczym przez bibliotekę na gromadzenie materiałów bibliotecznych, w tym zakup i prenumeratę zbiorów, koszty licencji (również w ramach konsorcjów) w stosunku do liczby mieszkańców w obsługiwanej populacji. Nie wlicza się kosztów oprawy materiałów bibliotecznych, ich zabezpieczenia i ochrony oraz digitalizacji.

Wskaźnik jest liczbą rzeczywistą, której wartość maksymalna nie jest określona. Wynik zaokrągla się do dwóch miejsc po przecinku.

Wskaźniki powiązane

Liczba zakupionych książek w przeliczeniu na 1000 mieszkańców.

Procent budżetu biblioteki uzyskany ze specjalnych grantów lub dochodów własnych.

Wydatki na zbiory elektroniczne jako procent wydatków na gromadzenie zbiorów.

Interpretacja

Wyższa wartość wskaźnika uznawana jest za korzystną, świadczy bowiem o większym zaangażowaniu biblioteki w odnawianie lub rozwój jej zbiorów. Możliwa jest więc sytuacja, w której wyniki biblioteki będą relatywnie dobre (wysoka wartość wskaźnika), mimo iż w praktyce niewiele osób będzie korzystać z jej zakupów. Zakłada się jednak, że w dłuższej perspektywie inwestycje w zbiory przełożą się na wzrost zainteresowania jej ofertą, a zatem na powszechniejsze korzystanie z niej.

Analizując dynamikę wskaźnika w czasie warto pamiętać, że w dłuższym horyzoncie czasowym na jego wartości wpływają niezależne od biblioteki uwarunkowania, takie jak np. fluktuacje cen na rynku księgarskim. Krótkookresowo, wyniki poszczególnych bibliotek mogą też ulegać istotnym fluktuacjom ze względu na zróżnicowaną

dostępność środków finansowych (zarówno pochodzących z budżetu organizatora biblioteki, jak i zewnętrznych) na rozwój zbiorów.

Podobnie jak w przypadku innych wskaźników opartych o kryterium wielkości obsługiwanej populacji (*per capita*) tak i tu, istotne znaczenie ma sama wielkość tej populacji.

Korzystając ze wskaźnika należy porównywać wyniki naszej biblioteki ze statystykami dla placówek o podobnej wielkości populacji docelowej.

Ze względu na wpływ skrajnych przypadków na średnią wartość wskaźnika, porównując wyniki naszej biblioteki z innymi placówkami (zwłaszcza jeśli jest to biblioteka w małej gminie) należy odwoływać się raczej do informacji o środkowej wartości w rozkładzie (mediany) niż do średniej.

25) Usługi sieciowe i/lub interaktywne

Cel

Ocena zakresu usług elektronicznych udostępnianych przez bibliotekę oraz stopnia automatyzacji procesów bibliotecznych. Ocena stopnia dostosowania usług biblioteki do wymogów współczesności.

Definicja

Deklaracje dotyczące świadczenia przez biblioteki 12 usług sieciowych lub interaktywnych, takich jak:

- udostępnianie katalogów w internecie,
- elektroniczne zamawianie / rezerwacja poprzez katalog online,
- elektroniczna prolongata poprzez katalog online,
- elektroniczne powiadamianie czytelników o terminie zwrotów (e-mail, sms), poprzez biblioteczny system komputerowy
- własna witryna WWW,
- elektroniczna informacja na własnej witrynie WWW, np. formularz e-mail, komunikatory,
- interaktywne szkolenia online na własnej witrynie WWW,
- blogi,
- kanał RSS na własnej witrynie WWW,
- profile w portalach społecznościowych (np. Facebook, Twitter),
- biuletyny, newslettery na własnej witrynie WWW,
- biblioteka cyfrowa (samodzielna albo udział).

W odróżnieniu od innych wskaźników w systemie AFBP, ten obliczany jest nie na podstawie wartości liczbowych, ale poprzez zliczanie pozytywnych odpowiedzi dotyczących każdej z ww. usług (każda odpowiedź pozytywna traktowana jest jako 1 punkt). Wynikowa wartość zawiera się w przedziale od 0 do 12, gdzie 12 oznacza, że biblioteka świadczy każdą z uwzględnionych w sprawozdaniu usług.

Wskaźniki powiązane

Odwiedziny wirtualne w przeliczeniu na mieszkańca.
Procent zbiorów opracowanych komputerowo.

Interpretacja

Wyższa wartość wskaźnika oznacza lepszą ocenę biblioteki, jeśli chodzi o jej wysiłki związane z rozwijaniem usług sieciowych. Oczywiście, podobnie jak wiele innych wskaźników funkcjonalności, tak i ten ma wymiar ilościowy – odnosi się do liczby takich usług, nie ich jakości. Trzeba jednak mieć na względzie, że większość z uwzględnianych w nim typów usług może być realizowana na bardzo różnym poziomie złożoności i zaawansowania. Można sobie więc wyobrazić bibliotekę, która udostępnia wszystkie swoje katalogi przez internet, ale i taką, która również to robi, jednak nie dla całości zasobów (obie zaznaczają, że świadczą taką usługę). Także blogi, profile w portalach społecznościowych, biuletyny czy witryny internetowe mogą bardzo różnić się zarówno zawartością, jak i częstotliwością aktualizacji lub innymi parametrami, które zwykle uznaje się za probież jakości tych usług. Niektóre biblioteki mogą też angażować się przede wszystkim w rozwijanie tylko wybranych usług (za to na zaawansowanym poziomie), co nie znaczy, że poświęcają im mniej energii lub środków. Co więcej, w ich specyficznej sytuacji strategia taka może być zasadna.

Warto także zauważyć, że wszystkie wymienione w sprawozdaniu usługi są traktowane równorzędnie – każda przekłada się na jeden dodatkowy punkt w ocenie tego aspektu funkcjonowania biblioteki. Tak więc blog czy profil w portalach społecznościowych zyskuje w tej ocenie taką samą wagę jak podstawowe dla biblioteki usługi, takie np. jak udostępnianie katalogów online, biblioteka cyfrowa czy elektroniczne zamawianie / rezerwacja zbiorów. Zwróćmy przy okazji uwagę, że niektóre z tych usług są wzajemnie powiązane – trudno np. mówić o rezerwowaniu pozycji przez internet, jeśli biblioteka nie udostępnia katalogów w sieci. Można więc powiedzieć, że część z nich ma bardziej podstawowy charakter niż inne. Jednak zgodnie z metodologią przyjętą w AFBP, każdą z nich traktuje się po prostu jako jeden z elementów oceny funkcjonalności. Dlatego porównując pod tym względem biblioteki, należy podchodzić do wyników takich analiz z pewnym dystansem – traktować je raczej jako odzwierciedlenie zakresu naszej aktywności związanej usługami sieciowymi niż całościową ocenę tej aktywności.

Różnice w poziomie wskaźnika są nie tylko funkcją możliwości poszczególnych bibliotek, ale też uwarunkowań, w jakich one działają – w tym tak od nich niezależnych jak poziom penetracji technologii telekomunikacyjnych.

Porównując pod tym względem naszą bibliotekę z innymi, należy odnosić się przede wszystkim do porównań z placówkami realizującymi podobne zadania i obsługujących podobną populację.

PERSONEL

26) Liczba godzin udziału w szkoleniach zawodowych w przeliczeniu na pracownika biblioteki

Cel

Ocena doskonalenia umiejętności personelu bibliotecznego w wyniku uczestnictwa w szkoleniach.

Definicja

Liczba godzin udziału pracowników w formalnych szkoleniach podzielona przez liczbę pracowników biblioteki (liczbę osób a nie etatów).

W liczbie tej mieści się łączny czas poświęcony w danym okresie sprawozdawczym przez każdego pracownika biblioteki na różne formy doskonalenia zawodowego, realizowanego w bibliotece lub poza nią, przez pracowników biblioteki lub ekspertów z zewnątrz, w tym np. zorganizowane szkolenia z zakresu bibliotekoznawstwa i informacji naukowej lub dziedzin pokrewnych, szkolenia w zakresie zagadnień przydatnych do wykonywania zawodu bibliotekarza, szkolenia przydatne dla funkcjonowania biblioteki (np. dotyczące prawa, finansów), a także kształcenie na poziomie średnim i wyższym, studia podyplomowe, doktoranckie, kursy, wykłady, konferencje, seminaria itp. – pod warunkiem, że nie są to aktywności finansowane przez samych pracowników. Co ważne, w obliczeniach uwzględnia się również szkolenia i kursy realizowane za pośrednictwem internetu.

Wyniki obliczeń zaokrągla się do liczby całkowitej. Minimalna teoretyczna wartość wskaźnika wynosi 0, maksymalna wartość nie jest określona.

Wskaźniki powiązane

Wykwalifikowani pracownicy biblioteki jako procent wszystkich pracowników działalności podstawowej.

Satysfakcja użytkowników.

Interpretacja

Wyższy poziom wskaźnika oznacza większy wysiłek wkładany przez bibliotekę w podnoszenie kwalifikacji zawodowych jej personelu, a więc lepszą ocenę tego aspektu funkcjonowania biblioteki.

Dokonując takiej oceny, warto pamiętać o pewnych własnościach wskaźnika, które mogą utrudnić porównania między bibliotekami. Po pierwsze, odnosi się on do przeciętnego czasu szkoleń pracowników, a więc nie jest wrażliwy na wewnętrzne zróżnicowanie ich zaangażowania w tego rodzaju aktywności. Inaczej mówiąc, nie różnicuje sytuacji, w której cały personel korzysta z dokształcania w niewielkim wymiarze czasu, a takiej, w której korzystają z niego tylko wybrani pracownicy, za to bardzo intensywnie.

Po drugie, w ocenie tej nie mieszczą się szkolenia opłacane przez pracowników z własnych środków, a także wszelkie aktywności związane z doształcaniem, mające charakter nieformalny (np. samokształcenie).

Wreszcie, uwzględnia się tu – i traktuje jako równorzędne – wszelkie wymienione wyżej (por. definicja wskaźnika) formy kształcenia, bez względu na to, czego dotyczą i jaka jest ich jakość, poziom zaawansowania lub efekty. Wrzuca się tym samym „do jednego worka” tak różne aktywności jak udział w kursach online oraz studia doktoranckie. Ze wszystkich tych względów, oceniając pod tym względem naszą bibliotekę, warto zachować pewien dystans do porównań jej wyników z innymi placówkami.

Porównując pod tym względem naszą placówkę z innymi należy odwoływać się przede wszystkim do wyników bibliotek o podobnym do niej zakresie zadań i obsługujących podobną liczbę mieszkańców, należy posługiwać się raczej medianą niż średnią.

27) Wykwalifikowani pracownicy biblioteki jako procent wszystkich pracowników działalności podstawowej

Cel

Ocena relacji kwalifikacji personelu merytorycznego biblioteki do wykonywanych zadań. Ocena potrzeb szkoleniowych pracowników. Ocena polityki kadrowej i kształtowania kadry biblioteki.

Definicja

Odsetek wykwalifikowanych pracowników działalności podstawowej w stosunku do ogółu pracowników działalności podstawowej. Przez pracowników wykwalifikowanych rozumie się tu osoby z wykształceniem bibliotekarskim oraz uznawanym za bibliotekarskie lub wymagane na danym stanowisku pracy. Nie mieszczą się w niej pracownicy administracji, obsługi, ochrony itp., a także osoby niezatrudnione na podstawie stosunku pracy (np. pracujące na podstawie umowy o dzieło/zlecenia).

Wskaźnik wyrażony w procentach. Wyniki obliczeń są zaokrąglane do jednego miejsca po przecinku. Minimalna teoretyczna wartość wskaźnika wynosi 0 (co jednak musiałoby oznaczać, że nikt z osób pracujących w bibliotece, włącznie z jej dyrektorem, nie legitymuje się wykształceniem bibliotekarskim lub pokrewnym – taka sytuacja może zresztą czasami mieć miejsce), wartość maksymalna wynosi 100.

Wskaźniki powiązane

Procent budżetu biblioteki uzyskany ze specjalnych grantów lub dochodów własnych. Satisfakcja użytkowników.

Interpretacja

Im wyższa wartość wskaźnika, tym większa część pracy w działalności podstawowej biblioteki wykonywana jest przez osoby dysponujące wykształceniem bibliotekarskim lub pokrewnym, innym specjalistycznym wykształceniem. Tym lepsza zatem ocena kwalifikacji kadry tej biblioteki.

Do interpretacji tego wskaźnika można wykorzystać wyniki badań satysfakcji użytkowników oceniających pracowników biblioteki (w tym poziom ich kompetencji).

Warto pamiętać, że podstawą wyliczeń nie jest sam fakt pracy w bibliotece, ale wymiar czasu tej pracy. Oznacza to, że nawet jeśli większość pracowników biblioteki stanowiliby wykwalifikowani specjaliści, ale ich czas pracy byłby stosunkowo niewielki w porównaniu do innych pracowników działalności podstawowej, wartość wskaźnika byłaby stosunkowo niska. Trzeba też podkreślić, że do pracowników wykwalifikowanych zalicza się tu osoby spełniające określony formalny standard dotyczący wykształcenia (kompetencje formalne), bez względu na ew. różnice między nimi w zakresie osiągnięć, tytułów naukowych czy doświadczenia mierzonego np. wysługą lat na danym stanowisku. Nie bierze się także pod uwagę osób pracujących w oparciu o umowy cywilno-prawne lub innego rodzaju niestandardowe formy zatrudnienia. W praktyce biblioteka może więc uzyskiwać bardzo wysoką wartość wskaźnika, nawet kiedy znaczna część codziennej pracy jest w niej wykonywana przez osoby bądź niewykwalifikowane, bądź nienależące do etatowej kadry. Dlatego porównując pod tym względem biblioteki, należy podchodzić do wyników takich analiz z pewną ostrożnością.

Porównując pod tym względem sytuację naszej biblioteki z wynikami uzyskiwanymi przez inne placówki, należy odnosić się do statystyk dotyczących jednostek podobnych do naszej (o podobnych zadaniach oraz liczbie mieszkańców w populacji docelowej).

OGÓLNE

28) Procent budżetu organizatora przeznaczony na bibliotekę

Cel

Ocena znaczenia biblioteki (wyrażonego w jednostkach monetarnych) dla instytucji finansującej jej działania.

Definicja

Procent środków organizatora (z wyłączeniem funduszy zewnętrznych) przeznaczonych na funkcjonowanie biblioteki. W kwocie tej ujmuje się środki otrzymane przez bibliotekę w danym okresie sprawozdawczym od samorządu będącego jej organizatorem, zarówno z przeznaczeniem na wydatki bieżące, jak i inwestycje. W przypadku bibliotek (np. gminy miejskiej), pełniących funkcje powiatowe na podstawie porozumienia/umowy ze starostwem powiatowym, należy uwzględnić łącznie kwotę dotacji organizatora podstawowego oraz dotacji powiatowej na realizację zadań powiatowych, analogicznie, np. w przypadku bibliotek wojewódzkich i miejskich – łącznie dotację z samorządu wojewódzkiego oraz gminnego. Należy wykluczyć środki ze źródeł zewnętrznych, dotacje celowe (również od organizatora), dochody generowane przez bibliotekę oraz środki pozostałe z poprzedniego roku.

Wskaźnik jest liczbą rzeczywistą w przedziale od 0 do 100. Wartość wskaźnika zaokrągla się do jednego miejsca po przecinku.

Interpretacja

Wyższy poziom wskaźnika co do zasady oznacza lepszą ocenę biblioteki z punktu widzenia znaczenia jej działalności dla organizatora. Pokazuje, że instytucja finansująca docenia wartość biblioteki, uznaje jej potrzeby finansowe i konieczność doskonalenia usług dla użytkowników.

Dlatego interpretując wyniki bibliotek warto traktować je nie tyle jako miarę dobrych lub złych intencji organizatora, ile jako obiektywny wskaźnik zaangażowania w rozwój tego rodzaju usług. Niska wartość wskaźnika nie musi więc (choć może) świadczyć o stopniu, w jakim instytucja finansująca bibliotekę docenia jej wartość i uznaje potrzeby, ale raczej o tym, jakie jest jej miejsce w hierarchii priorytetów, wyznaczanych przez bieżącą sytuację finansową i bieżące potrzeby polityki lokalnej jako takiej.

Potrzeby finansowe bibliotek zależą też od zadań, jakie one realizują. Niektóre z nich oprócz regularnych usług bibliotecznych pełnią też istotne funkcje związane np. z magazynowaniem lub pozyskiwaniem zbiorów specjalnych, szkoleniami itp. Część z tych zadań jest w porównaniu do innych bardzo kosztochłonna, co przekłada się na odpowiednio wyższy budżet takich jednostek. Dlatego porównując pod tym względem biblioteki, powinno się odwoływać przede wszystkim do danych o placówkach pełniących podobne zadania.

Jest to także ważne ze względu na znaczenie, jakie dla wartości wskaźnika ma status biblioteki jeśli chodzi o jej organizatorów. Duże miasta są statystycznie rzecz biorąc znacznie bardziej zasobne niż małe gminy, w związku z czym wydatki na biblioteki są w ich przypadku odnoszone do znacznie większego mianownika. Tymczasem konstrukcja wskaźnika zakłada proporcjonalną i liniową zależność między wielkością budżetu lokalnego a nakładami na bibliotekę. Dlatego należy pod tym względem porównywać przede wszystkim biblioteki w podobnych lokalizacjach (pod względem wielkości obsługiwanej populacji).

Na koniec, warto zauważyć, że dane na temat wielkości dochodów biblioteki pochodzących od jej organizatora obejmują również środki na inwestycje, które są zwykle znaczące w porównaniu do wydatków bieżących. W związku z tym, jednostki, które w analizowanym okresie sprawozdawczym takich inwestycji dokonywały, zapewne będą uzyskiwać wyższe wartości wskaźnika niż takie, w których tego rodzaju działania nie miały miejsca.

Dlatego dane na ten temat warto analizować w dłuższym (kilkuletnim) horyzoncie czasowym.

Ze względu na fakt, że jednostki samorządowe istotnie różnią się pod względem kondycji finansowej, w praktyce o wartości wskaźnika przesądza nie tylko to, jaką wagę przywiązują one do usług bibliotecznych, ale także to, jaki jest stan ich finansów.

29) Procent budżetu biblioteki uzyskany ze specjalnych grantów lub dochodów własnych

Cel

Ocena skuteczności działań biblioteki w pozyskiwaniu środków zewnętrznych, dodatkowych źródeł finansowania.

Definicja

Udział środków uzyskanych ze specjalnych grantów lub dochodów własnych w stosunku do budżetu biblioteki ogółem. W relacji tej ujmuje się środki pozyskane przez bibliotekę ze źródeł innych niż budżet jej organizatora, zarówno publicznych (np. od organizatora w formie dotacji celowych oraz samorządów innego szczebla niż organizator, a także organizacji i instytucji rządowych, ministerstw, środki unijne), jak i niepublicznych (fundacji, stowarzyszeń, źródeł zagranicznych itp. – w różnej formie, np. grantu, dotacji, dofinansowania oraz darowizn od osób fizycznych). Dotyczy to również środków finansowych pozyskanych na inwestycje. Do środków finansowych pozyskanych z grantów zalicza się środki przyznane na podstawie odrębnych umów. Nie podaje się środków przekazanych bibliotece od samorządów innego szczebla na realizację zadań ponadlokalnych.

Do dochodów własnych biblioteki zalicza się przychody z tytułu dostawy towarów i usług (np. usługi kserograficzne, wynajem pomieszczeń itp.), opłaty zanieprze-strze-ganie regulaminów bibliotecznych (np. nieterminowy zwrot książek), odszkodowania, kary, odsetki, otrzymane darowizny.

Wynik obliczeń mnoży się przez 100 i zaokrągla do jednego miejsca po przecinku. Teoretyczna minimalna wartość wskaźnika wynosi 0 (co oznacza, że biblioteka w badanym okresie finansowym nie uzyskała żadnych środków z dochodów własnych, dotacji celowych organizatora lub innych wpływów pozabudżetowych), teoretyczna wartość maksymalna wynosi 100.

Wskaźniki powiązane

Procent budżetu organizatora przeznaczony na bibliotekę.

Wykwalifikowani pracownicy biblioteki jako procent wszystkich pracowników działalności podstawowej.

Interpretacja

Wyższy wynik oznacza lepszą ocenę biblioteki: wskazuje na to, że jest ona zdolna do skutecznego pozyskiwania dodatkowych środków na swoje działania i jest na tym polu aktywna. Wskaźnik jest też pomocny w analizie zaangażowania bibliotek w zadania niezwiązane z ich główną misją, zatem kwalifikujące do pozyskiwania dodatkowych środków.

Analizując pod tym względem wyniki bibliotek warto odnosić się przede wszystkim do placówek o podobnej skali działania.

Warto także uwzględnić przy tym specyfikę zadań biblioteki, związaną z tym, jaki szczebel samorządu jest jej organizatorem. Misja biblioteki może przekładać się

na większą lub mniejszą zdolność do pozyskiwania środków z zewnątrz. Na wzrost wartości wskaźnika może również wpływać obiektywnie niekorzystna sytuacja związana z ograniczeniem budżetu biblioteki pochodzącego od jej organizatora. Dlatego oceniając w ten sposób zdolność biblioteki do przyciągania środków zewnętrznych, warto analizować jej wyniki w dłuższej perspektywie.

W dochodach własnych ujmuje się nie tylko przychody z majątku lub ew. działalności komercyjnej biblioteki, ale także pochodzące z opłat za nieterminowe zwroty w związku z nieprzestrzeganiem ich regulaminów. W pewnym (jednak raczej niewielkim stopniu), o wartości wskaźnika mogą więc przesądzać również różnice w tych regulaminach, a także w skuteczności bibliotek w egzekwowaniu wynikających z nich należności.

Słowniczek

Agregacja danych

Łączenie poszczególnych elementów badanej zbiorowości w pewne całości i traktowanie tych całości jako nowych jednostek analizy.

Destymulanta

Typ wskaźnika w przypadku którego niższa wartość oznacza lepszą sytuację.

Kryterium normatywne (nominalne)

Polega na odnoszeniu wartości wskaźnika do jakichś z góry przyjętych (podzielanych lub indywidualnych) założeń dotyczących tego, jaka ta wartość powinna być.

Kryterium relatywne

Bazuje na porównaniu wartości wskaźnika dla interesującej nas placówki z wynikami innych bibliotek.

Mediana

Wartość środkowa zbioru, najpopularniejsza miara centralna w statystyce.

Minimum

Parametr określający najniższą wartość wskaźnika w całym zbiorze jego rzeczywistych wartości (tutaj – wśród wszystkich bibliotek obecnych w systemie).

Maksimum

Parametr określający najwyższą wartość wskaźnika w całym zbiorze jego rzeczywistych wartości (tutaj – wśród wszystkich bibliotek obecnych w systemie).

Nominanta

Typ wskaźnika w przypadku którego istnieje wartość wskaźnika odpowiadająca najlepszej ocenie sytuacji, a zarówno wartości wyższe, jak i niższe od tej wartości oznaczają oceny gorsze.

Populacja

To zbiór wszystkich jednostek podlegających badaniom (można tu użyć również, synonimu „zbiorowość”).

Populacja badana

Zbiór jednostek obecnych w systemie.

Populacja badania

Wszystkie jednostki, które tworzą interesujący nas zbiór. W przypadku AFBP jest to zbiór wszystkich bibliotek publicznych w Polsce.

Rozkład wskaźnika

Wartości wskaźnika dla wszystkich bibliotek uwzględnionych w obliczeniach.

Rozstęp

Zakres wartości wskaźnika wśród wszystkich jednostek, z którymi się porównujemy – poprzez obliczenie różnicy między wartością maksymalną a minimalną.

Stymulanta

Typ wskaźnika w przypadku którego uszeregowanie badanych jednostek z punktu widzenia oceny ich sytuacji pod jakimś względem jest zgodne ze wzrostem wartości wskaźnika.

Średnia

W przypadku AFBP – średnia arytmetyczna - miara służąca ustalaniu przeciętnej (typowej) wartości danego wskaźnika w badanej zbiorowości.

Wartość wskaźnika

Liczba będąca wynikiem działania matematycznego polegającego na przekształceniu (według określonego wzoru) danych składających się na wskaźnik.

Wartości referencyjne

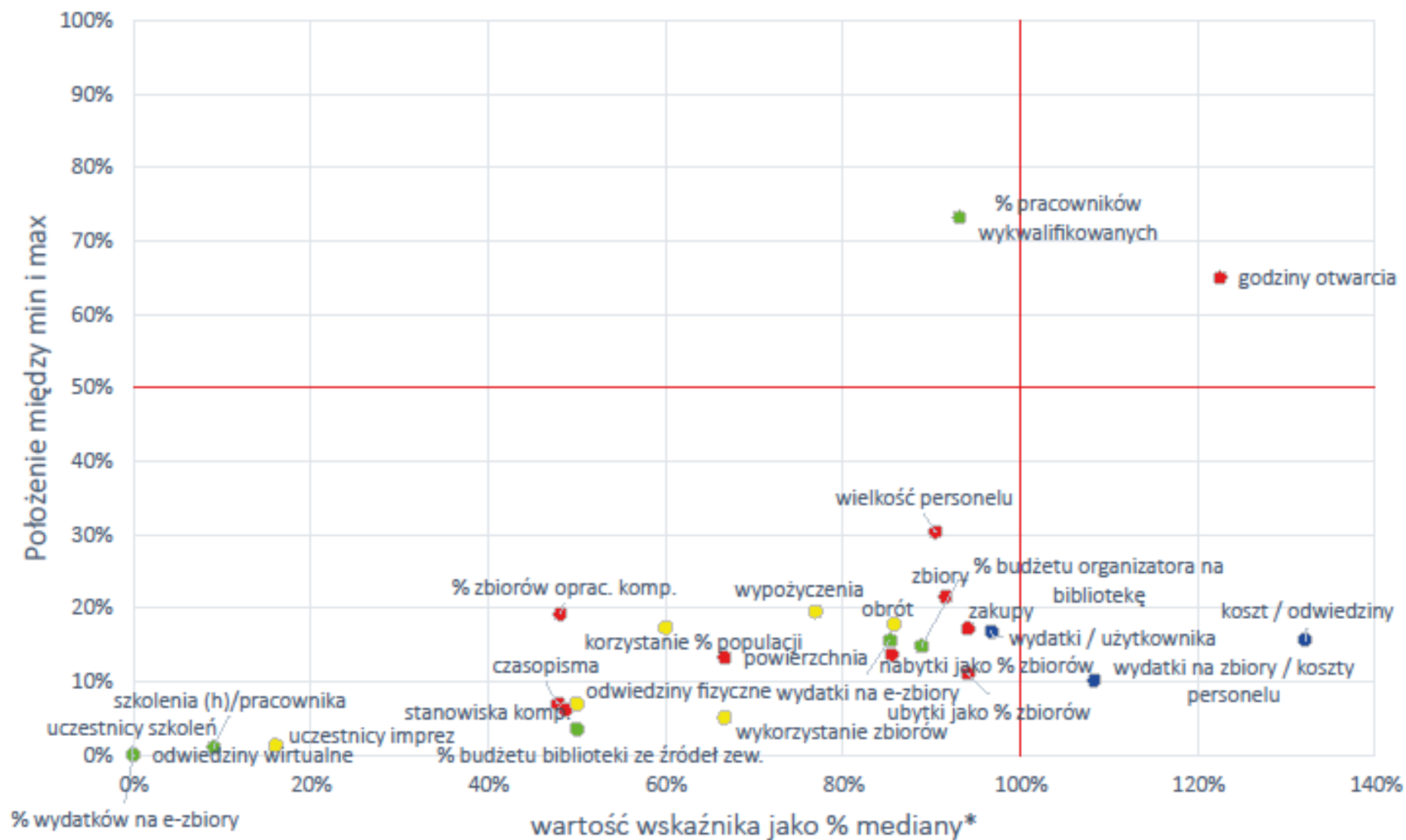
Statystyki umożliwiające odniesienie wyników do sytuacji we wszystkich podobnych do biblioteki placówkach. Dzięki takiemu porównaniu dowiemy się, czy nasza biblioteka plasuje się pod określonym względem bliżej szczytu czy podstawy rozkładu wartości wskaźnika.

Wskaźnik

Wyrażenie liczbowe zaczerpnięte ze statystyki bibliotecznej i z danych, służące do charakterystyki funkcjonalności biblioteki.

Bibliografia

1. Badanie satysfakcji użytkowników bibliotek. Standardowy kwestionariusz ankiety [dla bibliotek publicznych]. W: Analiza Funkcjonowania Bibliotek [on-line]. [Dostęp 04.01.2018]. Dostępne w Internecie: <http://pliki.sbp.pl/afb/kwestionariusz-ankiety-satysfakcja-publiczne.pdf>
2. Głowacka E.: Kultura oceny w bibliotekach. -Toruń: Wydawnictwo Naukowe UMK, 2015.
3. Instrukcja pracy w programie do gromadzenia danych statystycznych w ramach projektu „Analiza Funkcjonowania Bibliotek”. Biblioteki publiczne. W: Analiza Funkcjonowania Bibliotek [on-line]. [Dostęp 04.01.2018]. Dostępny w Internecie: http://pliki.sbp.pl/afb/afbp/formularz_publiczne_2017.pdf
4. Manifest IFLA o statystyce bibliotecznej. Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Ogólnopolski portal bibliotekarski [on-line]. [Dostęp 04.01.2018]. Dostępny w Internecie: http://www.sbp.pl/repository/dokumenty/IFLA_Manifest_statystyka_biblioteczna-23_01.pdf
5. PN-ISO 2789:2016 Informacja i dokumentacja - Międzynarodowa statystyka biblioteczna.
6. PN-ISO 11620:2012 Informacja i dokumentacja - Wskaźniki funkcjonalności bibliotek.
7. Statystyka biblioteczna i badania efektywności bibliotek. W: Analiza Funkcjonowania Bibliotek [on-line]. [Dostęp [04.01.2018]. Dostępne w Internecie: <http://pliki.sbp.pl/afb/statystyka-i-badania-efektywnosci-bibliotek.pdf>
8. Wskaźniki funkcjonalności dla bibliotek publicznych w Polsce. W: Analiza Funkcjonowania Bibliotek [on-line]. [Dostęp 04.01.2018]. Dostępny w Internecie: http://pliki.sbp.pl/afb/afbp/wskazniki_publiczne_2018.pdf
9. Zawalkiewicz A., Kędzierska E.: Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników. Poradnik. W: Analiza Funkcjonowania Bibliotek [on-line]. [Dostęp 04.01.2018]. Dostępny w Internecie: <http://pliki.sbp.pl/afb/jak-przeprowadzic-badania-satysfakcji.pdf>



● zasoby, dostęp, infrastruktura
 ● wykorzystanie
 ● wydajność, efektywność
 ● potencjał/rozwój

