

# STATYSTYKA BIBLIOTECZNA I BADANIA EFEKTYWNOŚCI BIBLIOTEK

Projekty krajowe, międzynarodowe  
i dokumenty normalizacyjne



# Statystyka biblioteczna i badania efektywności bibliotek. Projekty krajowe, międzynarodowe i dokumenty normalizacyjne

Oprac: Joanna Burska, Lidia Derfert-Wolf, Ewa Głowacka

Redakcja: Lidia Derfert-Wolf, Eżbieta Górńska

Projekt graficzny i łamanie: Konrad Stepanajtys

Dofinansowano ze środków Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego

**Ministerstwo  
Kultury  
i Dziedzictwa  
Narodowego.**

Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich  
Warszawa 2013

<http://afb.sbp.pl>

# Spis treści

---

Wprowadzenie	4
Przegląd rozwiązań w wybranych krajach	5
» Australia	5
» Austria	9
» Dania	10
» Estonia	13
» Finlandia	14
» Francja	20
» Grecja	20
» Hiszpania	21
» Holandia	23
» Kanada	26
» Litwa	29
» Niemcy	30
» Norwegia	33
» Portugalia	41
» Słowenia	42
» Stany Zjednoczone	46
» Szwajcaria	52
» Szwecja	55
» Wielka Brytania	59
» Włochy	67
Normy i zalecenia międzynarodowe	69
» Działalność bibliotek publicznych : wytyczne IFLA/UNESCO	69
» Zalecenia IFLA	70
» Global library statistics	71
» Międzynarodowa statystyka biblioteczna – norma ISO 2789	73
» Wskaźniki efektywności biblioteki – norma ISO 11620	74
Metody badania wpływu bibliotek	78

## Wprowadzenie

---

Wybór źródeł „Statystyka biblioteczna i badania efektywności bibliotek. Projekty krajowe, międzynarodowe i dokumenty normalizacyjne” opracowano w ramach projektu Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich „Obserwatorium bibliotek: analiza funkcjonowania bibliotek” dofinansowanego przez Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego. Zadania realizowane w projekcie są uzupełnieniem i kontynuacją prac realizowanych w ramach Strategii SBP na lata 2010 - 2021 - Zadanie: I.3.1.2: Badanie efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych, wspieranego finansowo ze środków Fundacji Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego. Podstawą niniejszego opracowania był przygotowany przez Zespół ds. badania efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych w 2010 r. dokument *Wskaźniki funkcjonalności i badania efektywności bibliotek w różnych krajach – wybór*<sup>1</sup>. Prezentowany obecnie wybór źródeł stanowi aktualny przegląd:

- » wybranych projektów w zakresie statystyki i badań efektywności bibliotek w 20 krajach, w tym zasobów sieciowych literatury źródłowej,
- » międzynarodowych zaleceń i dokumentów normatywnych dotyczących statystyki i badań efektywności bibliotek,
- » zagadnień związanych z badaniem wpływu bibliotek na otoczenie i określaniem ich wartości poprzez ocenę korzyści z funkcjonowania bibliotek dla indywidualnych użytkowników i społeczeństwa. Zespół realizujący projekt *Obserwatorium bibliotek: analiza funkcjonowania bibliotek*, biorąc pod uwagę trendy w bibliotekarstwie światowym, zdecydował się zasygnalizować problem, mimo iż wykracza on poza cele określone w projekcie.

Przedstawiony materiał jest pierwszym tego typu kompleksowym wyborem najważniejszych źródeł międzynarodowych dotyczących zarówno statystyki bibliotecznej jak i badań efektywności bibliotek. Prezentuje duży walor poznawczy zarówno dla zespołu realizującego projekt *Obserwatorium bibliotek* jak i bibliotekarzy, kadry zarządzającej bibliotekami, środowiska akademickiego związanego z kształceniem pracowników bibliotek. Powinien również stać się źródłem inspiracji dla instytucji kształtujących krajową politykę biblioteczną.

W badanych projektach realizowanych w poszczególnych państwach skupiono się głównie na:

- » oficjalnych statystykach bibliotecznych i/lub badaniach efektywności (wskaźnikach krajowych),
- » projektach benchmarkingowych, rankingach czy okazjonalnych inicjatywach działających na zasadzie dobrowolności i obejmujących cały kraj (w ramach typów bibliotek), region albo określoną grupę bibliotek, jak również dotyczących tylko określonego zakresu działania, np. usług elektronicznych.

---

1 [http://www.sbp.pl/repository/dokumenty/strategia/2010/seminarium\\_SBP\\_wskazniki\\_wybor\\_zagraniczne-3.pdf](http://www.sbp.pl/repository/dokumenty/strategia/2010/seminarium_SBP_wskazniki_wybor_zagraniczne-3.pdf)

Dokonano przeglądu tych projektów pod kątem:

- » instytucji odpowiedzialnych za gromadzenie i przetwarzanie danych,
- » zgodności z normami międzynarodowymi,
- » zakresu gromadzonych danych,
- » obliczanych wskaźników,
- » dystrybucji informacji, dostępności danych w sieci (dla wszystkich zainteresowanych / dla bibliotek członkowskich),
- » sposobach analizowania danych.

Realizowane obecnie przez Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich prace związane z badaniem efektywności bibliotek polskich są pierwszym etapem prac, których celem jest wyznaczenie standardów funkcjonowania bibliotek różnych typów w Polsce. Szczególnie przydatne mogą być opisane w materiale standardy i zalecenia dla bibliotek publicznych, w tym wskaźniki charakteryzujące „dobrą” bibliotekę. Autorki opracowania pragną podkreślić, że dysproporcje w opisie rozwiązań w poszczególnych krajach spowodowane są ograniczeniami wynikającymi z zawartości analizowanych stron internetowych a w niektórych wypadkach bariery językowej.

## Przegląd rozwiązań w wybranych krajach

---

### Australia

- » ALIA (Australian Library and Information Association = Australijskie Stowarzyszenie Bibliotek i Informacji) zajmuje się prezentacją norm, wskaźników i standardów oraz wyników pomiarów jakości pracy bibliotek publicznych Australii, we współpracy z NSLA (National & State Libraries Australasia), np., Annual Australian public library statistics.<sup>2</sup>

Dane zbiorcze (surowe dane oraz wskaźniki) prezentowane są w grupach:

#### Usługi

- » ogólna liczba wypożyczeń,
- » liczba wypożyczeń w przeliczeniu na mieszkańca,
- » liczba zapytań informacyjnych,
- » liczba zapytań informacyjnych w przeliczeniu na 1000 osób,
- » liczba stanowisk z dostępem do internetu w przeliczeniu na 1000 osób.

---

<sup>2</sup> <http://www.nsla.org.au/publication/annual-australian-public-library-statistics>, <http://www.nsla.org.au/publication/australian-public-libraries-statistical-report-2010-2011>

## **Użytkownicy**

- » liczba użytkowników,
- » liczba użytkowników w miesiącu,
- » liczba odwiedzin w przeliczeniu na mieszkańca,
- » liczba zarejestrowanych użytkowników,
- » zarejestrowani użytkownicy jako % obsługiwanej populacji,
- » procent dorosłych wśród zarejestrowanych użytkowników,
- » procent młodych wśród zarejestrowanych użytkowników.

## **Zbiory i źródła informacji**

- » ogólna liczba zbiorów bibliotecznych,
- » liczba zbiorów bibliotecznych w przeliczeniu na mieszkańca,
- » liczba stanowisk z dostępem do Internetu,
- » liczba stanowisk z dostępem do edytorów tekstów itp.,
- » wydatki na zbiory biblioteczne,
- » wydatki na zbiory biblioteczne w przeliczeniu na mieszkańca,
- » średni % zbiorów/źródeł kupowanych w ostatnich 5 latach.

## **Punkty usług (punkty biblioteczne)**

- » liczba punktów obsługi (włączając każdą bibliotekę mobilną),
- » liczba mieszkańców obsługiwana przez punkt obsługi,
- » punkty obsługi przypadające na 1000 osób,
- » liczba bibliotek otwarta ponad 45 godzin na tydzień,
- » liczba bibliotek otwarta 30-44 godzin na tydzień,
- » liczba bibliotek otwarta 10-29 godzin na tydzień,
- » liczba bibliotek otwarta mniej niż 10 godzin na tydzień,
- » procent punktów bibliotecznych z komputerami z dostępem do Internetu.

## **Pracownicy**

- » liczba pracowników (w przeliczeniu na pełne etaty),
- » liczba członków obsługiwanej populacji w przeliczeniu na pracownika,
- » liczba pracowników (pełne etaty) w przeliczeniu na 10.000 osób,
- » liczba wypożyczeń przypadająca na 1 pracownika (pełne etaty).

## **Wydatki**

- » ogólne wydatki biblioteczne,
- » wydatki biblioteki w przeliczeniu na mieszkańca.

## Niektóre dane porównywane są z poprzednimi latami (trendy), np.:

- » liczba wypożyczeń, w tym liczba wypożyczeń na mieszkańca,
- » wydatki, w tym wydatki na mieszkańca,
- » wydatki na zbiory, w tym wydatki na zbiory na mieszkańca,
- » wydatki na zbiory elektroniczne, w tym wydatki na zbiory elektroniczne na mieszkańca,
- » liczba komputerów z dostępem do internetu, w tym w przeliczeniu na 10.000 osób.

Standardy i zalecenia dla australijskich bibliotek publicznych<sup>3</sup> – dokument powstał we współpracy z Public Libraries Advisory Committee PLAC (oddziałem ALIA ds. bibliotek publicznych). Przedstawiono w nim krajowe standardy i zalecenia dla bibliotek publicznych Australii, ujęte w 20 poniższych grupach, wśród których w pięciu wyznaczono 12 standardów odnośnie określonych usług:

- » zarządzanie bibliotekami
  - standard: wydatki na osobę na rok (36\$ / 41\$<sup>4</sup>),
  - standard: zarejestrowani członkowie obsługiwanej populacji (45% / 50%),
  - standard: wizyty na osobę na rok (5,2 / 6,3),
- » personel
  - standard: liczba pracowników (1 etat na 3000 osób obsługiwanej populacji / 1 etat na 2500 osób obsługiwanej populacji),
  - standard: liczba wykwalifikowanych pracowników (1 etat na 10000 osób obsługiwanej populacji / 1,2 etatu na 10000 osób obsługiwanej populacji),
- » budynki biblioteczne,
- » godziny otwarcia,
- » zbiory biblioteczne
  - standard: wydatki na zbiory na osobę na rok (\$5.34 / \$6.54),
  - standard: liczba wol. na osobę (1,8 / 2,2),
  - standard: „wiek” zbiorów (ostatnie pięć lat) (50% kolekcji wydanej w ostatnich 5 latach / 58% kolekcji wydanej w ostatnich 5 latach),
  - standard: wypożyczenia na osobę na rok (8,2 / 10,1),
  - standard: aktywność zbiorów (wypożyczenia w stosunku do zbiorów) (4,7 – 6,1),
- » technologie informacyjne
  - standard: stanowiska komputerowe z dostępem do Internetu (1 stanowisko na 3000 osób obsługiwanej populacji / 1 stanowisko na 2000 osób obsługiwanej populacji),
- » usługi informacyjne,
- » wypożyczenia międzybiblioteczne,

<sup>3</sup> *Beyond a Quality Service: Strengthening the Social Fabric. Standards and Guidelines for Australian Public Libraries 2011-2012* [http://www.alia.org.au/sites/default/files/documents/advocacy/PLSG\\_ALIA\\_2012.pdf](http://www.alia.org.au/sites/default/files/documents/advocacy/PLSG_ALIA_2012.pdf)

<sup>4</sup> Podaje się dwie wartości standardu: pierwsza szacowana na podstawie średnich wartości wskaźnika z bibliotek Australazji z 2009 r.; druga – średnia z trzech stanów, które osiągnęły najlepsze wyniki.

- » programy,
- » obsługa użytkowników
  - standard: satysfakcja użytkowników (95% użytkowników ocenia usługi na bardzo dobrze lub dobrze / 98% użytkowników ocenia usługi na bardzo dobrze lub dobrze – w odpowiedzi na pytanie „Jakie są usługi biblioteczne”: bardzo dobre, dobre, satysfakcjonujące, złe, bardzo złe),
- » marketing i PR,
- » biblioteki „mobilne”,
- » zasoby i usługi lokalne/regionalne,
- » usługi edukacyjne,
- » usługi dla rdzennych Australijczyków,
- » usługi dla społeczności zróżnicowanych kulturowo,
- » usługi dla osób niepełnosprawnych,
- » usługi dla dzieci i młodzieży,
- » usługi dla osób starszych,
- » usługi dostarczane w domu użytkownika,

### Statystyka bibliotek akademickich

- » prowadzona przez Radę Australijskich Bibliotek Uniwersyteckich CAUL (Council of Australia University Librarians),
- » dane od 1983 r.,<sup>5</sup>
- » interaktywne dane na witrynie<sup>6</sup> (gromadzone i zarządzane przez konsorcjum bibliotek uniwersyteckich CAVAL<sup>7</sup>) dotyczące zbiorów, pracowników, wydatków, usług bibliotecznych oraz ogólnych danych bibliotek i uczelni Australii i Nowej Zelandii, umożliwiające:
  - przeglądanie dostępnych statystyk wg bibliotek,
  - tworzenie rankingów wg wybranych kryteriów, wskaźników,
  - generowanie tabel,
  - generowanie danych sumarycznych dla wszystkich bibliotek,
  - pobieranie danych do arkuszy kalkulacyjnych.

### Wskaźniki efektywności bibliotek akademickich<sup>8</sup>

- » baza danych umożliwiająca porównania pomiędzy instytucjami uczestniczącymi w projekcie Best Practice (dla autoryzowanych użytkowników),

5 <http://www.caul.edu.au/caul-programs/caul-statistics/previousyears>

6 <http://statistics.caul.edu.au/>

7 <http://www.caval.edu.au/>

8 <http://caulweb01.anu.edu.au/caul-programs/best-practice>



- » satysfakcja użytkowników badana przy pomocy metod Rodski Behavioural Research Group oraz LibQual,
- » inne przydatne materiały i raporty dostępne publicznie.

Zob. też: Woodberry, E. Benchmarking and Statistics: "Cheap, useful and fairly valid" <http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/105-Woodberry-en.pdf><sup>9</sup>

## Austria

### Biblioteki w austriackiej statystyce publicznej

- » austriacki portal Statistik Austria<sup>10</sup> publikuje dane statystyczne z zakresu kultury, w tym wszystkich typów bibliotek od 2007 r. Najnowsze tabele obejmują dane za 2011 r.
- » dostępne są raporty Kulturstatistik dotyczące wyników działalności bibliotek za lata 2008-2011<sup>11</sup>,
- » raport za rok 2011 (opublikowany w 2013 r.) obejmuje m.in. 9 tabel danych zbiorczych dotyczących różnych typów bibliotek:
  - dla bibliotek akademickich i specjalnych – liczba bibliotek, liczba jednostek kolekcji zbiorów fizycznych, prenumerata czasopism drukowanych i elektronicznych, zbiory cyfrowe, księgozbiór – nabytki, odwiedziny, wykorzystanie zbiorów, zatrudnienie, wydatki, w tym wydatki na personel, użytkownicy zarejestrowani, zamówienia, wejścia na strony internetowe bibliotek, przeszukiwania katalogów online,
  - dla bibliotek publicznych i szkolnych – liczba bibliotek i oddziałów, zbiory, wypożyczenia, odwiedziny, liczba aktywnych użytkowników, zatrudnienie, wskaźniki: zbiory i wypożyczenia na aktywnego użytkownika, aktywni użytkownicy i odwiedziny na 100 mieszkańców.

### Statystyka bibliotek publicznych

- » za statystykę bibliotek publicznych i szkolnych w Austrii odpowiedzialne jest Stowarzyszenie Bibliotek Austriackich (Büchereiverband Österreichs); docelowo dane bibliotek publicznych mają być dostarczane do ÖBS (Österreichische Bibliotheksstatistik) - zob. niżej,
- » na stronie stowarzyszenia znajduje się zakładka poświęcona statystyce bibliotek publicznych i szkolnych<sup>12</sup>, która zawiera m.in.:
  - podstawowe informacje na temat badania bibliotek w 2011 r. i ich wyniki, które obejmują m.in. dane na temat liczby bibliotek, zatrudnienie; dostępne jest także zestawienie

9 Wszystkie odnośniki w tekście zostały zweryfikowane 15 grudnia 2013 r.

10 <http://www.statistik.at>

11 [http://www.statistik.at/web\\_de/statistiken/bildung\\_und\\_kultur/kultur/bibliotheken/index.html](http://www.statistik.at/web_de/statistiken/bildung_und_kultur/kultur/bibliotheken/index.html)

12 [http://www.bvoe.at/Oeffentliche\\_Bibliotheken/Statistik/](http://www.bvoe.at/Oeffentliche_Bibliotheken/Statistik/)

zawierające dane o zbiorach i wypożyczeniach w bibliotekach publicznych w latach 1988-2011,

- formularz do gromadzenia danych na 2012 r. wraz z instrukcją;

### Statystyka bibliotek akademickich – ÖBS (Österreichische Bibliotheksstatistik)<sup>13</sup>

- » prowadzona od 2008 r. przez HBZ (Hochschulbibliothekszentrum) Centrum Bibliotek Akademickich Północnej Nadrenii-Westfalii,
- » wykorzystuje infrastrukturę niemieckiego bibliotecznego serwisu statystycznego Deutschen Bibliotheksstatistik (DBS), zarówno wszystkie techniczne narzędzia do zbierania i analizy danych, jak i odpowiednie kwestionariusze,
- » bazuje na definicjach z normy ISO 2789 Międzynarodowa Statystyka Biblioteczna, co pozwala na wykorzystywanie danych do prowadzenia statystycznych badań porównawczych w zakresie: wyposażenia, wielkości zbiorów, wypożyczeń, wydatków, finansów i personelu,
- » opublikowane za 2011 (ostatni raport) tabele zawierają m.in. :
  - ocenę ogólną wszystkich bibliotek akademickich<sup>14</sup>, w tym bibliotek uniwersyteckich oraz szkół wyższych i technicznych (dane: liczba instytucji składających sprawozdanie, liczba bibliotek, liczba jednostek ewidencyjnych zbiorów, liczba wypożyczeń, zatrudnienie, liczba odwiedzin, liczba odwiedzin domowej strony internetowej, wydatki na zakup zbiorów),
  - ocenę ogólną bibliotek akademickich w podziale na landy<sup>15</sup> (dane: typ biblioteki, liczba instytucji składających sprawozdanie, liczba bibliotek, liczba jednostek ewidencyjnych zbiorów, liczba wypożyczeń, wydatki, wydatki na zakup zbiorów, zatrudnienie, liczba aktywnych użytkowników).

## Dania

### Oficjalny portal statystyczny w Danii (wersja angielskojęzyczna)

- » podstawowe dane dotyczące bibliotek publicznych i naukowych<sup>16</sup> - dane zbiorcze,
- » zaawansowane przeszukiwanie podstawowych danych dotyczących bibliotek publicznych wg regionów, w obrębie lat 2009-2012 (zakładka Public libraries). Wyszukiwarka pozwala także na przeszukiwanie danych wg liczebności populacji, regionów, obszarów działania centralnych bibliotek, gmin. Zakres danych:
  - wypożyczenia w podziale na typy zbiorów,
  - zasoby w podziale na typy zbiorów,

13 <http://www.hbz-nrw.de/angebote/oeps/>

14 [http://www.hbz-nrw.de/dokumentencenter/produkte/oeps/aktuell/auswertungen/oeps\\_gesamt\\_11.pdf](http://www.hbz-nrw.de/dokumentencenter/produkte/oeps/aktuell/auswertungen/oeps_gesamt_11.pdf)

15 [http://www.hbz-nrw.de/dokumentencenter/produkte/oeps/aktuell/auswertungen/oeps\\_bundesland\\_11.pdf](http://www.hbz-nrw.de/dokumentencenter/produkte/oeps/aktuell/auswertungen/oeps_bundesland_11.pdf)

16 <http://www.dst.dk/en/Statistik/emner/biblioteker.aspx>

- wykorzystanie zasobów elektronicznych,
- wydatki na zasoby,
- » przeszukiwanie podstawowych danych bibliotek naukowych wg nazwy biblioteki, nazwy wybranej danej, w obrębie lat 2009–2012 (zakładka Research libraries). Dostępna jest również opcja wyszukiwania zaawansowanego. Zakres gromadzonych danych:
  - godziny otwarcia,
  - liczba miejsc dla czytelników,
  - powierzchnia dla użytkowników, powierzchnia magazynów zamkniętych, ogólna powierzchnia budynku,
  - stanowiska robocze dla czytelników,
  - odwiedziny strony internetowej, liczba odwiedzanych stron www,
  - liczba aktywnych użytkowników,
  - liczba odwiedzin,
  - liczba zamówień na wypożyczenia,
  - liczba zapytań informacyjnych,
  - wystawy, wydarzenia,
  - szkolenie użytkowników (liczba przeprowadzonych lekcji, liczba osób przeszkolonych),
  - dane o personelu w przeliczeniu na pełne etaty (ogółem, bibliotekarze naukowci, bibliotekarze, asystenci, pozostały personel naukowy, inny personel, pracownicy zatrudnieni zgodnie z programem pracy, wolontariusze), wolontariusze – godziny tygodniowo,
- » w banku danych<sup>17</sup> (zakładka Culture and National Church) dostępne są rozbudowane statystyki i wskaźniki bibliotek naukowych i publicznych,
- » wyselekcjonowane dane prezentowane są w formie tabel lub graficznie. Użytkownik ma możliwość wyboru kilku ustawień preferencji prezentowania danych zarówno w postaci tabel, jak i wyboru rodzaju prezentacji graficznej. Możliwe jest wygenerowanie danych wg potrzeb i pobranie tabeli wyników m.in. w formacie .xls,

**Duńska Agencja Kultury (Danish Agency for Culture)**<sup>18</sup> działająca w ramach Ministerstwa Kultury:

- » w zakresie bibliotek zarządza zadaniami podejmowanymi na szczeblu krajowym, m.in. zarządza portalem <http://bibliotek.dk/>, odpowiada za ustawę o bibliotekach, zajmuje się planowaniem rozwoju działalności bibliotecznej oraz administruje szeregiem działań wspierających rozwój bibliotek,,
- » jednym z zadań jest rozwój bibliotek publicznych w ogóle oraz w odniesieniu do potrzeb kulturalnych i informacyjnych specjalnych grup. Zadanie to realizowane jest poprzez

<sup>17</sup> <http://www.statbank.dk/statbank5a/default.asp?w=1600>

<sup>18</sup> <http://www.kulturstyrelsen.dk/english/>

doradztwo, bieżącą ewaluację i analizy oraz poprzez inspirację do eksperymentowania i rozwoju,

- » zadania w zakresie bibliotek naukowych skoncentrowane są między innymi na kompilacji danych statystycznych,

### **Barometr bibliotek (Biblioteksbarometer)<sup>19</sup>**

- » inicjatywa, której celem jest prezentacja faktów i liczb, w taki sposób, aby uchwycić „w migawce” bieżące działania bibliotek,
- » dane do barometru za pomocą specjalnego kwestionariusza w bibliotekach publicznych i naukowych zbierane są od 2009 r., a od 2012 r. również w bibliotekach szkolnych;
- » publikowane są roczne raporty:
  - Barometr bibliotek publicznych (zakładka Folkebiblioteker),
  - Barometr bibliotek naukowych (zakładka Forskningsbibliotekerne),
  - Barometr bibliotek szkolnych (zakładka Uddannelsesbiblioteker),
  - oraz tabela odpowiedzi uzyskanych na poszczególne zagadnienia wg typów bibliotek,

### **Indeks KPI (Key Performance Indicator)<sup>20</sup>- aktywność online duńskich bibliotek:**

- » inicjatywa powstała w 2007 r. – na mocy umowy Duńskiej Agencji Kultury z bibliotekami,
- » prezentuje zbierane na bieżąco statystyki aktywności online bibliotek, katalogów, bibliotecznych serwisów elektronicznych za pomocą skryptu umieszczonego na odpowiednich stronach internetowych,
- » prezentowane dane: liczba odsłon, liczba wizyt, liczba użytkowników, liczba odsłon na użytkownika, liczba wizyt na 1000 mieszkańców – w postaci tabel oraz w postaci graficznej
  - tabele mają opcje sortowania danych wg poszczególnych danych i wskaźników, możliwe jest wyszukiwanie danych dla konkretnej biblioteki,
  - w postaci graficznej – wykresy wyników w poszczególnych tygodniach roku z porównaniem do analogicznego okresu w roku poprzednim, lub jako ranking najaktywniejszych bibliotek w bieżącym tygodniu,

Źródła:

- » Kvist U. DENMARK KPI Index K(ey) P(erformance) I(ndex) <http://slq.nu/?article=denmark-kpi-index-key-performance-index>
- » Angermanna T. DENMARK Development of the Library Index <http://slq.nu/?article=denmark-development-of-the-library-index>

19 <http://www.kulturstyrelsen.dk/institutioner/biblioteker/biblioteksstatistik/biblioteksbarometer/>

20 <http://danmarksbiblioteksindex.dk/>

# Estonia

## Urząd statystyczny (Statistics Estonia)

- » w bazie danych statystycznych publikowane są dane dotyczące bibliotek publicznych, naukowych i specjalnych oraz szkolnych; dostępne są dane za lata 1990-2012<sup>21</sup>,
- » statystyki są gromadzone i przetwarzane przez Bibliotekę Narodową. Definicje i metodologia oparte są o normę EVS/ISO 2789:2007 Informacja i dokumentacja. Międzynarodowa Statystyka Biblioteczna; dodatkowo na stronie opublikowane są stosowane definicje danych<sup>22</sup>,
- » publikowane są dane zbiorcze w postaci liczb całkowitych (w większości) i wskaźniki (można pobrać dane w postaci pliku np. .xls) np.:
  - dla bibliotek publicznych wskaźniki: średnie zbiory na bibliotekę w tysiącach, średnia liczba użytkowników na bibliotekę, średnia wypożyczonych jednostek na użytkownika, zbiory na 100 mieszkańców, użytkownicy na 100 mieszkańców,
  - dla bibliotek naukowych i specjalnych wskaźnik: średnia wypożyczonych jednostek na użytkownika,
  - dla bibliotek szkolnych: publikowane jedynie dane zbiorcze w postaci liczb całkowitych.

## Biblioteka Narodowa

- » prowadzi oficjalne statystyki dla wszystkich typów bibliotek we współpracy z Ministerstwem Kultury i Urzędem Statystycznym Estonii,
- » na stronie dostępne są dane bibliotek naukowych, publicznych i szkolnych, najwcześniejsze dla bibliotek publicznych od 1993 roku,
- » za rok 2012 dostępne są:
  - tabele prezentujące podstawowe dane zbiorcze dla bibliotek naukowych, publicznych i szkolnych<sup>23</sup> (opis zawartości tabel w językach estońskim i angielskim). Zakres danych: użytkowanie bibliotek (liczba bibliotek, liczba użytkowników, liczba odwiedzin, liczba wypożyczeń), zbiory w jednostkach (stan na koniec roku, % książek w stosunku do ogółu zbiorów), liczba zatrudnionych bibliotekarzy,
  - tabele ze szczegółowymi wynikami pracy poszczególnych sieci.

## Wskaźniki funkcjonalności w bibliotekach publicznych

- » projekt rozpoczęty w 2004 r. we współpracy z urzędem statystycznym Estonii,
- » Baza danych statystycznych (Statistical database: Social life – Culture – Libraries<sup>24</sup> wykorzystuje geomapy publikowane na stronie Biblioteki Narodowej<sup>25</sup>).

21 [http://pub.stat.ee/px-web.2001/I\\_Databas/Social\\_life/01Culture/10Libraries/10Libraries.asp](http://pub.stat.ee/px-web.2001/I_Databas/Social_life/01Culture/10Libraries/10Libraries.asp)

22 [http://pub.stat.ee/px-web.2001/I\\_Databas/Social\\_life/01Culture/10Libraries/CU\\_01.htm](http://pub.stat.ee/px-web.2001/I_Databas/Social_life/01Culture/10Libraries/CU_01.htm)

23 [http://www.nlib.ee/public/documents/raamatukogule/raamatukogude\\_statistika/2012kodulehele\\_tabelid.pdf](http://www.nlib.ee/public/documents/raamatukogule/raamatukogude_statistika/2012kodulehele_tabelid.pdf)

24 [http://pub.stat.ee/px-web.2001/I\\_Databas/Social\\_Life/01Culture/10Libraries/10Libraries.asp](http://pub.stat.ee/px-web.2001/I_Databas/Social_Life/01Culture/10Libraries/10Libraries.asp)

25 <http://www.nlib.ee>

## Wykorzystanie

1. liczba czytelników przypadająca na członka obsługiwanej populacji,
2. liczba wypożyczeń przypadająca na członka obsługiwanej populacji,
3. liczba odwiedzin przypadająca na członka obsługiwanej populacji,
4. liczba komputerów z dostępem do internetu przypadająca na 1000 czytelników,
5. liczba czytelników przypadająca na komputer z dostępem do internetu,
6. liczba bibliotekarzy przypadających na 1000 czytelników,
7. liczba czytelników przypadająca na bibliotekarza.

## Zbiory

8. liczba wol. przypadająca na członka obsługiwanej populacji,
9. liczba wol. przypadająca na 1000 członków obsługiwanej populacji,
10. liczba wol. przypadająca na czytelnika,
11. odsetek wypożyczeń beletrystyki w stosunku do wszystkich wypożyczeń.

## Wydatki

12. bieżące wydatki w przeliczeniu na członka obsługiwanej populacji,
13. bieżące wydatki w przeliczeniu na 1000 członków obsługiwanej populacji,
14. bieżące wydatki w przeliczeniu na czytelnika,
15. wydatki na zbiory w przeliczeniu na członka obsługiwanej populacji,
16. wydatki na zbiory w przeliczeniu na 1000 członków obsługiwanej populacji,
17. wydatki na zbiory w przeliczeniu na czytelnika.

Źródło: Nuut, A. Lepik, A. Liivamägi, T. Developing performance measurement and quality evaluation in Estonian research libraries: Survey of current situation. <http://www.libqual.org/documents/admin/nuut.pdf>

## Finlandia

### Statystyka bibliotek publicznych (Finnish Public Libraries Statistics)<sup>26</sup>

- » Wydział Polityki Kulturalnej Departamentu Polityki Kulturalnej, Sportu i Młodzieży w Ministerstwie Edukacji i Kultury
  - odpowiada za zbieranie i opracowywanie danych statystycznych z bibliotek publicznych,
  - współpracuje z biurami regionalnymi,
  - Centra Rozwoju Gospodarczego, Transportu i Ochrony Środowiska (Centres for Economic Development, Transport and the Environment) sprawdzają poprawność danych przed ich opublikowaniem

<sup>26</sup> <http://tilastot.kirjastot.fi/en-GB/>

- Ministerstwo Edukacji gromadzi i utrzymuje dane statystyczne od 1999 roku,
- dane statystyczne dotyczą gminy (czasami kilku gmin), a nie poszczególnych placówek,
- » dane – przeszukiwalna baza danych (Basic statistics), surowe dane ze wszystkich bibliotek (Search statistics), objaśnienia terminów (Terms); wskaźniki

Dane statystyczne	Wskaźniki
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liczba mieszkańców</li> <li>2. Liczba bibliotek (głównych, filii, szpitalnych, bibliobusów, bibliotek na łodziach, innych punktów)</li> <li>3. Liczba godzin otwarcia</li> <li>4. Powierzchnia</li> <li>5. Zbiory, nabytki i wypożyczenia w podziale: <ul style="list-style-type: none"> <li>» ogółem</li> <li>» książki i druki muzyczne</li> <li>» książki (ogółem)</li> <li>» książki w języku fińskim</li> <li>» książki w języku szwedzkim</li> <li>» książki w innych językach</li> <li>» beletrystyka dla dorosłych / dla dzieci</li> <li>» literatura niebeletrystyczna ogółem / dla dorosłych / dla dzieci</li> <li>» książki dla dorosłych / dla dzieci</li> <li>» druki muzyczne</li> <li>» zbiory inne niż książki i druki muzyczne</li> <li>» nagrania muzyczne</li> <li>» książka mówiona</li> <li>» kasety video</li> <li>» CD-ROM</li> <li>» DVD i Blu-ray</li> <li>» inne materiały biblioteczne</li> </ul> </li> <li>6. Ubytki</li> <li>7. Wypożyczenia międzybiblioteczne z innych bibliotek / do innych bibliotek</li> <li>8. Gazety</li> <li>9. Czasopisma</li> <li>10. Liczba aktywnych czytelników</li> <li>11. Odwiedziny w bibliotece</li> <li>12. Liczba odsłon strony WWW</li> <li>13. Personel</li> <li>14. Personel merytoryczny</li> <li>15. Personel poza merytoryczny</li> <li>16. Liczba dni szkoleniowych</li> <li>17. Wydatki</li> <li>18. Wydatki osobowe</li> <li>19. Wydatki na materiały biblioteczne</li> <li>20. Wydatki na książki</li> <li>21. Pozostałe wydatki</li> <li>22. Liczba wystaw</li> <li>23. Liczba wydarzeń</li> <li>24. Liczba uczestników wydarzeń</li> <li>25. Szkolenia użytkowników</li> <li>26. Liczba uczestników szkoleń użytkowników</li> <li>27. Dane geograficzne (gmina, prowincja, rejon itp.)</li> <li>28. Typ biblioteki (publiczna – gminna, wojewódzka, centralna)</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» liczba zbiorów w przeliczeniu na mieszkańca (dalej podział na rodzaje zbiorów)</li> <li>» nabytki w przeliczeniu na 1000 mieszkańców (dalej podział na rodzaje zbiorów)</li> <li>» nabytki jako % zbiorów ogółem (dalej podział na rodzaje zbiorów)</li> <li>» czasopisma na na 1000 mieszkańców</li> <li>» ubytki jako % zbiorów ogółem</li> <li>» przyrost = nabytki – ubytki</li> <li>» obrót zbiorów (dalej podział na rodzaje zbiorów)</li> <li>» wypożyczenia w przeliczeniu na mieszkańca (dalej podział na rodzaje zbiorów)</li> <li>» zrealizowane wypożyczenia międzybiblioteczne na 1000 mieszkańców</li> <li>» liczba wypożyczeń w przeliczeniu na liczbę godzin otwarcia</li> <li>» wypożyczenia na liczbę zatrudnionych w roku</li> <li>» koszt wypożyczenia</li> <li>» liczba odwiedzin w przeliczeniu na mieszkańca</li> <li>» liczba odwiedzin w przeliczeniu na godziny otwarcia</li> <li>» koszt wizyty</li> <li>» procent wypożyczających w stosunku do liczby mieszkańców</li> <li>» wydatki na mieszkańca</li> <li>» wydatki na zbiory biblioteczne na mieszkańca</li> <li>» wydatki na książki na mieszkańca</li> <li>» wydatki na płace pracowników biblioteki na mieszkańca</li> <li>» liczba osób zatrudnionych na 1000 mieszkańców</li> <li>» powierzchnia użytkowa na 1000 mieszkańców</li> <li>» wydajność = wydatki na personel + wydatki na zbiory / liczba odwiedzin + liczba wypożyczeń</li> <li>» liczba uczestników wydarzeń na 1000 mieszkańców</li> <li>» liczba uczestników szkoleń na 1000 mieszkańców</li> </ul>

## Zalecenia jakości dla bibliotek publicznych w Finlandii

- » w 2011 r. opublikowano *Zalecenia jakości dla bibliotek publicznych* opracowane przez grupę roboczą powołaną przez Ministerstwo Edukacji i Kultury<sup>27</sup>. Grupa składała się z reprezentantów regionalnej administracji rządowej oraz przedstawicieli szkolnictwa wyższego i nauki w sektorze bibliotek,
- » zalecenia są narzędziem do samooceny bibliotek publicznych oraz służą ministerstwu do podejmowania działań wspierających rozwój bibliotek,
- » zadaniem grupy było opracowanie krajowego zestawu kryteriów jakości dla bibliotek publicznych, które umożliwiają zbadanie lokalnych i regionalnych warunków funkcjonowania bibliotek i stanowią narzędzie do samooceny bibliotek. Ponadto zalecenia są próbą prezentacji społecznego wpływu bibliotek publicznych mierzonego w skali ogólnokrajowej. Grupa zaproponowała włączenie nowych kluczowych danych, które zbierane byłyby w bazach danych statystycznych bibliotek publicznych,
- » zalecenia pogrupowano w dwóch obszarach:

### **Zalecenia dotyczące usług bibliotecznych** (wskaźniki charakteryzujące „dobrą” bibliotekę):

- » powinnośc organizatorów bibliotek - tu np.
  1. zapewnienie dofinansowania w wysokości 55,5 euro w przeliczeniu na mieszkańca albo 1-1,5% budżetu gminy,
  2. zapewnienie przez władze lokalne systematycznego kształcenia ustawicznego personelu bibliotek (co najmniej 6 dni szkoleniowych / osoba / rok),
  3. monitorowanie usług, wydatków, wydajności i jakości biblioteki za pomocą wskaźników (liczba odwiedzin fizycznych/wirtualnych, wypożyczenia, wydatki – w przeliczeniu na mieszkańca), badań użytkowników itp.
- » zalecenia dotyczące usług i ich wykorzystania – tu np.
  1. łatwa dostępność usług,
  2. dogodne godziny otwarcia – 80% badanych powinno być zadowolonych,
  3. przynajmniej 80% użytkowników powinno być zadowolonych z usług (wg badań),
  4. wypożyczenia i zwroty materiałów bibliotecznych – samoobsługa,
  5. rozwinięte działania marketingowe,
  6. 80% mieszkańców korzysta z usług bibliotecznych (w różnej formie); co najmniej 50% to aktywni użytkownicy,
  7. wskaźniki: 10 odwiedzin fizycznych, 20 wypożyczeń i 10 odwiedzin wirtualnych na mieszkańca w roku,

---

27 Quality recommendation for public libraries. [http://www.minedu.fi/OPM/Julkaisut/2010/Yleisten\\_kirjastojen\\_laatusuositus.html?lang=en](http://www.minedu.fi/OPM/Julkaisut/2010/Yleisten_kirjastojen_laatusuositus.html?lang=en)



- » zalecenia dotyczące pracowników biblioteki i ich kompetencji – tu np.:
  1. wskaźnik zatrudnienia – przynajmniej 0,8-1 osoby na 1000 mieszkańców w roku,
  2. każdy pracownik ma zapewnione przynajmniej 6 dni w roku na rozwój zawodowy,
- » zalecenia dotyczące zbiorów – tu np.:
  1. wskaźnik nabytków: 300-400 książek na 1000 mieszkańców,
  2. wskaźnik aktualności (odnawialności) kolekcji: 8% (nabytki i ubytki), przynajmniej 40% kolekcji w otwartym dostępie powinny stanowić publikacje wydane w ciągu ostatnich pięciu lat.
  3. 15-20 tytułów czasopism/gazet na 1000 mieszkańców,
- » zalecenia dotyczące infrastruktury – tu np. wskaźnik powierzchni użytkowej: 100m<sup>2</sup> na 1000 mieszkańców.

### **Zalecenia dotyczące zarządzania przez jakość:**

1. biblioteka bada wszystkie procesy i operacje systemowo (system dokumentacji),
2. ukierunkowanie na klienta,
3. zarządzanie przez cele,
4. ukierunkowanie na cele (stale monitorowane),
5. biblioteka uczy się,
6. podstawą są dobrze wykwalifikowani pracownicy,
7. wszystkie procesy są opisane,
8. biblioteka współpracuje z otoczeniem i występuje w roli partnera,
9. biblioteka ponosi odpowiedzialność społeczną,
10. biblioteka przeprowadza samoocenę.

#### Źródła:

- » Sulin, H. *FINLAND : Quality recommendation. A national goal* <http://slq.nu/?article=finland-quality-recommendation-a-national-goal>
- » Viiri, M. *FINLAND : A new quality recommendation for Finnish public libraries* <http://slq.nu/?article=finland-a-new-quality-recommendation-for-finnish-public-libraries>

## Nieformalne konsorcjum benchmarkingu działalności informacyjnej w bibliotekach publicznych

Piętnaście bibliotek publicznych w północnej Finlandii zawiązało nieformalne konsorcjum w celu rozwoju metod oceny jakościowej. Zadaniem konsorcjum było takie opisanie różnorodności pracy bibliotek by możliwe było przeprowadzenie oceny w sposób praktyczny, nie wymagający dodatkowego nakładu pracy. Projekt prowadzony był przez 3 lata.

Źródło: Kortelainen, T. Consortium benchmarking between information services of municipal libraries, 2007, [http://www.leidykla.eu/fileadmin/Informacijos\\_mokslai/40/105-114.pdf](http://www.leidykla.eu/fileadmin/Informacijos_mokslai/40/105-114.pdf)

## Statystyka bibliotek naukowych

- » za zbieranie i opracowywanie danych statystycznych z bibliotek naukowych oraz utrzymanie bazy danych odpowiedzialna jest Biblioteka Narodowa,
- » statystyki zawierają informacje na temat biblioteki narodowej, wszystkich bibliotek uniwersyteckich, bibliotek uczelni technicznych i około 20 bibliotek specjalnych,
- » na 700 bibliotek naukowych w Finlandii około 100 jest reprezentowanych w projekcie Statystyki Fińskich Bibliotek Naukowych; biblioteki biorą udział w przedsięwzięciu na zasadzie dobrowolności; partnerami w projekcie są oprócz Biblioteki Narodowej: Konferencja Dyrektorów Fińskich Politechnik ARENE, Uniwersytet w Helsinkach, fińskie biblioteki naukowe i Onesta Solutions Ltd.,
- » dane statystyczne zbierane są zgodnie z normą ISO 2789,
- » od 2002 r. statystyki publikowane są corocznie w Bazie Statystyk Bibliotek Naukowych (Research Library Statistics Database)<sup>28</sup> (KiTT = LiSDa),
- » zbiorcze dane liczbowe publikowane są w trzech grupach wg typów: samodzielne biblioteki uniwersyteckie, samodzielne biblioteki specjalne, biblioteki prowadzone wspólnie.

Dodatkowe informacje o statystyce bibliotek naukowych w Finlandii:

- » Laitinen M. Towards opened, multidimensional measurement of library services – case Finland [http://www.nlib.ee/html/inglise/files/Laitinen2-N\\_&\\_B\\_2005\\_Perf\\_Ind.ppt](http://www.nlib.ee/html/inglise/files/Laitinen2-N_&_B_2005_Perf_Ind.ppt)
- » Saarti, J., Juntunen, A., Taskinen, A. Multi-faceted measuring of quality improvement in the Kuopio University Library, Finland, 2010, <http://pr.shisu.edu.cn/picture/article/19/a3/ec/110a92494eaca19e1b6928390e39/b41b0a77-4d22-458e-8bc8-416633cd4656.pdf>

28 <https://yhteistilasto.lib.helsinki.fi/?lang=en>

## Zakres danych statystycznych

## Wskaźniki

### Biblioteki:

- » informacje podstawowe (jednostki administracyjne, oddziały – biblioteki główne i oddziały)
- » instytucja macierzysta (liczba personelu, liczba studentów, liczba studentów w otwartych uniwersytetach, liczba studentów uzupełniających edukację, liczba personelu w roku, liczba studentów stacjonarnych, limity przyjęć na studia, ogólny koszt w tys. euro, koszt personelu w tys. euro, liczba studentów w otwartych politechnikach),
- » biblioteki obsługujące kilka gmin,

### Zasoby (stan, wpływ, w tym zakup, ubytki):

- » drukowane wydawnictwa zwarte i ciągłe,
- » manuskrypty,
- » mikrofilmy,
- » nuty i partytury,
- » materiały audiowizualne (w podziale na rodzaje zbiorów),
- » materiały graficzne,
- » publikacje patentowe,
- » materiały archiwalne,
- » inne materiały biblioteczne,
- » dokumenty cyfrowe (w postaci fizycznej, online i zarchiwizowane zasoby WWW,
- » bazy danych,
- » elektroniczne czasopisma bieżące,
- » katalogowanie (liczba rekordów, dodane w ciągu roku),

### Użytkowanie bibliotek i użytkownicy

- » użytkownicy (nowi, zarejestrowani, aktywni),
- » wypożyczenia (na zewnątrz, prolongaty, udostępnianie na miejscu)
- » wyszukiwanie informacji,
- » wypożyczenia międzybiblioteczne krajowe i międzynarodowe,
- » dostarczanie dokumentów elektronicznych,
- » wydarzenia zainicjowane przez bibliotekę (wydarzenia, wystawy),
- » działalność wydawnicza biblioteki,
- » usługi elektroniczne,
- » odwiedziny w bibliotece,
- » szkolenia użytkowników (stacjonarne i online),

### Godziny otwarcia i udogodnienia (godziny i dni otwarcia, liczba miejsc dla użytkowników, powierzchnia i jej wykorzystanie),

### Finanse

### Personel

### Użytkowanie bibliotek:

- » odwiedziny na populację docelową,
- » wypożyczenia na populację docelową,
- » wypożyczenia w stosunku do zasobów materiałów drukowanych,
- » wypożyczenia na populację docelową (łącznie z udostępnianiem na miejscu),
- » procent aktywnych czytelników z populacji docelowej w stosunku do wszystkich aktywnych czytelników,
- » odwiedziny (fizyczne i wirtualne) na populację docelową,
- » stosunek wypożyczeń międzybibliotecznych i kopii trzymanyh do wysłanych,
- » wypożyczenia i materiały pobrane z serwisów elektronicznych na populację docelową,

### Zbiory biblioteczne:

- » zakupione wydawnictwa zwarte na populację docelową,
- » periodyki elektroniczne na populację docelową,
- » procent nabytków zasobów drukowanych w ogólnej liczbie materiałów drukowanych,
- » nabytki drukowanych i zmikrofilmowanych periodyków na populację docelową,
- » koszt zakupu podręczników (w Euro) w ramach limitów przyjęć w danej uczelni,
- » wyszukane dokumenty w stosunku do tytułów elektronicznych zasobów dostępnych online,

### Finanse i inne zasoby:

- » wpływy/wydatki
- » ogólny koszt biblioteki na populację,
- » personel w stosunku do populacji docelowej (x1000),
- » procent budżetu na wydatki bieżące w ogólnym finansowaniu biblioteki,
- » procent kosztu materiałów bibliotecznych w kosztach instytucji macierzystej,
- » procent kosztu biblioteki w kosztach instytucji macierzystej,
- » procent kosztów materiałów bibliotecznych w kosztach biblioteki,
- » koszt nabytków zasobów elektronicznych w stosunku do wszystkich nabytków,
- » miejsca dla czytelników (w czytelniach, miejsca do pracy, stacje robocze) na studenta instytucji macierzystej (x1000),
- » koszt materiałów bibliotecznych (tradycyjnych i cyfrowych) w euro na grupę docelową (w kosztach organizacji macierzystej),
- » koszt materiałów bibliotecznych (tradycyjnych i cyfrowych) w euro na grupę docelową (w budżecie biblioteki),
- » koszt nabytków zasobów elektronicznych w stosunku do materiałów wyszukanych z zasobów elektronicznych (=koszt wyszukania),
- » miejsca w czytelniach i miejsca pracy na populację docelową – studenci i pracownicy instytucji macierzystej (x1000).

# Francja

## Statystyka i ocena bibliotek akademickich

- » coroczne statystyki od 1974 r.: dane o działalności biblioteki, finansach, zasobach; tylko biblioteki główne,
- » rankingi wg kategorii uczelni (dyscypliny, wielkość),
- » włączanie danych na temat zasobów i usług elektronicznych,
- » interaktywna aplikacja statystyk i wskaźników bibliotek akademickich<sup>29</sup> (dane od 1999 r.):
  - biblioteki wypełniają ankietę z danymi (budżet, pracownicy, nabytki, komputeryzacja, wypożyczenia, godziny otwarcia, szkolenia, usługi publiczne),
  - w serwisie dostępne są:
    - zbiorcze dane z ostatnich badań,
    - możliwość generowania danych i porównań,
    - możliwość generowania wskaźników ilościowych,
- » zgodnie z krajową polityką uczelnie oceniane są co cztery lata według krajowych i regionalnych wskaźników. Biblioteki oceniane są według następujących wskaźników:
  - godziny otwarcia w tygodniu,
  - dane o bibliotekach nie zarządzanych przez główną bibliotekę uniwersytecką,
  - procent budżetu biblioteki w stosunku do budżetu uczelni,
  - procent zasobów elektronicznych dostępnych zdalnie,
- » 2006 r. – nowe wskaźniki krajowe (perspektywa użytkownika)
  - dostępność miejsc w przeliczeniu na studenta, w tygodniu,
  - odwiedziny (wtedy tylko fizyczne) w przeliczeniu na zarejestrowanego użytkownika,
  - dostęp do zasobów elektronicznych : pobrane rekordy,
  - badania użytkowników co 4 lata (LIBQUAL+).

Źródło: Carbone P. Evaluation in French Academic Libraries. Library evaluation and University evaluation (2008)  
[http://euolis.files.wordpress.com/2008/05/evaluation-in-french-academic-libraries\\_v3.ppt](http://euolis.files.wordpress.com/2008/05/evaluation-in-french-academic-libraries_v3.ppt)

# Grecja

Konsorcjum greckich bibliotek akademickich realizuje projekt Total Quality Management Unit (TQMU – MOPAB)<sup>30</sup>, którego celem jest gromadzenie, analiza i interpretacja danych staty-

<sup>29</sup> <http://www.sup.adc.education.fr/asibu/>

<sup>30</sup> [http://www.mopab.gr/index\\_enu.php](http://www.mopab.gr/index_enu.php)

stycznych i wskaźników efektywności wszystkich bibliotek szkół wyższych. Na podstawie standardowego formularza zawierającego 45 danych statystycznych i 65 wskaźników, corocznie publikowane są informacje o wszystkich bibliotekach, dostępne publicznie w formie bazy danych. W ramach projektu opracowano szczegółowe zalecenia dotyczące gromadzenia i obliczania danych i wskaźników<sup>31</sup>. Dane statystyczne gromadzone są w następujących grupach zagadnień:

- » zbiory zwarte,
- » wydawnictwa ciągłe,
- » finanse – wpływy,
- » wydatki,
- » pracownicy (z podziałem na różne kategorie),
- » programy edukacyjne,
- » wypożyczenia,
- » wypożyczenia międzybiblioteczne,
- » użytkownicy (studenci),
- » użytkownicy biblioteki,
- » elektroniczne usługi informacyjne (stan i wykorzystanie),
- » wydatki na zasoby elektroniczne,
- » liczby rekordów w katalogu bibliotecznym.

## Hiszpania

### Statystyka wszystkich typów bibliotek w urzędzie statystycznym

- » Libraries statistics<sup>32</sup> - statystyka biblioteczna wg zaleceń UNESCO oraz norm międzynarodowych (ISO 2789),
- » publicznie dostępne dane zbiorcze; możliwe wyszukiwania wieloaspektowe.

### Serwis dla bibliotek publicznych „Bibliotecas publicas españolas en cifras”<sup>33</sup>

- » prowadzony przez Ministerstwo Kultury od 1997 r.,
- » informacje gromadzone z 17 autonomicznych regionów na podstawie jednolitego kwestionariusza<sup>34</sup>,

31 [http://www.mopab.gr/publications/mopab\\_statistical\\_indicators.pdf](http://www.mopab.gr/publications/mopab_statistical_indicators.pdf)

32 [http://www.ine.es/en/inebmenu/mnu\\_cultyocio\\_en.htm](http://www.ine.es/en/inebmenu/mnu_cultyocio_en.htm)

33 <http://www.mcu.es/bibliotecas/CE/BibliotecasEspCifras/>

34 <http://en.www.mcu.es/bibliotecas/docs/MC/EBP/cuestionariointernet1.pdf>

- » kwestionariusz bazuje na ISO 2789, ale zawiera też inne dane uznane za przydatne – 35 rozbudowanych pytań,
- » w formularzu odniesienia do normy, np. *parte de ISO 6.2.2.1a* albo *NO ISO*,
- » informacje dostępne w sieci w formie graficznej i tekstowej *Spanish Public Libraries: statistical yearbook .....*,
- » tabele, wykresy, wskaźniki dostępne publicznie w serwisie.

Wskaźniki (7 obszarów, 36 wskaźników)	
Punkty obsługi i miejsca konsultacji <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liczba mieszkańców w przeliczeniu na produkt/usługę</li> <li>2. Liczba mieszkańców w przeliczeniu na punkt obsługi/ miejsca konsultacji</li> </ol>	Wykorzystanie zbiorów <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wskaźnik wykorzystania książek</li> <li>2. Wskaźnik wykorzystania zbiorów audiowizualnych</li> <li>3. Wskaźnik wykorzystania zbiorów elektronicznych</li> </ol>
Zbiory i usługi biblioteki <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liczba dokumentów na bibliotekę</li> <li>2. Liczba dokumentów na mieszkańca</li> <li>3. Liczba książek i broszur na mieszkańca</li> <li>4. Liczba dokumentów audiowizualnych na 1000 mieszkańców</li> <li>5. Liczba nabytków na 1000 mieszkańców</li> <li>6. Liczba zakupionych książek na 1000 mieszkańców</li> <li>7. Liczba nabytków dokumentów audiowizualnych na 1000 mieszkańców</li> <li>8. "Odnowienie" księgozbioru</li> <li>9. Przyrost zbiorów</li> </ol>	Usługi <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liczba wizyt w bibliotekach na mieszkańca</li> <li>2. Liczba wizyt na zarejestrowanego użytkownika</li> <li>3. Procent odwiedzin połączonych z korzystaniem z usług publicznego dostępu do Internetu</li> <li>4. Procent użytkowników, którzy korzystali z wypożyczeń</li> <li>5. Liczba odwiedzin w przeliczeniu na usługę</li> <li>6. Odsetek populacji zarejestrowanych użytkowników</li> <li>7. Liczba nowych użytkowników na 1000 mieszkańców</li> <li>8. Liczba wypożyczeń na mieszkańca</li> <li>9. Liczba wypożyczeń na zarejestrowanego użytkownika</li> <li>10. Liczba wypożyczeń książek na mieszkańca</li> <li>11. Liczba wypożyczeń dokumentów audiowizualnych na mieszkańca</li> <li>12. Liczba odwiedzin wirtualnych na 1000 ludności</li> <li>13. Liczba imprez kulturalnych na 10.000 ludności</li> </ol>
Koszty <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wydatki bieżące na mieszkańca</li> <li>2. Koszty osobowe na mieszkańca</li> <li>3. Wydatki na zbiory na mieszkańca</li> <li>4. Koszty inwestycji na mieszkańca</li> <li>5. Wydatki ogółem (bieżące + inwestycje) na odwiedziny</li> </ol>	Personel <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liczba mieszkańców na pracownika (pełne etaty)</li> <li>2. Liczba odwiedzin na pracownika (pełne etaty)</li> <li>3. Liczba pracowników na punkt obsługi</li> </ol>
Publiczny dostęp do internetu <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liczba stanowisk z dostępem do internetu na 10.000 mieszkańców</li> </ol>	

Konsorcjum **bibliotek akademickich Andaluzji** wypracowało ujednolicony schemat oceny biblioteki bazujący na modelu Europejskiej Fundacji Zarządzania Jakością EQFM. Biblioteki otrzymały narzędzia do samooceny, m.in. zestaw 21 wskaźników funkcjonalności, podzielonych na zasadnicze i rekomendowane:

- » liczba potencjalnych użytkowników / liczba pracowników biblioteki,

- » koszty personelu / liczba potencjalnych użytkowników,
- » liczba potencjalnych użytkowników / powierzchnia biblioteki,
- » liczba studentów / powierzchnia biblioteki,
- » liczba potencjalnych użytkowników / liczba publicznie dostępnych komputerów,
- » liczba studentów / liczba publicznie dostępnych komputerów,
- » liczba godzin otwarcia / liczba potencjalnych użytkowników,
- » koszty zasobów elektronicznych w stosunku do kosztów zasobów informacji (zbiorów),
- » liczba potencjalnych użytkowników / liczba bieżących czasopism,
- » koszt gromadzenia zasobów informacji / liczba potencjalnych użytkowników,
- » liczba czasopism dostępnych on-line / liczba pracowników naukowych,
- » roczny przyrost książek / liczba potencjalnych użytkowników,
- » procent zbiorów w katalogu komputerowym,
- » liczba wypożyczeń w roku / liczba potencjalnych użytkowników,
- » liczba zamówień na wypożyczenia międzybiblioteczne / liczba wykładowców i naukowców,
- » liczba wypożyczeń międzybibliotecznych do innych bibliotek / liczba pozycji zamówionych z innych bibliotek,
- » liczba logowań do baz danych / liczba potencjalnych użytkowników,
- » liczba potencjalnych użytkowników / liczba czasopism elektronicznych.

Źródło: Baena Diaz C. i in. Excellence and Quality in Andalusia University Library System. W: 71th IFLA General Conference and Council "Libraries – A voyage of discovery", August 14th –18th 2005, <http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/091e-Diaz.pdf>.

## Holandia

Konsorcjum UKB zrzeszające 13 bibliotek uniwersyteckich oraz Bibliotekę Narodową i Bibliotekę Holenderskiej Akademii Nauk dokonało w 1999 r. pierwszej próby benchmarkingu na podstawie 24 wskaźników efektywności wyliczanych z 56 standardowych danych oraz dodatkowo badań użytkowników. Badania porównawcze prowadzone są systematycznie, a dane dostępne na witrynie<sup>35</sup> (szczegółowe dla uprawnionych bibliotek, a publicznie dostępne są zestawienia zbiorcze danych i wskaźników z lat 2006–2011, prezentowane w Excel w postaci czterech wartości: średnia arytmetyczna, mediana, maksimum, minimum). Regularnie aktualizuje się narzędzie badań (zestaw danych). Biblioteki uczestniczące w projekcie mogą pobrać z witryny formularz danych oraz podręcznik ze szczegółowymi objaśnieniami. Z formularza z 2012 r.<sup>36</sup>:

35 <http://www.ukb.nl/benchmarking>

36 [http://www.ukb.nl/sites/ukb/files/docs/formulier%20benchmark%202012\\_0.xls](http://www.ukb.nl/sites/ukb/files/docs/formulier%20benchmark%202012_0.xls)

## Zasoby główne

- » procent wydatków biblioteki w stosunku do wydatków uczelni,
- » środki wypracowane przez bibliotekę w stosunku do wydatków,
- » wydatki na zbiory jako procent wydatków biblioteki,
- » wydatki na czasopisma jako procent wydatków na książki i czasopisma,
- » wydatki na zasoby elektroniczne jako procent wydatków na zasoby elektroniczne i drukowane,
- » koszt personelu jako procent wydatków biblioteki,
- » powierzchnia magazynowa jako procent powierzchni ogółem.

## Produkty, udogodnienia i usługi

- » wydatki na zbiory na użytkownika,
- » wydatki na zbiory na pracownika naukowego,
- » wydatki na zbiory z zakresu nauk humanistycznych w przeliczeniu na pracownika naukowego nauk humanistycznych,
- » wydatki na zbiory z zakresu nauk społecznych w przeliczeniu na pracownika naukowego nauk społecznych,
- » wydatki na zbiory z zakresu prawa w przeliczeniu na pracownika naukowego prawa,
- » wydatki na zbiory z zakresu medycyny w przeliczeniu na pracownika naukowego medycyny,
- » liczba nabytków na potencjalnego użytkownika (studenci + 1,25 FTE - full time equivalents pracowników),
- » liczba książek na potencjalnego użytkownika,
- » liczba prenumerowanych czasopism na potencjalnego użytkownika,
- » publikacje pracowników w repozytorium w stosunku do liczby publikacji pracowników ogółem,
- » liczba miejsc na potencjalnego użytkownika,
- » liczba miejsc wyposażonych w komputery na potencjalnego użytkownika,
- » liczba godzin otwarcia w tygodniu (biblioteka główna),

## Wydajność opracowania zbiorów

- » liczba opracowanych książek na pracownika działu opracowania,
- » czas opracowania książki; liczba dni potrzebna na opracowanie 80% nabytków (na podstawie próbki 200 książek),
- » dostępność książek dla użytkowników,
- » liczba dni, po których 50% zbiorów jest dostępnych dla użytkownika,



- » liczba dni, po których 80% zbiorów jest dostępnych dla użytkownika,
- » liczba dni, po których 90% zbiorów jest dostępnych dla użytkownika,
- » odsetek zamówień międzybibliotecznych zrealizowanych w ciągu 2 dni,

### **Wykorzystanie zasobów**

- » liczba wypożyczeń na użytkownika,
- » liczba złożonych zamówień na wypożyczenia międzybiblioteczne (książki),
- » liczba złożonych zamówień na wypożyczenia międzybiblioteczne (artykuły z czasopism),
- » procent zrealizowanych zamówień na wypożyczenia międzybiblioteczne (książki),
- » procent zrealizowanych zamówień na wypożyczenia międzybiblioteczne (artykuły z czasopism),
- » liczba wyszukiwań w katalogu Pica na potencjalnego użytkownika,
- » liczba wyszukiwań w Web of Science na potencjalnego użytkownika,
- » liczba wyszukiwań w Web of Science i Scopus na potencjalnego użytkownika,
- » liczba wyświetlonych artykułów z Scence Direct na potencjalnego użytkownika,
- » średnia liczba artykułów pobranych w przeliczeniu na jedno czasopismo elektroniczne,
- » średnia liczba wykorzystanych ebooków,
- » średnia liczba wykorzystanych rozdziałów z jednego ebooka,

### **Efektywność kosztowa baz danych**

- » koszt wyszukiwania w Web of Science,
- » koszt wyszukiwania w Scopus,
- » koszt artykułu pobranego z Science Direct ,
- » koszt artykułu pobranego ze Sprintera,
- » koszt artykułu pobranego z Wiley / Blackwell,
- » koszt artykułu pobranego z JSTOR,
- » koszt artykułu pobranego z Project Muse,
- » koszt artykułu pobranego z Oxford University Press.

### **Źródła:**

- » Voorbij, H. Academic library benchmarking in The Netherlands: a comparative study. Performance Measurement and Metrics 2009, Vol. 10, No. 1, p. 59–72.
- » Laeven H., Smit A.: A project to benchmark university libraries In The Netherlands, Library Management 2003 Vol.24 nr 6-7, s. 291-304.

# Kanada

## Statystyka i wskaźniki efektywności miejskich bibliotek publicznych

- » *Key Performance Indicators*<sup>37</sup> - gromadzone od 20 lat przez stowarzyszenie bibliotek obsługujących ponad 100 tys. mieszkańców – Canadian Urban Libraries Council (CULC) i jego poprzedników,
- » dane, wskaźniki i inne raporty z lat 2000–2011 dostępne są publicznie, a z ostatnich lat tylko dla bibliotek członkowskich opłacających składki (średnio 3,5 tys. \$),
- » prezentowane dane 47 bibliotek głównych oraz ich filii: dane statystyczne poszczególnych bibliotek oraz średnia arytmetyczna, mediana, wartość minimalna i maksymalna (na podstawie raportu z 2011 r.<sup>38</sup>):
  - liczba mieszkańców,
  - liczba filii,
  - liczba zarejestrowanych / aktywnych użytkowników,
  - liczba bibliotek mobilnych,
  - powierzchnia ogółem, powierzchnia wynajmowana, procent powierzchni wynajmowanej,
  - liczba odwiedzin,
  - wypożyczenia w ciągu roku (w tym: dzieci, młodzieży),
  - książki otrzymane / wypożyczone w drodze wypożyczeń międzybibliotecznych,
  - wykorzystanie zbiorów na miejscu,
  - uczestnictwo w imprezach (w tym: dzieci, młodzieży),
  - liczba programów, szkoleń i spotkań / liczba godzin (w tym: dla dzieci, młodzieży),
  - liczba kwerend / liczba zapytań informacyjnych,
  - liczba/procent zapytań skierowanych elektronicznie,
  - liczba godzin pracy w roku, liczba godzin pracy biblioteki głównej, liczba godzin pracy filii (łącznie), liczba godzin pracy bibliobusów,
  - liczba nabytków (vol./tytuły),
  - liczba zbiorów (vol.),
  - wpływy finansowe z podziałem na źródła,
  - dochody z projektów,
  - wydatki na płace wraz z pochodnymi,
  - wydatki na materiały biblioteczne (ogółem oraz z podziałem na: beletrystykę, inne książki, czasopisma, multimedia, materiały drukowane, inne materiały, inne koszty stałe na materiały biblioteczne,

37 <http://www.culc.ca/research/kpis/>

38 <http://www.culc.ca/kpis/>

- inne wydatki,
  - koszty ogółem,
  - liczba godzin pracy w tygodniu (pracownika),
  - liczba etatów (ogółem, bibliotekarzy, pozostałych), liczba roboczogodzin w roku,
  - liczba stacji komputerowych z dostępem do Internetu,
  - liczba baz danych (dostępne lokalnie/ zdalnie),
  - liczba odwiedzin wirtualnych,
  - liczba połączeń do sieci bezprzewodowej,
  - liczba sesji internetowych z komputerów w bibliotece,
  - wykorzystanie baz danych (w tym: lokalnie/zdalnie).
- » **rankingi** według wskaźników wyliczonych dla każdej biblioteki indywidualnie w oparciu o publikowane powyżej dane; dodatkowo obliczane są średnie arytmetyczne, mediany, dolne i górne kwartyle, wariancje (25% powyżej i poniżej średniej):
- wydatki na mieszkańca,
  - wydatki na zbiory na mieszkańca,
  - godziny otwarcia na mieszkańca,
  - liczba pracowników biblioteki na mieszkańca,
  - liczba zbiorów na mieszkańca,
  - nabytki na mieszkańca,
  - wypożyczenia na mieszkańca,
  - odwiedziny na mieszkańca,
  - wypożyczenia na roboczogodzinę,
  - wypożyczenia na pracownika (etat),
  - aktywność zbiorów,
  - zapisani czytelnicy jako % obsługiwanej populacji,
  - wydatki na płace jako % wydatków ogółem,
  - wydatki na zbiory jako % wydatków ogółem.

### Statystyka i wskaźniki efektywności bibliotek naukowych

Kanadyjskie Stowarzyszenie Bibliotek Naukowych CARL (Canadian Association of Research Libraries) prowadzi serwis dotyczący wskaźników i pomiarów efektywności dla bibliotek naukowych<sup>39</sup>:

- » raporty statystyczne 31 bibliotek członkowskich od 1976 r.,

39 <http://www.carl-abrc.ca/en/research-libraries/statistics-measures.html>

- » ostatni raport (2009/2010) zawiera dane i wskaźniki (niektóre analizowane w porównaniu z poprzednimi latami) pogrupowane w następujących sekcjach:
  - wydatki (na zbiory) i zbiory,
  - nowe usługi (digitalizacja, elektroniczne usługi informacyjne, korzystanie z zasobów elektronicznych),
  - korzystanie ze zbiorów, udogodnienia i usługi,
  - wynagrodzenia,
  - wskaźniki
    - personel biblioteki jako % pracowników uczelni,
    - wydatki na zbiory i wydatki biblioteczne jako % wydatków uczelni,
    - wydatki na zbiory i liczba zbiorów w stosunku do liczby studentów (zmiany w kilku latach),
    - korzystanie z materiałów bibliotecznych na miejscu w stosunku do liczby studentów,
    - wypożyczenia międzybiblioteczne/wypożyczenia w stosunku do liczby studentów,
    - transakcje wypożyczeń w stosunku do liczby studentów,
    - udzielone informacje w stosunku do liczby studentów,
    - liczba studentów przypadająca na pracownika (zmiany w kilku latach),
    - wydatki biblioteki w stosunku do wydatków uczelni (zmiany w kilku latach),
- » raport zawiera też obszerne omówienie danych statystycznych wraz z wykresami.

**Statystyka i wskaźniki efektywności bibliotek prowincji Quebec<sup>40</sup>** udostępniana w serwisie statystycznym Instytutu Statystycznego Quebec

Raporty zbiorcze danych (na przestrzeni kilku lat), w tym wskaźniki efektywności	
Dla bibliotek publicznych	Dla bibliotek uniwersyteckich
<ul style="list-style-type: none"> <li>» procent obsługiwanej populacji</li> <li>» liczba dokumentów na osobę</li> <li>» liczba dokumentów drukowanych na osobę</li> <li>» procent zarejestrowanych użytkowników</li> <li>» liczba wypożyczeń na osobę</li> <li>» procent książek dla dzieci wśród wypożyczeń</li> <li>» wydatki biblioteki na osobę</li> <li>» wydatki na zbiory na osobę</li> <li>» wydatki na pracowników na osobę</li> <li>» procent wydatków na zbiory</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» liczba studentów na miejsce w bibliotece</li> <li>» liczba studentów na stanowisko komputerowe</li> <li>» liczba dokumentów na studenta</li> <li>» liczba wypożyczeń na studenta</li> <li>» liczba konsultacji informacyjnych na studenta</li> <li>» liczba odwiedzin na studenta</li> <li>» liczba studentów na pracownika</li> <li>» wydatki na studenta</li> <li>» liczba pracowników na bibliotekę</li> </ul>

40 [http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/culture\\_comnc/livre\\_bibl/biblio\\_publiques/index\\_an.htm](http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/culture_comnc/livre_bibl/biblio_publiques/index_an.htm)

# Litwa

## Oficjalny litewski portal statystyczny

- » dane dotyczące wszystkich typów bibliotek, zakres danych: liczba książek, liczba użytkowników, liczba wypożyczonych książek i czasopism, personel; dane w podziale na gminy<sup>41</sup>,
- » dane nie są zbierane z bibliotek tylko dostarczane przez odpowiedzialną za ich gromadzenie i administrowanie Bibliotekę Narodową Litwy,
- » wyniki udostępniane są w Bazie Wskaźników Statystyki Litewskiej 4 miesiące po zakończeniu badania i publikowane w *Kultura, Prasa i Sport* oraz *Roczniku Statystycznym Litwy*,
- » za statystykę bibliotek odpowiedzialny jest Oddział Statystyki Edukacji i Kultury Litewskich Statystyk,
- » dostępne są dane i wskaźniki od 1994 r.,
- » zakres publikowanych danych i wskaźników<sup>42</sup> (zakładka: Indicators – Culture – Libraries):
  - liczba dokumentów wypożyczonych przez biblioteki,
  - personel bibliotek,
  - liczba bibliotek,
  - liczba użytkowników bibliotek,
  - liczba zbiorów w bibliotekach podległych Ministerstwu Kultury na 100 mieszkańców,
  - liczba odwiedzin w komunalnych bibliotekach publicznych,
  - stosunek liczby dokumentów elektronicznych w komunalnych bibliotekach publicznych do ogółu zasobów bibliotek,
  - stosunek liczby odwiedzin wirtualnych w komunalnych bibliotekach publicznych do ogólnej liczby odwiedzin,
  - liczba odwiedzin wirtualnych w komunalnych bibliotekach publicznych,
  - liczba wypożyczonych poza bibliotekę dokumentów w bibliotekach podległych Ministerstwu Kultury,
  - liczba dokumentów na 1 użytkownika w bibliotekach podległych Ministerstwu Kultury,
  - liczba dokumentów wypożyczonych na 1 użytkownika bibliotek w bibliotekach podległych Ministerstwu Kultury,
  - liczba użytkowników na bibliotekę podległą Ministerstwu Kultury,
  - liczba komunalnych bibliotek publicznych posiadających komputery,
  - liczba publicznych punktów dostępu do Internetu w komunalnych bibliotekach publicznych,
  - liczba użytkowników publicznych punktów dostępu do Internetu w komunalnych bibliotekach publicznych.

<sup>41</sup> <http://osp.stat.gov.lt/>

<sup>42</sup> <http://osp.stat.gov.lt/en/rodikliai10>

## Biblioteka Narodowa

- » gromadzenie oraz organizowanie danych statystycznych należy do biblioteki narodowej – wszystkie biblioteki składają roczne sprawozdania (części tekstowe i statystyczne) do Ministerstwa Kultury,
- » biblioteka narodowa ma też obowiązek przygotowania i wdrożenia, we współpracy z urzędem statystycznym norm ISO 2789 oraz ISO 11620,
- » w zestawieniach obejmujących wszystkie typy bibliotek publikowane są dane<sup>43</sup>:
  - liczba bibliotek,
  - liczba dokumentów w jednostkach fizycznych,
  - liczba użytkowników,
  - liczba wypożyczonych dokumentów w jednostkach fizycznych,
  - liczba odwiedzin,
  - personel merytoryczny,
  - liczba bibliotek użytkujących komputery – ogółem, w tym z dostępem do Internetu.
- » dostępny jest także raport z działalności bibliotek w danym roku,
- » Biblioteka Narodowa publikuje roczne sprawozdania w czasopiśmie fachowym, książce oraz na stronie internetowej.

## Niemcy

### Niemiecka Statystyka Bibliotek (Deutsche Bibliotheksstatistik DBS)

- » dostępna on-line<sup>44</sup> – najpierw w wersji roboczej, a następnie ostatecznej (Centrum Dokumentów),
- » jedyna statystyka bibliotek publicznych i naukowych, zawierająca istotne dane i wskaźniki w obszarach: wyposażenia, wielkości zbiorów, wypożyczeń, wydatków, finansów i zatrudnienia,
- » DBS gromadzi dane zgodnie z normą ISO 2789 Międzynarodowa Statystyka Biblioteczna,
- » za opracowanie danych odpowiedzialne jest Ministerstwo Kultury i Oświaty,
- » w 2009 r. w DBS prezentowano dane 8700 bibliotek: 8400 bibliotek publicznych, 246 naukowych i 147 specjalistycznych.

### Projekt BIX (Bibliotheksindex)<sup>45</sup>

- » dobrowolny program, w którym uczestniczy 60-70% bibliotek publicznych i naukowych,

43 <http://www.lnb.lt/en/for-librarian/lithuanian-libraries-statistics>

44 <http://www.hbz-nrw.de/angebote/dbs/>

45 <http://www.bix-bibliotheksindex.de>

- » zainicjowany w 1999 r. dla bibliotek publicznych i realizowany w kooperacji Stowarzyszenia Bibliotek Niemieckich DBV z Fundacją Bertelsmanna; w latach 2003-2004 projekt objął również biblioteki naukowe; od 2005 r. realizowany przez Kompetenznetzwerk für Bibliotheken we współpracy m.in. z DVB, oraz infas i Hochschule der Medien Stuttgart odpowiedzialnymi za opracowanie danych, ankiet i obliczanie indeksu,
- » cele: dokonywanie ciągłych porównań (benchmarking) oraz ranking bibliotek, na podstawie wskaźników (różnych dla bibliotek akademickich i publicznych), wybranych m.in. z normy ISO 11620 w 4 grupach (wg czterech aspektów modelu Balanced Scorecard),
- » dane bazowe do obliczania wskaźników pochodzą:
  - dla bibliotek publicznych wszystkie są przejmowane z oficjalnych statystyk DBS,
  - dla bibliotek akademickich 11 z nich jest przejmowanych z DBS, 8 jest obliczanych z danych DBS, 5 danych spoza DBS, 2 wymagają przepisania/oszacowania, 1 wymaga centralnego obliczania,
- » dane wprowadzane do systemu przez biblioteki online są wielokrotnie sprawdzane przez niezależną instytucję (automatycznie oraz przez człowieka), również dane pochodzące z DBS;
- » wskaźniki są obliczane dla wszystkich bibliotek przekazujących dane do DBS, a wyniki bibliotek uczestniczących w BIX są pozycjonowane w porównaniu z wynikami wszystkich bibliotek niemieckich, niezależnie od tego ile bibliotek uczestniczy w projekcie BIX.

Wskaźniki dla bibliotek publicznych (19):	
<p>I. Usługi bibliotek</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Liczba wol. na mieszkańca</li> <li>» Powierzchnia użytkowa (w m<sup>2</sup>) na 1.000 mieszkańców</li> <li>» Liczba zatrudnionych (etatów) w bibliotece na 1.000 mieszkańców</li> <li>» Liczba stanowisk komputerowych na 10.000 mieszkańców</li> <li>» Imprezy i programy na 1.000 mieszkańców</li> <li>» Usługi internetowe (np. witryna www, OPAC, funkcje interaktywne, np. sprawdzanie konta, zamawianie, tematyczne zbiory linków, wirtualna informacja, zasoby elektroniczne, serwisy informacyjne na życzenie)</li> </ul>	<p>III. Wydajność z ekonomicznego punktu widzenia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Budżet na zakup zbiorów w przeliczeniu na wypożyczenie (im niższy wskaźnik tym wyższe miejsce w rankingu!)</li> <li>» Liczba roboczogodzin na godzinę otwarcia (im niższy wskaźnik tym wyższe miejsce w rankingu!)</li> <li>» Liczba odwiedzin na godzinę otwarcia</li> <li>» Wydatki bieżące w przeliczeniu na wizytę w bibliotece (im niższy wskaźnik tym wyższe miejsce w rankingu!)</li> </ul>
<p>II. Korzystanie (udostępnianie)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Liczba odwiedzin na mieszkańca</li> <li>» Liczba odwiedzin wirtualnych na mieszkańca</li> <li>» Liczba wypożyczeń (wraz z prolongatami) na 1 mieszkańca</li> <li>» „Obieg zbiorów”, przydatność kolekcji – liczba wol. wypożyczonych w ciągu roku w stosunku do liczby wol. kolekcji przeznaczonych do wypożyczenia</li> <li>» Liczba godzin otwarcia w ciągu roku na 1.000 mieszkańców</li> <li>» Liczba agend obsługi</li> </ul>	<p>IV. Rozwój</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Wskaźnik aktualizacji – zbiory zinventaryzowane w danym roku w stosunku do ogólnej liczby zbiorów</li> <li>» Szkolenia zawodowe w przeliczeniu na pracownika</li> <li>» Stopień absencji spowodowanej zwolnieniami – liczba roboczogodzin w roku pomniejszona o liczbę godzin zwolnień</li> <li>» Inwestycje na mieszkańca</li> </ul>

## Wskaźniki dla bibliotek akademickich (18):

<p>I. Usługi bibliotek</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Liczba miejsc dla użytkowników w przeliczeniu 1.000 członków podstawowej grupy użytkowników</li> <li>» Liczba zatrudnionych (etatów) w bibliotece na 1.000 członków podstawowej grupy użytkowników</li> <li>» Wydatki na zbiory i informacje na członka podstawowej grupy użytkowników</li> <li>» Procent wydatków na zbiory i informacje przeznaczony na zasoby elektroniczne</li> <li>» Liczba godzin otwarcia w tygodniu</li> </ul>	<p>III. Wydajność z ekonomicznego punktu widzenia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Wydatki biblioteki na aktywnie wypożyczającego (im niższy wskaźnik tym wyższe miejsce w rankingu!)</li> <li>» Stosunek wydatków na zbiory do wydatków na personel</li> <li>» Wydajność pracowników: opracowanie zbiorów</li> <li>» Wydajność pracowników: wypożyczenia i wypożyczenia międzybiblioteczne</li> </ul>
<p>II. Korzystanie (udostępnianie)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Liczba odwiedzin fizycznych na członka podstawowej grupy użytkowników</li> <li>» Liczba odwiedzin wirtualnych na członka podstawowej grupy użytkowników (na podstawie COUNTER, scentralizowane pomiary)</li> <li>» Liczba uczestników szkoleń dla użytkowników na członka podstawowej grupy użytkowników</li> <li>» Natychmiastowa dostępność zasobów (wypożyczenia bez uprzedniej rezerwacji w stosunku do ogólnej liczby wypożyczeń włączając w to zamówienia na wypożyczenia międzybiblioteczne)</li> <li>» Satysfakcja użytkowników (na razie nie stosowany)</li> </ul>	<p>IV. Rozwój</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Szkolenia zawodowe – liczba dni szkoleń na pracownika</li> <li>» Procent budżetu uczelni przeznaczany na bibliotekę</li> <li>» Procent budżetu biblioteki pochodzący z grantów i dochodów specjalnych</li> <li>» Odsetek pracowników zatrudnionych przy dostarczaniu i rozwoju zasobów elektronicznych</li> </ul>

- » wyniki ankiety dla bibliotek publicznych są opracowywane dla 5 kategorii placówek (w zależności od liczby mieszkańców), a dla bibliotek akademickich – dla trzech typów,
- » w 2012 r. w projekcie uczestniczyło 269 bibliotek publicznych i 77 akademickich (w tym kilkanaście zagranicznych, np. austriackich, czeskich, włoskich),
- » coroczna prezentacja wyników na stronie BIX oraz w formie drukowanego raportu BIX-Magazine.

### Źródła:

- » Derfert-Wolf L.: Badania porównawcze bibliotek niemieckich – projekt BIX. Biuletyn EBIB 2003 Nr 8(48)
- » Girsberg D.: „BIX – Der Bibliotheksindex” – narzędzie stałego rozwoju jakości. [Dokument elektroniczny] <http://www.goethe.de/ins/pl/lpwis/pl1507575.htm>
- » Gębołyś Z.: BIX – Bibliotheksindex – niemiecki program oceny jakości pracy bibliotek naukowych i publicznych. W: Znaczenie i badania jakości w bibliotekach. V Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej Łódź-Rogów, 13-15 czerwca 2012, <http://cybra.lodz.pl/publication/7796>



# Norwegia

## Oficjalna statystyka w Norwegii – KOSTRA

KOSTRA (Raport krajowy samorządów terytorialnych)<sup>46</sup> to innowacyjny program gromadzenia danych wprowadzony przez Urząd Statystyczny Norwegii zainicjowany w 1995 r. Pierwsze pełne sprawozdania statystyczne dla całego kraju zostały zebrane w marcu 2002 r. KOSTRA skupia się na dwóch celach:

- » zapewnienie lepszej informacji o gminie, zarówno dla władz centralnych, jak i samorządów lokalnych. Nacisk położono na porównywalność między gminami, aby zwiększyć możliwości benchmarkingu. Terminowość to podstawa - informacje zbiera się w lutym i pierwsze dane publikuje w marcu, po czym sprawdzana jest wiarygodność danych. Skorygowane dane publikuje się w czerwcu,
- » efektywna sprawozdawczość. Dane przekazywane są przez gminy, za pomocą formularzy elektronicznych, ale pochodzą także z innych instytucji, które gromadzą dane dotyczące działalności samorządów terytorialnych. Dane dotyczące bibliotek publicznych pochodzą z Biblioteki Narodowej Norwegii (wcześniej Norweskiego Centrum ds. Archiwów, Bibliotek i Muzeów – ABM Utvikling). Te same dane powinny być zbierane tylko raz, nawet jeśli są one używane do wielu celów.

Publikacja KOSTRA zawiera kilka stałych wskaźników. Umożliwia porównania jednej gminy ze średnią dla odpowiedniej grupy gmin, regionu lub kraju. Publikacja zawiera również szczegółowe dane, które pozwalają użytkownikom budować własne wskaźniki i tabele, za pomocą kilku programów jak np. Excel lub PC-Axis. Dane mogą być prezentowane na mapach za pomocą PC-Axis w połączeniu z PX-Map. Kluczowe dane w KOSTRA dostarczają informacji na temat większości działań w ramach gmin i powiatów, w tym szkół, kultury, przy użyciu głównych wskaźników,

- » 17 danych wykorzystywanych do obliczania wskaźników dla bibliotek<sup>47</sup>:
  1. liczba odwiedzin,
  2. wypożyczenia książek dla dzieci,
  3. książki dla dzieci w zbiorach,
  4. wypożyczenia beletrystyki (dorośli),
  5. beletrystyka w zbiorach,
  6. wypożyczenia książek innych niż beletrystyka (dorośli),
  7. nie-beletrystyka w zbiorach,
  8. wypożyczenia audiobooków i wypożyczenia video,
  9. wypożyczenia zbiorów muzycznych,
  10. wypożyczenia innych zbiorów,

<sup>46</sup> <http://www.ssb.no/offentlig-sektor/kostra>

<sup>47</sup> <http://samstat.wordpress.com/indikatorer/kostra-variables/>

11. liczba nabytków,
  12. wydatki na zbiory,
  13. wydatki na płace,
  14. liczba pracowników (pełne etaty),
  15. liczba członków obsługiwanej populacji,
  16. liczba członków obsługiwanej populacji w wieku 0-13 lat,
- » wskaźniki KOSTRA: 20 (+ 6 specjalnych)
- wskaźniki „zewnątrzne“ (przydatne do działań rzeczniczych),
    - liczba odwiedzin w przeliczeniu na osobę,
    - liczba wypożyczeń w przeliczeniu na osobę,
    - poziom aktywności jako suma odwiedzin i wypożyczeń w przeliczeniu na osobę,
    - liczba pracowników (etatów) w przeliczeniu na 10.000 osób,
    - koszty operacyjne (suma wydatków na zbiory i personel) w przeliczeniu na osobę,
    - poziom wydajności jako stosunek między poziomem aktywności i kosztami operacyjnymi (poziom wydajności może być również zapisany jako: (liczba wizyt + liczba wypożyczeń) / (koszty zbiorów + koszty pracowników),
  - wskaźniki „wewnętrzne“ (przydatne dla zarządzających)
    - koszty wynagrodzeń w przeliczeniu na etat,
    - koszty zbiorów w przeliczeniu na nabytek,
    - koszty zbiorów jako procent łącznych kosztów zbiorów i pracowników,
    - obrót zbiorów innych niż beletrystyka = wypożyczenia zbiorów innych niż beletrystyka / liczba pozycji w tej kolekcji,
    - obrót zbiorów beletrystycznych = wypożyczenia zbiorów beletrystycznych / liczba pozycji w tej kolekcji,
    - obrót książek dla dzieci = wypożyczenia książek dla dzieci / liczba pozycji w tej kolekcji,
    - liczba wypożyczeń w przeliczeniu na odwiedziny,
    - wypożyczenia zbiorów innych niż książki w przeliczeniu na osobę,
    - wypożyczenia zbiorów innych niż beletrystyka w przeliczeniu na osobę dorosłą,
    - wypożyczenia zbiorów beletrystycznych w przeliczeniu na osobę dorosłą,
    - wypożyczenia książek dla dzieci w przeliczeniu na dziecko,
    - wypożyczenia zbiorów innych niż książki jako procent wszystkich wypożyczeń,
    - wypożyczenia zbiorów innych niż beletrystyka jako procent wszystkich wypożyczeń dorosłym,
    - wypożyczenia książek dla dzieci jako procent wszystkich wypożyczeń książek,
  - dodatkowe wskaźniki (pomocne dla realizacji celów specjalnych)

- liczba nabytków na osobę,
- liczba zbiorów innych niż beletrystyka w przeliczeniu na osobę dorosłą,
- liczba zbiorów beletrystycznych w przeliczeniu na osobę dorosłą,
- liczba książek dla dzieci w przeliczeniu na dziecko,
- liczba zbiorów innych niż beletrystyka jako procent zbiorów (książek) dla dorosłych,
- liczba książek dla dzieci jako procent zbiorów (książek ogółem).

Więcej informacji nt. systemu KOSTRA:

- » prezentacja *KOSTRA Municipality State Reporting Experiences from Norway* [http://www.powershow.com/view/5830-NDQ10/KOSTRA\\_MunicipalityState\\_Reporting\\_Experiences\\_from\\_Norway\\_powerpoint\\_ppt\\_presentation](http://www.powershow.com/view/5830-NDQ10/KOSTRA_MunicipalityState_Reporting_Experiences_from_Norway_powerpoint_ppt_presentation)
- » Høivik, T. *KOSTRA for bibliotekarar* [https://docs.google.com/document/pub?id=1IhICeeWRn64Dr4amW\\_kpoYV3X8UNTArrqT2hQhYzVKY](https://docs.google.com/document/pub?id=1IhICeeWRn64Dr4amW_kpoYV3X8UNTArrqT2hQhYzVKY),
- » *KOSTRA indicators for public libraries* <http://iflastat.wordpress.com/2010/02/25/kostra-indicators-for-public-libraries/>,
- » przykład wskaźników opartych o zestaw wykorzystywany w KOSTRA <https://spreadsheets.google.com/spreadsheet/pub?key=0AkYo9zJcCNSWdEo4TG9FS0pBdzdzGhHX1hncTQxTXc&gid=0>

### Norweski barometr kulturalny (Norwegian cultural barometer)<sup>48</sup>

- » podstawowe dane dotyczące statystyki sektora kultury, w tym bibliotek. Badanie jest powtarzane i wyniki publikowane co kilka lat (1991, 1994, 1997, 2000, 2004, 2008, 2012). Wyniki z 2012 r. zawierają dane porównawcze z rokiem 2008,
- » wyniki publikowane są:
  - w postaci podstawowej tabeli z liczbą użytkowników poszczególnych sektorów kultury, w tym bibliotek; dodatkowo materiał opisowy;
  - w formie bazy danych dla wszystkich sektorów kultury za lata 1991-2012, w tym dla bibliotek zakres danych: procent użytkowników, procent mężczyzn, procent kobiet, procent osób w przedziałach wiekowych: 9-15 lat, 16-24 lata, 45-66 lat, 67-79 lat, procent osób uczęszczających do szkoły podstawowej, średniej i studentów wyższych uczelni; możliwe jest generowanie wyników w postaci graficznej i sortowanie wg poszczególnych kategorii,
  - raportów w języku norweskim: raport za rok 2008<sup>49</sup>, raport za rok 2012<sup>50</sup>

48 <http://www.ssb.no/en/kultur-og-fritid/statistikker/kulturbar>

49 [http://www.ssb.no/a/publikasjoner/pdf/sa107/hele\\_publicasjonen.pdf](http://www.ssb.no/a/publikasjoner/pdf/sa107/hele_publicasjonen.pdf)

50 [http://www.ssb.no/kultur-og-fritid/artikler-og-publikasjoner/\\_attachment/113702?\\_ts=13eac012f98](http://www.ssb.no/kultur-og-fritid/artikler-og-publikasjoner/_attachment/113702?_ts=13eac012f98)

## Statystyka bibliotek akademickich i specjalnych

- » publikowana od 1980 r. we współpracy z Krajowym Biurem Bibliotek Naukowych i Specjalnych oraz Norweskim Centrum ds. Archiwów, Bibliotek i Muzeów; od 2011 we współpracy z Biblioteką Narodową,
- » raporty bazują na normie ISO 2789 Międzynarodowa Statystyka Biblioteczna,
- » dane generowane są w postaci tabel lub przedstawiane graficznie,
- » zakres danych:
  - tabela podstawowa: książki i wydawnictwa ciągłe (liczba wol. ogółem), dokumenty audiowizualne, materiały graficzne i kartograficzne, dokumenty cyfrowe, liczba wypożyczeń; dodatkowo materiał opisowy;
  - tabele szczegółowe (dane od 2001 r.)<sup>51</sup> – zbiory i nabytki (książki i wydawnictwa ciągłe (liczba wol. ogółem), książki i wydawnictwa ciągłe w wolnym dostępie, przyrost liczby książek i wydawnictw ciągłych (brutto), manuskrypty, mikrofiszki, nuty, dokumenty audiowizualne, materiały kartograficzne, materiały graficzne, patenty, dokumenty elektroniczne, liczba tytułów czasopism bieżących, liczba gazet, dokumenty cyfrowe), wypożyczenia (lokalne, ponadlokalne, krajowe, zagraniczne), wypożyczenia na zewnątrz (zamówienia wysłane, ogółem, krajowe, zagraniczne), finanse (wydatki w tys. koron, dochody z usług w tys. koron), personel (zatrudnieni ogółem, zatrudnieni bibliotekarze, inni zatrudnieni, roboczogodziny w roku na pracownika, roboczogodziny w roku na bibliotekarza, roboczogodziny w roku na innych pracowników),

## Biblioteka Narodowa

- » odpowiedzialna za statystyki bibliotek publicznych, naukowych i szkolnych od 2010 r.<sup>52</sup>
- » prawo w Norwegii nakłada odpowiedzialność na biblioteki regionalne za zbieranie danych statystycznych z bibliotek niższego szczebla. Statystyki zbierane są online za pomocą oprogramowania, dostarczonego przez Norweskie Centrum ds. Archiwów, Bibliotek i Muzeów – ABM Utvikling (od 2010 r. jako część Biblioteki Narodowej, od 2011 część jego kompetencji przejęło Arts Council Norway, odpowiedzialne za politykę kulturalną Norwegii<sup>53</sup>),
- » biblioteki składają dane bezpośrednio do Biblioteki Narodowej za pomocą formularza elektronicznego. Aby zachować prawny obowiązek odpowiedzialności bibliotek regionalnych za statystyki bibliotek niższego szczebla, mają one wgląd w dane i muszą je zatwierdzić na poziomie regionalnym. Przygotowane w formacie .xls wzory formularzy sprawozdawczych dla poszczególnych typów bibliotek przekształcane są przez oprogramowanie w formularz elektroniczny, a po złożeniu danych przez biblioteki i zatwierdzeniu ich, generowane są raporty zbiorcze w formacie .xls,
- » formularz dla bibliotek publicznych obejmuje dane:

51 <https://www.ssb.no/statistikkbanken/selecttable/hovedtabelHjem.asp?KortNavnWeb=ffbibl&CMSSubjectArea=kultur-og-fritid&PLanguage=1&checked=true>

52 <http://www.nb.no/Bibliotekutvikling/Tall-og-fakta/Statistikk-for-norske-bibliotek>

53 <http://kulturradet.no/english>

- zbiory: stan i nabytki na nośnikach fizycznych – książki: niebeletrystyczne i beletrystyczne dla dzieci/dorosłych, książki mówione dla dzieci/dorosłych, prenumerata, muzyka dla dzieci/dorosłych, filmy dla dzieci/dorosłych, inne,
- zbiory: stan i nabytki – media elektroniczne – książki elektroniczne dla dzieci/dorosłych, elektroniczne książki mówione dla dzieci/dorosłych, prenumerata mediów elektronicznych, inne elektroniczne dokumenty tekstowe, inne elektroniczne dokumenty audiowizualne, informacyjne bazy danych, bazy pełnotekstowe, inne bazy danych,
- zbiory otrzymane z Arts Council Norway jako procent nabytków,
- archiwalia: czy biblioteka posiada materiały archiwalne?
- wypożyczenia (pierwsze wypożyczenia i przedłużenia) materiałów na nośnikach fizycznych – książki: niebeletrystyczne i beletrystyczne dla dzieci/dorosłych, książki mówione dla dzieci/dorosłych, prenumerata, muzyka dla dzieci/dorosłych, filmy dla dzieci/dorosłych, inne,
- wykorzystanie zasobów elektronicznych (pobrania i wykorzystanie poprzez streaming) – elektroniczne książki tekstowe dla dzieci, elektroniczne książki tekstowe dla dorosłych, elektroniczne książki mówione dla dzieci, elektroniczne książki mówione dla dorosłych, prenumerata elektroniczna, inne elektroniczne dokumenty tekstowe / audiowizualne,
- wykorzystanie baz danych (przeszukania, pozycje wyświetlone, dokumenty pobrane lub wykorzystane za pomocą streamingu) – katalogi biblioteczne, bazy informacyjne, bazy pełnotekstowe, inne bazy danych,
- aktywni czytelnicy – (z jednostki administracyjnej, spoza jednostki administracyjnej) – w kategoriach wiekowych: 0-12, 13-18, 19-40, powyżej 41 lat, aktywni czytelnicy, o których wieku brak jest danych, aktywni czytelnicy – klienci instytucjonalni,
- wypożyczenia międzybiblioteczne – liczba książek/dokumentów wysłanych do innych bibliotek, sprowadzonych z innych bibliotek,
- inna aktywność – liczba odwiedzin, liczba zapytań informacyjnych,
- wykorzystanie bibliotecznej strony internetowej – liczba wirtualnych wizyt, liczba przeglądanych stron, liczba unikalnych użytkowników, czy strona biblioteczna jest zgodna ze standardem WAI
- czas poświęcony użytkownikom – ogólna liczba godzin, godziny dla dzieci,
- doradztwo/instruktaż w zakresie obsługi internetu – liczba oddziałów (w tym biblioteka główna), w których świadczony jest doradztwo/instruktaż w zakresie obsługi internetu,
- imprezy i wystawy – ogólna liczba, w tym dla dzieci, liczba uczestników,
- informacje administracyjne – czy dyrektor biblioteki posiada wymagane wykształcenie, personel (liczba pracowników, w tym pełnozatrudnionych) – bibliotekarze z wykształceniem bibliotekarskim, inni zatrudnieni jako bibliotekarze i personel administracyjny, inni, średnia liczba roboczogodzin rocznie pracowników pełnozatrudnionych poświęconych na pracę z użytkownikiem; godziny otwarcia głównej biblioteki: liczba godzin

w tygodniu do 17.00 i po 17.00, liczba tygodni otwarcia w roku, otwarta w soboty, otwarta w niedziele, godziny otwarcia filii biblioteki: liczba godzin w tygodniu do 17.00 i po 17.00, liczba tygodni otwarcia w roku, otwarta w soboty, otwarta w niedziele; usługi na zewnątrz – liczba użytkowników odwiedzonych w domach, liczba instytucji obsłużonych przez bibliotekę, czy depozyty biblioteczne są umieszczone w innych instytucjach; katalog elektroniczny – liczba jednostek w katalogu, czy katalog jest dostępny online; prace projektowe – zaangażowanie biblioteki w projekty, środki otrzymane z projektów,

- budżet – koszty personelu, koszty nabytków zbiorów drukowanych, koszty nabytków pozostałych zasobów, usługi dla ICT, koszty utrzymania (media, czynsz itp.), inne koszty; refundacje zwolnień lekarskich i urlopów macierzyńskich; powierzchnia pomieszczeń w m<sup>2</sup>, ogólna liczba bibliotek (główna + filie), w tym prowadzonych wspólnie ze szkołami podstawowymi, wyższymi i innymi instytucjami; liczba miejsc dla czytelników w bibliotece głównej i filiach, liczba filii zamkniętych w ciągu roku, nowa powierzchnia biblioteczna w m<sup>2</sup>, koszty na budowę poniesione w ciągu roku, powierzchnia zmodernizowana w m<sup>2</sup>, koszty modernizacji; liczba bibliotek mobilnych, liczba przystanków bibliotek mobilnych,
  - współpraca – czy biblioteki współpracują w sposób zorganizowany ze: szkołą podstawową, szkołą wyższą, inną szkołą, studentami studiującymi na odległość, archiwami, muzeami, innymi instytucjami jednostek administracyjnych świadczącymi usługi informacyjne, innymi.
- » publikowane są tabele zawierające roczne dane i wskaźniki dla poszczególnych typów bibliotek<sup>54</sup>: publicznych, naukowych i szkolnych,

### Wskaźniki dla bibliotek publicznych i naukowych

- » inicjatywę opracowania wskaźników dla bibliotek publicznych i naukowych podjęła w 2008 r. Agenda rządowa ABM Utvikling (Norweskie Centrum ds. Archiwów, Bibliotek i Muzeów),
- » powołano dwie grupy projektowe (jedna na potrzeby bibliotek publicznych, druga na potrzeby bibliotek naukowych) ds. Analizy porównawczej z wykorzystaniem wskaźników funkcjonalności i zarządzania,
- » dwa cele projektu:
  - opracowanie i przetestowanie zestawu wskaźników dla bibliotek publicznych i naukowych,
  - opracowanie i przetestowanie zestawu wskaźników na potrzeby prowadzonego benchmarkingu w bibliotekach publicznych i naukowych,

54 <http://www.nb.no/Bibliotekutvikling/Tall-og-fakta/Statistikk-for-norske-bibliotek>

- » informacje o wskaźnikach opublikowano w postaci publikacji drukowanych i elektronicznych zawierających definicje, formuły i metod obliczeń, interpretacje, źródła pobierania danych i źródła wskaźnika (np. ISO):

Zestaw wskaźników dla bibliotek publicznych <sup>55</sup>	Zestaw wskaźników dla bibliotek naukowych <sup>56, 57</sup>
<p>1. Gospodarka / Zasoby</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» procent środków organizatora przyznawanych bibliotekom</li> <li>» koszty na godzinę otwarcia</li> <li>» wydatki na zbiory na osobę</li> <li>» stosunek wynagrodzenia dla pracownika biblioteki w stosunku do kosztów ponoszonych na zakup zbiorów</li> <li>» koszty pobrania dokumentu z sieci</li> <li>» procent wydatków na nabytki / koszty dostępu do dokumentów elektronicznych w sieci</li> <li>» Wykorzystanie / Odwiedziny</li> <li>» liczba odwiedzin na mieszkańca z danego regionu</li> <li>» liczba wejść na stronę www na mieszkańca z danego regionu</li> <li>» liczba wypożyczeń na mieszkańca</li> <li>» liczba pobranych z sieci dokumentów na mieszkańca</li> <li>» udział procentowy odwiedzin osób niebędących rodzimymi użytkownikami języka norweskiego</li> <li>» udział procentowy odwiedzających z innych gmin</li> <li>» liczba uczestników zaangażowanych w przedsięwzięcia organizowane przez bibliotekę</li> </ul> <p>2. Zbiory / Usługi / Procesy</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» liczba godzin otwarcia</li> <li>» liczba pełnych etatów w ciągu roku na 1000 mieszkańców</li> <li>» nabytki na 1000 mieszkańców</li> <li>» udział procentowy zbiorów zakupionych z funduszu kultury w nabytkach ogółem</li> <li>» zbiory w językach innych niż skandynawskie i angielski</li> <li>» liczba wypożyczeń zbiorów w językach innych niż skandynawskie i angielski</li> <li>» stosunek wypożyczeń międzybibliotecznych z innych bibliotek do wypożyczeń do innych bibliotek</li> <li>» procent wypożyczeń z własnej kolekcji</li> <li>» liczba zapytań informacyjnych (w punkcie/agencji informacyjnej) na pracownika</li> <li>» czas spędzony przez pracownika w punkcie/agencji informacyjnej</li> <li>» aktywność biblioteki w działaniach związanych z usługami ogólnokrajowymi</li> <li>» czas spędzony przez pracownika na rzecz bibliotek szkolnych</li> </ul> <p>3. Rozwój / Innowacje / Marketing</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» czas spędzony na przygotowaniu i realizacji projektów (dotyczy poszczególnych pracowników)</li> <li>» czas spędzony na podnoszeniu kwalifikacji (dotyczy poszczególnych pracowników)</li> <li>» liczba wydarzeń, w które byli zaangażowani pracownicy w przeliczeniu na pracownika</li> <li>» liczba umów o współpracy na pracownika</li> <li>» liczba usług interaktywnych</li> </ul>	<p>4. Zasoby / Dostęp / Infrastruktura / Rozwój</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» godziny otwarcia (w czasie godzin pracy personelu)</li> <li>» liczba użytkowników w stosunku do liczby pełnozatrudnionych w bibliotece pracowników</li> <li>» procentowy udział użytkowników z instytucji macierzystej, którzy korzystają z bibsys (krajowy system bibliotecznych dla bibliotek naukowych)</li> <li>» liczba użytkowników w stosunku do miejsc dla użytkowników</li> <li>» obrót (wypożyczenia/zbiory)</li> <li>» procent wypożyczeń z własnej kolekcji</li> <li>» udział zgłoszonych publikacji naukowych włączonych do repozytorium instytucji</li> <li>» czas pracy poświęcony na publikacje elektroniczne (godziny na pracownika pełnozatrudnionego)</li> <li>» czas pracy poświęcony na szkolenia (godziny na pracownika pełnozatrudnionego)</li> <li>» czas pracy poświęcony na uprzednio zarezerwowane sesje doradcze (godziny na pracownika pełnozatrudnionego)</li> <li>» czas pracy poświęcony na samodoskonalenie zawodowe (godziny na pracownika pełnozatrudnionego)</li> </ul> <p>5. Użytkowanie / Odwiedziny</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» poziom satysfakcji użytkowników</li> <li>» wykorzystanie dokumentów cyfrowych zakupionych przez bibliotekę (pobrania)</li> <li>» wykorzystanie zbiorów (wypożyczenia + pobrania)</li> <li>» wypożyczenia dla użytkowników zewnętrznych</li> <li>» odwiedziny fizyczne na użytkownika instytucji macierzystej</li> <li>» wykorzystanie miejsc dla użytkowników</li> <li>» wykorzystanie kolekcji w publikacjach (cytowania)</li> </ul> <p>6. Wskaźniki ekonomiczne</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» wynagrodzenia i koszty nabytków jako procent budżetu instytucji</li> <li>» koszty nabytków w przeliczeniu na użytkownika instytucji macierzystej</li> <li>» koszty na wypożyczenie/dokument pobrany</li> <li>» udział wydatków (wynagrodzenia i nabytki) przeznaczanych na zbiory</li> <li>» udział wydatków na nabytki zasobów elektronicznych</li> <li>» koszty nabytków w przeliczeniu na pracownika akademickiego</li> </ul>

Publikacje i źródła dotyczące projektu:

- » Høivik, T. *Norwegian indicators* <https://sites.google.com/site/practicalstatistics/2-events/ifla-singapore/4-indicators>
- » Høivik, T. *Academic indicators* <https://sites.google.com/site/practicalstatistics/2-events/turku/5-academic-indicator>
- » Redse, T., Ra, E. *NORWAY Indicators for Norwegian public libraries* <http://slq.nu/?article=norway-indicators-for-norwegian-public-libraries>
- » *Indicators for public libraries* [http://www.biblioteki.org/repository/PROJEKT%2018/Inspiracje/Toril\\_Redse\\_Polen2010-1.pdf](http://www.biblioteki.org/repository/PROJEKT%2018/Inspiracje/Toril_Redse_Polen2010-1.pdf)
- » Landoy, A. *A system of national indicators for academic libraries in Norway - tools for evaluation?* [https://bora.uib.no/bitstream/handle/1956/6011/landoy\\_turku2012.pdf?sequence=1](https://bora.uib.no/bitstream/handle/1956/6011/landoy_turku2012.pdf?sequence=1)
- » Nasjonale Indikatorer for Norske Folkebibliotek [http://www.kb.se/dokument/Bibliotek/utbildning/2010/Torill\\_Redse.pdf](http://www.kb.se/dokument/Bibliotek/utbildning/2010/Torill_Redse.pdf)

## Inne inicjatywy w obszarze statystyki bibliotecznej w Norwegii

Samstat<sup>58</sup> – Norweski Komitet Współpracy w zakresie Statystyki Bibliotecznej

- » na blogu znajdują się informacje dotyczące statystyki i podejmowanych inicjatyw w Norwegii,
- » linki do blogów i stron poświęconych statystyce,
- » CounT The Traffic – TTT<sup>59</sup> – metoda zbierania danych o aktywności użytkowników wewnątrz biblioteki dostarczająca informacji ilościowej i jakościowej, oparta na obserwacji. Pod odnośnikiem znajduje się szczegółowy opis metody w języku angielskim, a także wyniki przeprowadzonych metodą TTT obserwacji,

T. Høivik, *Practical statistics* <http://samstat.wordpress.com/ctt/> – zawiera informacje o stanie statystyki bibliotecznej na świecie, podejmowanych inicjatywach, w tym inicjatywach norweskich, różnych aspektach dotyczących statystyki bibliotecznej,

Przykład wykorzystania wskaźników statystycznych do poprawy jakości i zmiany usług w bibliotekach w regionie Buskerud:

- » <http://www.slideshare.net/janniro/9th-northumbria-collection-development-as-a-political-process>
- » <http://www.slideshare.net/janniro/less-is-more-1886564>

Wykład T. Høivika na temat roli statystyki bibliotecznej i inicjatyw w Norwegii podczas spotkania w ramach projektu „Biblioteki w społeczeństwie wiedzy – strategie dla przyszłości” <http://iflastat.wordpress.com/projects/projekt-18-pl/>

55 <http://www.nb.no/content/download/1550/27243/>

56 <http://www.nb.no/content/download/1551/27247/>

57 <http://www.nb.no/nbsok/nb/8d9adb21de466ed889fd8d3caffae4a.nbdigital?lang=no>

58 <http://samstat.wordpress.com/>

59 <http://samstat.wordpress.com/ctt/>



# Portugalia

## Urząd Statystyczny (Istituto Nacional de Estatística = Statistic Portugal)<sup>60</sup>

- » dane i wskaźniki (za lata 1999–2003) dotyczące bibliotek
- » dostępne tytuły książek i czasopism,
- » dostępne woluminy książek i czasopism,
- » wypożyczone dokumenty,
- » dokumenty, z których korzystano w bibliotece na miejscu,
- » liczba bibliotek,
- » użytkownicy w bibliotekach,
- » użytkownicy wypożyczonych dokumentów,

## BLX Performance Assessment Program

- » Departament Bibliotek i Archiwów Gminy Lizbona zapoczątkował w 2003 r. w bibliotekach lizbońskich program tworzenia oceny kultury. Program ma dwa cele: wdrożenie Zintegrowanego Systemu Ewaluacji Efektywności i rozwój inicjatywy Zarządzania Wiedzą w celu wsparcia nowej oceny kultury,
- » Zintegrowany System Ewaluacji Efektywności ma wspomagać kadrę zarządzającą i personel w procesie podejmowania decyzji, monitorować przeznaczenie zasobów, poprawiać wydajność i skuteczność bibliotek i dostarczać ewidencji dla potwierdzenia społecznej wartości bibliotek,
- » projekt prowadzony jest przez grupę dwóch bibliotekarzy (liderów projektu – agentów zmian) oraz 34 facylitatorów (16 koordynatorów bibliotek i 18 lokalnych współpracowników),

więcej informacji w źródłach:

Pinto, L.G. *Building a culture of assessment in Lisbon public libraries: a knowledge management approach* <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.150.6840&rep=rep1&type=pdf>

Zybert, E. B. *Problemy jakości, efektywności i oceny wykonania w programie 72 konferencji generalnej IFLA w Seulu, Korea 20–24 sierpnia 2006* <http://skryba.inib.uj.edu.pl/wydawnictwa/e04/zybert.pdf>

## Agenda informacyjna Portugalskiego Ministerstwa Edukacji (The Information Unit of General Secretariat of the Ministry of Education)

- » rozpoczęła w roku 1996 realizację programu jakościowego, wykorzystując model jakościowy EFQM (European Foundation for Quality Management's Excellence Model) oraz metodę CAF zalecaną do samooceny publicznych usług administracyjnych w Europie,

<sup>60</sup> [http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine\\_main](http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_main)

- » opracowano model strategicznych działań ukierunkowanych na zaspokajanie potrzeb użytkowników, poznanie i ocenę zachowań informacyjnych w procesie wyszukiwania i wykorzystywania informacji. Model ten stosuje metodologie ilościowe i jakościowe,
- » więcej informacji: E. B. Zybert: Problemy jakości, efektywności i oceny wykonania w programie 72 konferencji generalnej IFLA w Seulu, Korea 20-24 sierpnia 2006 <http://skryba.inib.uj.edu.pl/wydawnictwa/e04/zybert.pdf>

### Model pomiaru efektywności bibliotek Uniwersytetu w Porto:

- » oparty na mieszanej metodzie CAF-BSC-AHP, powstał w celu zmierzenia znaczenia biblioteki akademickiej dla instytucji macierzystej i społeczeństwa

więcej informacji w artykułach:

- » Melo L.B., Sampaio, I. C. *Quality Measures for Libraries and Information Services* <http://docs.lib.purdue.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1776&context=iatul>,
- » Melo, L. B. *Performance Evaluation of Academic Libraries Implementation Model* [http://17conf.lib.uoi.gr/files/b2.Melo\\_Pires.pdf](http://17conf.lib.uoi.gr/files/b2.Melo_Pires.pdf).

## Słowenia

### Statystyczne Biuro Republiki Słowenia<sup>61</sup>

- » gromadzi szczegółowe dane statystyczne jedynie dla bibliotek szkolnych – zbierane są co trzy lata,
- » w *Roczniku Statystycznym* wśród wskaźników dotyczących aktywności kulturalnej publikowane są dane dotyczące liczby wypożyczonych książek w bibliotekach publicznych (w tys.);
  - w tabeli: *Biblioteki, materiały biblioteczne i nabytki* publikowane są dane dotyczące wszystkich typów bibliotek: liczba bibliotek, stan zbiorów i nabytki – ogółem, książek, innych materiałów, norm i patentów,
  - w tabeli: *Frekwencja, wypożyczenia dla użytkowników i zatrudnienie w bibliotekach* dane dotyczące wszystkich typów bibliotek: odwiedziny (w tys.), zarejestrowani użytkownicy (w tys.), wypożyczenia dla użytkowników (w tys.), wypożyczenia międzybiblioteczne (w tys.), zatrudnienie ogółem, personel merytoryczny,
  - dane dostarczane są przez Bibliotekę Naukową i Narodową Słowenii,

### Biblioteka Narodowa i Uniwersytecka

Za statystykę bibliotek odpowiada agenda Centrum Rozwoju Systemu Bibliotek (Center za razvoj knjižnic CeZaR),<sup>62</sup>która w szczególności:

61 <http://www.stat.si/eng/index.asp>

62 <http://lscd.nuk.uni-lj.si/development.php>

- » gromadzi, przetwarza i przekazuje dane statystyczne bibliotek,
- » prowadzi rejestr bibliotek,
- » przygotowuje projekty dokumentów, które mają służyć wprowadzeniu przepisów ogólnych i rekomendacji zawodowych w zakresie bibliotekarstwa,
- » koordynuje konkretne działania centralnych bibliotek regionalnych,
- » działa jako ciało doradcze dla bibliotek.

Biblioteka Narodowa poprzez działalność Centrum monitoruje działalność słoweńskich bibliotek i gromadzi dane statystyczne dotyczące ich pracy zgodnie z Ustawą biblioteczną, a na mocy Krajowej Ustawy Statystycznej utrzymuje bazę danych dotyczącą bibliotek. Dla potrzeb Biura Statystycznego Republiki Słowenia corocznie przygotowuje informacje statystyczną o bibliotece narodowej, bibliotekach publicznych, akademickich i specjalnych:

- » zebrane dane publikowane są drukiem przez Bibliotekę Narodową i Naukową, w postaci elektronicznej dostępne są na stronach zarówno biblioteki, jak i Biura Statystycznego,
- » dane statystyczne gromadzone są poprzez interaktywny serwis BibSiSt Online<sup>63</sup>,
- » pomiary statystyczne działalności słoweńskich bibliotek oparte są na podstawach prawnych, które zostały ustanowione przez bibliotekę i Centrum CeZaR ponad 50 lat temu. W zgodzie z prawem i decyzją ekspertów CeZaR określa zawartość formularzy oraz częstotliwość zbierania danych,
- » wszystkie biblioteki, które są zarejestrowane w Centrum CeZaR mają dostęp do bazy BibSiSt,
- » na stronie dostępne są formularze sprawozdawcze dla bibliotek publicznych, akademickich i specjalnych<sup>64</sup> oraz raporty szczegółowe od 2003 r.<sup>65</sup>, dane podstawowe od 2002 r.<sup>66</sup>, dane szczegółowe od 2000 r.<sup>67</sup>
- » dostępne są także wskaźniki dla bibliotek publicznych za lata 1990-2012 (obliczane dla grup bibliotek według liczby obsługiwanej populacji: do 15 tys., 15-20 tys., 20-25 tys., 25-50 tys., 50-100 tys., ponad 100 tys.) i wskaźniki bibliotek akademickich za lata 1995-2012<sup>68</sup>. Wskaźniki z ostatnich lat są wzorowane na normie ISO 11610. Dane dotyczące liczby obsługiwanej populacji (mieszkańców, studentów, pracowników uczelni) pobierane są z krajowych statystyk (SURs).

## Wskaźniki dla bibliotek publicznych

### Zasoby, dostęp, infrastruktura (18)

- » liczba wypożyczeń,
- » liczba bibliotek centralnych,
- » liczba gmin bez bibliotek publicznych,

63 <http://lsdc.nuk.uni-lj.si/stats/index.php>

64 <http://bibsist.nuk.uni-lj.si/vzorci.php>

65 <http://bibsist.nuk.uni-lj.si/statistika/kvs.php>

66 <http://bibsist.nuk.uni-lj.si/statistika/nakratko.php>

67 <http://bibsist.nuk.uni-lj.si/statistika/index.php>

68 <http://bibsist.nuk.uni-lj.si/statistika/kazalci.php>

- » liczba potencjalnych użytkowników,
- » liczba zbiorów w przeliczeniu na potencjalnych użytkowników,
- » liczba nabytków,
- » liczba nabytków w przeliczeniu na potencjalnego użytkownika,
- » przyrost tytułów w przeliczeniu na potencjalnego użytkownika,
- » nabytki w stosunku do liczby zbiorów,
- » liczba czasopism bieżących w przeliczeniu na potencjalnego użytkownika,
- » liczba ubytków w stosunku do liczby zbiorów,
- » liczba baz danych
- » liczba godzin otwarcia w tygodniu
- » liczba godzin otwarcia w roku w przeliczeniu na potencjalnych użytkowników biblioteki,
- » powierzchnia biblioteki w przeliczeniu na potencjalnych użytkowników,
- » liczba miejsc w czytelnich w przeliczeniu na potencjalnych użytkowników,
- » liczba stanowisk komputerowych dla użytkowników w przeliczeniu na potencjalnych użytkowników,
- » liczba pracowników w przeliczeniu na potencjalnych użytkowników.

### **Wykorzystanie zbiorów i usług (10)**

- » aktywność (obrót) zbiorów bibliotecznych,
- » liczba wypożyczeń w przeliczeniu na potencjalnych użytkowników,
- » liczba wypożyczeń w przeliczeniu na zarejestrowanych użytkowników,
- » wypożyczenia międzybiblioteczne w przeliczeniu na potencjalnych użytkowników,
- » procent zarejestrowanych użytkowników wśród potencjalnych użytkowników,
- » liczba odwiedzin (fizycznych) w przeliczeniu na potencjalnych użytkowników,
- » liczba odwiedzin (łącznie) w przeliczeniu na potencjalnych użytkowników,
- » liczba odwiedzin (fizycznych) w przeliczeniu na liczbę godzin otwarcia w roku,
- » liczba imprez w przeliczeniu na potencjalnych użytkowników,
- » liczba pracowników w przeliczeniu na potencjalnych użytkowników.

### **Wydajność (2)**

- » koszt wypożyczenia,
- » koszt odwiedzin (fizycznych)

## **Potencjał i rozwój (6)**

- » wydatki na zakup materiałów bibliotecznych w przeliczeniu na potencjalnych użytkowników,
- » procent wydatków przeznaczonych na zakup zasobów elektronicznych,
- » odsetek pracowników wykwalifikowanych
- » liczba godzin szkoleń na pracownika,
- » wydatki na szkolenia w przeliczeniu na pracownika,
- » wydatki biblioteki w przeliczeniu na potencjalnych użytkowników.

## **Wskaźniki dla bibliotek szkół wyższych**

### **Zasoby, dostęp, infrastruktura (12)**

- » liczba wypożyczeń,
- » liczba zbiorów w przeliczeniu na potencjalnych użytkowników,
- » liczba nabytków,
- » liczba nabytków w przeliczeniu na potencjalnego użytkownika,
- » przyrost tytułów w przeliczeniu na potencjalnego użytkownika,
- » nabytki w stosunku do liczby zbiorów,
- » ubytki w stosunku do liczby zbiorów,
- » liczba baz danych
- » liczba godzin otwarcia w roku w przeliczeniu na potencjalnych użytkowników biblioteki,
- » powierzchnia biblioteki w przeliczeniu na potencjalnych użytkowników,
- » liczba stanowisk komputerowych dla użytkowników w przeliczeniu na potencjalnych użytkowników,
- » liczba pracowników w przeliczeniu na potencjalnych użytkowników.

### **Wykorzystanie zbiorów i usług (8)**

- » aktywność (obrót) zbiorów bibliotecznych,
- » liczba wypożyczeń w przeliczeniu na potencjalnych użytkowników,
- » liczba wypożyczeń w przeliczeniu na zarejestrowanych użytkowników
- » wypożyczenia międzybiblioteczne w przeliczeniu na potencjalnych użytkowników,
- » procent zarejestrowanych użytkowników wśród potencjalnych użytkowników,
- » liczba odwiedzin (fizycznych) w przeliczeniu na potencjalnych użytkowników,
- » liczba odwiedzin (fizycznych) w przeliczeniu na liczbę godzin otwarcia w roku,
- » liczba pracowników w przeliczeniu na potencjalnych użytkowników.

## Wydajność (1)

- » liczba opracowanych i zmodyfikowanych rekordów w bazie bibliografii publikacji pracowników w przeliczeniu na liczbę wykwalifikowanych pracowników biblioteki.

## Potencjał i rozwój (5)

- » wydatki na zakup materiałów bibliotecznych w przeliczeniu na potencjalnych użytkowników,
- » procent wydatków przeznaczonych na zakup zasobów elektronicznych,
- » odsetek pracowników wykwalifikowanych
- » liczba godzin zawodowych na pracownika,
- » wydatki na szkolenia w przeliczeniu na pracownika,

# Stany Zjednoczone

## Dane statystyczne i wskaźniki dla bibliotek publicznych

Narodowe Centrum Statystyki w Edukacji (NCES)<sup>69</sup> zbiera, przetwarza i porównuje dane w ramach ogólnokrajowego programu we współpracy z urzędem statystycznym i początkowo z Komisją Bibliotek i Informacji Naukowej (NCLIS), a od 2007 r. z Instytutem Muzeów i Bibliotek (IMLS). IMLS zbiera te dane elektronicznie w ramach uprawnień określonych w ustawie o bibliotekach z 2003 r. oraz kontynuuje prace nad coroczną publikacją danych statystycznych bibliotek publicznych w ramach projektu *Badania Bibliotek Publicznych*" (The Public Libraries Survey PLS):

- » realizowany corocznie przez IMLS<sup>70</sup> na podstawie danych przekazywanych przez ponad 98% z ponad 8 tys. bibliotek publicznych w całym kraju,
- » IMLS opracowuje uniwersalną ankietę do PLS we współpracy z zainteresowanymi stronami a w szczególności z grupą roboczą Library Statistics Working Group,
- » kwestionariusz danych, definicje, opis metodologii itp. dokumentacje dostępne na stronie projektu,<sup>71</sup>
- » każdego roku publikowany jest *Raport o bibliotekach publicznych USA*<sup>72</sup> - krajowy wykaz danych i analiz o bibliotekach publicznych w 50 stanach - przydatny dla decydentów stanowych i lokalnych, badaczy oraz społeczeństwa, dziennikarzy i wszystkich zainteresowanych,

69 <http://nces.ed.gov/surveys/libraries/>

70 [http://www.ims.gov/research/public\\_libraries\\_in\\_the\\_united\\_states\\_survey.aspx](http://www.ims.gov/research/public_libraries_in_the_united_states_survey.aspx)

71 <http://www.ims.gov/PLS>

72 <http://www.ims.gov/assets/1/AssetManager/PLS2010.pdf>

- » raport zawiera m.in. dane zbiorcze obrazujące stan bieżący i trendy rozwojowe bibliotek (najczęściej na przestrzeni 10 lat), informacje o wielkości zbiorów, liczbie pracowników, bieżących wydatkach oraz liczbie placówek bibliotecznych,
- » w analizach danych użyto wielu wartości statystycznych, w tym wariancji, korelacji i modelowania wzrostu szeregów czasowych,
- » raport z 2010 r. prezentuje dziewięć wskaźników efektywności (analizy, trendy) i różnice w usługach bibliotecznych z uwzględnieniem różnych lokalizacji bibliotek (większe i mniejsze miasta, itp.) w trzech sekcjach:

### **Sekcja 1: Usługi i działalność**

- 1. odwiedziny na mieszkańca,
- 1-1. odwiedziny na mieszkańca, wydatki na mieszkańca) i godziny otwarcia,
- 2. programy, imprezy,
- 2-1. ogólna liczba imprez i imprez dla dzieci na 1000 mieszkańców,
- 2-2. średnia liczba udziałów w imprezie : ogólna liczba programów,
- 3. dochody bibliotek publicznych,
- 3-1. odsetek dochodów pochodzących ze źródeł lokalnych i stanowych,
- 3-2. dochody na mieszkańca,
- 4. wydatki bibliotek publicznych,
- 4-1. dochody operacyjne (bieżące) i wydatki na mieszkańca.

### **Sekcja 2: Zasoby**

- 5. wypożyczenia na mieszkańca,
- 6. zbiory – materiały nie drukowane,
- 6-1. materiały nie drukowane na 1000 mieszkańców,
- 6-2. liczba e-książek na 1000 mieszkańców,
- 7. dostęp do technologii,
- 7-1. liczba stanowisk komputerowych z dostępem do internetu na 5000 mieszkańców i liczba użyć tych komputerów na mieszkańca.

### **Sekcja 3: Zatrudnienie**

- 8. ogólna liczba pracowników biblioteki,
- 8-1. liczba etatów wg typów bibliotek / regionów,
- 8-2. wydatki na personel: wynagrodzenia i pochodne,
- 9. bibliotekarze,
- 9-1. procent bibliotekarzy posiadających wykształcenie na podstawie programów akredytowanych przez Stowarzyszenie Bibliotek Amerykańskich ALA.

- » dane Raportu są ponadto dostępne w serwisie U.S. Census Bureau<sup>73</sup>, gdzie każdy użytkownik może dotrzeć do danych wszystkich bibliotek lub porównać wybraną bibliotekę z grupą podobnych oraz w serwisie Bibliostat Connect<sup>74</sup>

## Rankingi bibliotek publicznych

### 1. Hennen's American PublicLibrary Ranking (HAPLR)<sup>75</sup>

- » w rankingu 2010 r. wzięło udział 7.930 bibliotek,
- » indeks HAPLR obejmuje 15 wskaźników obliczanych na podstawie danych gromadzonych przez IMLS i CES (np. indeks 2010 był obliczany na podstawie danych z 2008 r. opublikowanych przez IMLS w 2009 r.),
- » zakres wskaźników obejmuje głównie: wypożyczenia, zbiory biblioteczne, finansowanie; w bardzo niewielkim stopniu uwzględnia zasoby elektroniczne),
- » wskaźniki (każdy ma przypisaną wagę 1-3 określającą jego istotność):
  1. wydatki na mieszkańca (waga 3),
  2. liczba pełnych etatów na 1000 mieszkańców (waga 2),
  3. procent budżetu przeznaczony na zakup materiałów bibliotecznych (zbiory) (waga 3),
  4. wydatki na zbiory w przeliczeniu na mieszkańca (waga 2),
  5. liczba tytułów czasopism na 1000 mieszkańców (waga 1),
  6. liczba książek w przeliczeniu na 1 mieszkańca (waga 1),
  7. koszt wypożyczenia (waga 3; najniższy koszt – najlepszy wynik),
  8. odwiedziny w przeliczeniu na 1 mieszkańca (waga 3),
  9. obrót zbioru (waga 2),
  10. wypożyczenia w przeliczeniu na roboczogodzinę pracownika (waga 2),
  11. wypożyczenia w przeliczeniu na 1 mieszkańca (waga 2),
  12. zapytania informacyjne w przeliczeniu na mieszkańca (waga 2),
  13. wypożyczenia w ciągu godziny (waga 2),
  14. odwiedziny w ciągu godziny (waga 2),
  15. wypożyczenia w przeliczeniu na odwiedziny (waga 2),
- » ranking jest tworzony dla grup bibliotek wg liczby obsługiwanej populacji, a indeks obliczany wg publicznie ogłoszonej metodologii bazującej na wartościach wskaźników, wagach i liczbie bibliotek w danej grupie,
- » wyniki publikowane są corocznie w witrynie projektu w postaci prostej listy rankingowej oraz bardzo rozbudowanego arkusza kalkulacyjnego zawierającego cząstkowe dane każdej z bibliotek.

73 <http://harvester.census.gov/imls/compare/index.asp?LibraryType=&ContentType>AboutComparePublicLibraries>

74 <http://www.nysl.nysed.gov/libdev/libs/biblcnt.htm>

75 <http://www.haplr-index.com/>



## Library Journal Index – LJ Index<sup>76</sup>

- » alternatywny do HPRL system wprowadzony w 2008 r. przez „Library Journal”, opierający się na czterech wskaźnikach wraz z przypisanymi do nich identycznymi wagami (po 25% dla każdej):
  1. wypożyczenia na mieszkańca,
  2. odwiedziny na mieszkańca,
  3. udział w imprezach / programach na mieszkańca,
  4. wykorzystanie terminali internetowych na mieszkańca,
- » wskaźniki obliczane są na podstawie danych opublikowanych przez Instytut Muzeów i Bibliotek (IMLS); indeks z 2012 r. bazuje na danych IMLS z 2010 r.,
- » LJ Index publikuje ranking przyznając zwycięzcom gwiazdy w czterech ww. kategoriach; piąta gwiazda przeznaczona jest dla lidera LJ Index,
- » na witrynie projektu publikuje się tabele z wynikami:
  - wg liczby gwiazd i ogólnego wyniku oraz wyników cząstkowych poszczególnych wskaźników,
  - wszystkie kolumny można sortować i przeglądać wg jednego wybranego kryterium np. liderów w zakresie wypożyczeń na mieszkańca,
  - istnieje możliwość wyszukiwania i filtrowania.

## EDGE Initiative<sup>77</sup>

- » pierwszy w historii narodowy zestaw wzorców (standardów, punktów odniesienia) dotyczących publicznego dostępu do technologii w bibliotekach publicznych,
- » zestaw wskaźników i narzędzi dla bibliotek publicznych pomocny, m.in. w: planowaniu strategicznym, podnoszeniu jakości usług, działaniach naprawczych, porównywaniu, rzecznictwie na rzecz bibliotek, rozmowach z organizatorami, promocji,
- » wzorce określają jakie warunki biblioteki powinny spełniać, żeby zapewnić „solidne” usługi komputerowe i internetowe, w zakresie: praktyk, regulaminów, wyposażenia, zatrudnienia,
- » działa od 2011 r.; pilotaż przeprowadzono w 2012 r.,
- » realizuje koalicja 13 wiodących organizacji (m.in.: ALA, Public Library Association, Bill & Melinda Gates Foundation, OCLC, California State Library),
- » finansowanie – m.in. Bill & Melinda Gates Foundation,
- » działanie
  - biblioteki, które zdecydują się wziąć udział w programie, w pierwszej fazie dokonują samooceny zgodnie z zestawem wskaźników,
  - wraz z ocenami biblioteki otrzymują zalecenia odnośnie natychmiastowych działań, jak i obszerną listę zasobów wspierających,

<sup>76</sup> *LJ Index 2012: The Star Libraries* <http://lj.libraryjournal.com/2012/11/industry-news/lj-index-2012-the-star-libraries/>

<sup>77</sup> <http://www.libraryedge.org/>

- » grupy wskaźników
  - zewnętrzne działania łączące bibliotekę ze społecznością,
  - programy, usługi i działania wspierające, które pozwolą ludziom uzyskać korzyści z wykorzystania technologii,
  - wewnętrzne zarządzanie i infrastruktura.

### Dane statystyczne i wskaźniki dla bibliotek naukowych

- » Narodowe Centrum Statystyki w Edukacji (NCES)<sup>78</sup> zbiera, przetwarza i porównuje<sup>79</sup> dane w ramach ogólnokrajowego programu (ok. 3700 bibliotek akademickich),
- » Stowarzyszenie Bibliotek Naukowych (ARL) utrzymuje interaktywny serwis umożliwiający dostęp do danych statystycznych 112 bibliotek naukowych<sup>80</sup> - dane można wyszukiwać w bazie, przeglądając ją, tworzyć ranking bibliotek wg wybranych kryteriów, tworzyć wykresy i analizy zbiorcze i eksportować dane w formie arkusza kalkulacyjnego,
- » ARL oferuje też ciekawy serwis *Statistics & Assessment*<sup>81</sup>, a w nim prezentacje trendów w usługach bibliotecznych *Statistical Trends*,<sup>82</sup>
- » Stowarzyszenie Amerykańskich Bibliotek Akademickich i Naukowych ACRL (Association of College & Research Libraries) utrzymuje *ACRL Metrics*<sup>83</sup> - serwis on-line zapewniający dostęp do statystyk bibliotecznych ACRL i NCES (od 2000 r. do chwili obecnej)
  - publicznie dostępna prezentacja nt. działania *ACRL Metrics*<sup>84</sup>,
  - cele serwisu:
    - wsparcie planowania strategicznego i działań rzeczniczych,
    - uzupełnienie informacji o budżecie i wniosków o dotacje,
    - umożliwienie porównywania (benchmarking),
    - dostarczenie analizy trendów na przestrzeni wielu lat,
  - serwis działa na zasadzie płatnej subskrypcji (zróżnicowane opłaty, np. kontynuacja prenumeraty dla biblioteki członka ACRL 199\$),
  - oferuje kompleksowe i zindywidualizowane raporty, wieloaspektowe wyszukiwanie, generowanie wykresów itp.,
  - statystyki opisują zbiory, personel, wydatki, i działalność bibliotek naukowych, w tym:
    - zbiory (w tym książki, czasopisma, multimedia),
    - wydatki (na materiały biblioteczne, wynagrodzenia, inne),
    - zasoby elektroniczne (w tym wydatki, zasoby, usługi, wykorzystanie),

78 <http://nces.ed.gov/surveys/libraries/academic.asp>

79 <http://nces.ed.gov/surveys/libraries/compare/>

80 <http://fisher.lib.virginia.edu/arl/index.html>

81 <http://www.arl.org/focus-areas/statistics-assessment>

82 <http://www.arl.org/focus-areas/statistics-assessment/statistical-trends>

83 <http://www.acrlmetrics.com/>

84 <http://acrl.countingopinions.com/docs/acrl/ACRLMetrics2010.ppsx>

- personel i usługi publiczne,
- potencjalni użytkownicy (naukowcy, studenci),
- wskaźniki do porównań opracowano z perspektywy: danych wejściowych, danych wyjściowych i wyników<sup>85</sup>:
  - wydatki na personel w przeliczeniu na studenta (obliczany dodatkowo z podziałem na studentów I i II stopnia oraz kształcących się w trybie dziennym i zaocznym),
  - wydatki na wynagrodzenia w przeliczeniu na studentów przyjętych (obliczany dodatkowo z podziałem na pracowników wykwalifikowanych i niewykwalifikowanych),
  - liczba przyjętych studentów w przeliczeniu na pracownika – etat (obliczany dodatkowo z podziałem na studentów kształcących się w trybie dziennym i zaocznym),
  - pracownicy (procent wykwalifikowanych, procent personelu pomocniczego),
  - wydatki na zbiory w przeliczeniu na studenta (obliczany dodatkowo z podziałem na studentów I i II stopnia oraz kształcących się w trybie dziennym i zaocznym),
  - wydatki bieżące biblioteki w przeliczeniu na studenta (obliczany dodatkowo z podziałem na studentów I i II stopnia oraz kształcących się w trybie dziennym i zaocznym),
  - metryki procesów (wydatki ogółem w przeliczeniu na godzinę otwarcia),
  - wybrane wskaźniki dotyczące zbiorów (liczba wol. w przeliczeniu na wypożyczenia, liczba wypożyczeń w przeliczeniu na liczbę wol., średni koszt zakupu bieżących czasopism),
  - liczba wypożyczeń w przeliczeniu na studenta,
  - uczestnicy zajęć grupowych (dodatkowo z podziałem na studentów I i II stopnia, kształcących się w trybie dziennym i zaocznym oraz przyjętych w danych roku),
- w szablonach do porównań dostępne są również inne wskaźniki dotyczące wydatków:
  - wydatki biblioteki w przeliczeniu na nauczycieli akademickich,
  - wydatki na zbiory w przeliczeniu na nauczycieli akademickich,
  - wydatki na pracowników w przeliczeniu na nauczycieli akademickich,
  - inne wydatki bieżące biblioteki w przeliczeniu na nauczycieli akademickich,
  - wydatki na czasopisma jako % wydatków na zbiory,
  - wydatki na książki jako % wydatków na zbiory,
  - wydatki na e-książki jako % wydatków na zbiory,
  - wydatki na wynagrodzenia (z pochodnymi) jako % wydatków biblioteki,
  - inne wydatki bieżące jako % wydatków biblioteki,
- dodatkowo można otrzymać wskaźniki:

85 <http://www.ala.org/acrl/standards/slhe2#appendix2>

- liczba wol. w przeliczeniu na studenta (z podziałem na studentów I i II stopnia, kształcących się w trybie dziennym i zaocznym),
  - liczba wol. w przeliczeniu na nauczyciela akademickiego,
  - liczba wol. dodanych do zbiorów (z podziałem na studentów I i II stopnia, kształcących się w trybie dziennym i zaocznym),
  - liczba wol. dodanych do zbiorów w przeliczeniu na nauczyciela akademickiego
  - stosunek czasopism elektronicznych do drukowanych,
  - wskaźnik odpowiedzi na zapytania informacyjne udzielonych studentom przyjętym w danych roku.
- Standardy dla bibliotek szkół wyższych opracowane przez Stowarzyszenie Bibliotek Akademickich i Naukowych (ACRL) w 2011 r.<sup>86</sup> zaprojektowane m.in. dla benchmarkingu i porównań instytucjonalnych.

## Szwajcaria

### Statystyka Szwajcarii

Prace statystyczne w obszarze bibliotek na poziomie krajowym zapoczątkowane zostały w 1927 r w kilku bibliotekach przez Szwajcarskie Stowarzyszenie Bibliotek (BBS). W 1950 r. prace zostały rozszerzone na większą liczbę bibliotek, a w 1960 r. kompetencje w zakresie statystyki bibliotecznej przejęło Federalne Biuro Statystyki Szwajcarskiej (BFS)<sup>87</sup>. Od 2002 r. wyniki badań dostępne są drukiem w publikacji *Szwajcarskie biblioteki*. W 2001 r. Biuro wraz ze Szwajcarskim Stowarzyszeniem Bibliotek rozpoczęło prace nad zmianami i od 2004 r. (dane za 2003 r.) badania są już prowadzone według nowych zasad. Statystyki zbiera się we współpracy z realizującymi projekt benchmarkingu w szwajcarskich bibliotekach, od 2006 r. dane pomiędzy obydwiema inicjatywami są ujednolicane. Od 2007 r. dane zbierane są online. Zgodnie z założeniami, statystyki biblioteczne powinny przedstawiać zasoby i skuteczność bibliotek (zorientowanie na wydajność), pokazywać rozwój bibliotek w poszczególnych latach, podejmować tematykę obszarów rozwojowych (np. zasobów elektronicznych) i być kompatybilne ze standardami międzynarodowymi (np. ISO 2789/Eurostat). Statystyka biblioteczna<sup>88</sup> zawiera informacje na temat struktury, funkcjonowania i rozwoju bibliotek, a odpowiedzialne za nią jest Federalne Biuro Statystyczne (BFS). Statystyki dostępne są online (eBiblio<sup>89</sup>) na stronie internetowej Biura dla następujących typów bibliotek:

- » biblioteki kantonalne,
- » biblioteki uniwersyteckie, w tym biblioteki wydziałowe,
- » biblioteki politechnik,

86 *ACRL Standards for Libraries in Higher Education* <http://www.ala.org/acrl/standards/standardslibraries#appendix2>

87 <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/en/index.html>

88 <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/16/02/02.html>

89 [http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/infothek/erhebungen\\_\\_quellen/blank/blank/biblio/05.html](http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/infothek/erhebungen__quellen/blank/blank/biblio/05.html)

- » biblioteki publiczne w miastach powyżej 10.000 mieszkańców.

Badane są 663 biblioteki za pomocą wspólnego narzędzia, w badaniu bierze udział 11 kantonów, docelowo mają być nim objęte wszystkie (26); statystyki nie obejmują danych bibliotek specjalnych ze względu na ich specyficzny sposób organizacji w Szwajcarii. Obszary, w ramach których zbierane są dane:

- » użytkownicy,
- » personel,
- » dostępność,
- » finanse,
- » oferta usług,
- » wykorzystanie,

Na stronie dostępny jest dokument z definicjami wymaganych danych oraz lista bibliotek. Dane zbierana są za pomocą kwestionariusza, który zawiera 72 pytania (dane) w 7 sekcjach:

- » dane lokalne (mieszkańcy, studenci),
- » użytkownicy (zarejestrowani; aktywni, z instytucji),
- » pracownicy biblioteki,
- » dostęp i urządzenia (powierzchnia, godziny otwarcia, prezentacja zbiorów),
- » finanse (wydatki, wpływy; bez inwestycji),
- » zbiory (w tym elektroniczne),
- » korzystanie z biblioteki (wykorzystanie zbiorów tradycyjnych i elektronicznych, logowania na stronę www, szkolenia użytkowników, imprezy).

Dane poddawane są analizom, a ich wyniki publikowane w postaci raportów. Informacje szczegółowe na stronie urzędu dostępne są za lata 2003-2012 i obejmują następujące dane (taki sam zakres dla wszystkich typów bibliotek w oddzielnych arkuszach):

- » liczba aktywnych użytkowników (w osobach),
- » liczba odwiedzin,
- » liczba pracowników (osób zatrudnionych), w tym: w pełnym wymiarze czasu (więcej niż 90%), w niepełnym wymiarze czasu (od 50% do 89%), w niepełnym wymiarze czasu (poniżej 50%),
- » liczba pracowników zatrudnionych na pełny etat, w tym: liczba pracowników zatrudnionych na stałe, pracowników tymczasowych, stażystów,
- » liczba stanowisk publicznie dostępnych, w tym: do pracy w środowisku elektronicznym, do pracy z materiałami audiowizualnymi,
- » czas otwarcia w ciągu roku (w dniach) / tygodniowy czas otwarcia (w godzinach),
- » zbiory bibliotek (jednostki fizyczne),
- » zbiory księgozbioru podręcznego

- » zbiory w magazynach (otwartych i zamkniętych) / w magazynach zamkniętych,
- » całkowite wydatki bieżące, w tym wydatki na personel,
- » wydatki operacyjne,
- » pozostałe koszty rzeczowe,
- » wydatki na budowę,
- » koszty IT,
- » koszty zbiorów, w tym mediów elektronicznych,
- » dotacja,
- » inne środki publiczne,
- » środki prywatne,
- » środki własne,
- » zbiory ogółem, w tym: zbiory drukowane, rękopisy, mapy i plany, dokumenty wizualne, mikroformy, materiały audiowizualne, inne zbiory,
- » gazety i czasopisma elektroniczne,
- » bazy danych / dokumenty elektroniczne na nośnikach fizycznych (DVD, CD, itp.),
- » bazy danych / dokumenty elektroniczne dostępne online lub lokalnie na serwerze,
- » nabytki ogółem, w tym: zbiory drukowane, rękopisy, mapy i plany, dokumenty wizualne, mikroformy, materiały audiowizualne, inne zbiory,
- » dzieła osieroczone
- » imprezy, w tym wystawy,
- » liczba oprowadzanych wycieczek i szkoleń dla użytkowników,
- » liczba wypożyczeń, z tego wypożyczenia z innych bibliotek,
- » czasopisma, w tym artykuły,
- » wykorzystanie kolekcji i zbiorów specjalnych,
- » zbiory zakupione w wyniku sugestii użytkowników,
- » odwiedziny strony www,
- » wykorzystanie baz danych / dokumentów elektronicznych,
- » wykorzystanie czasopism i gazet elektronicznych,
- » dla bibliotek publicznych dodatkowo: aktywni użytkownicy z terenu gminy, godziny otwarcia w okresie sprawozdawczym, czas otwarcia dla klas szkolnych w okresie sprawozdawczym, liczba wypożyczeń, w tym: materiały drukowane, mapy i plany, dokumenty audiowizualne, inne zbiory.

## **Benchmarking**

- » inicjatywa zapoczątkowana przez grupę bibliotekarzy w 1999 r, niezależnie od urzędu statystycznego,

- » obecnie prowadzona przez Zurich University of Applied Sciences (Institute for Public Management IPM) i obejmuje 21 bibliotek (wyniki poufne i dostęp ograniczony tylko dla bibliotek uczestniczących, które wnoszą opłaty),
- » w przeciwieństwie do statystyki krajowej, która skupia się na zbieraniu i publikowaniu danych oraz służy potwierdzaniu społecznych korzyści bibliotek, inicjatywa benchmarkingu koncentruje się na wskaźnikach i bibliotece jako instytucji,
- » benchmarking obejmuje np.:
  - liczbę użytkowników zarejestrowanych w stosunku do liczby mieszkańców lub studentów,
  - odwiedziny w bibliotekach na mieszkańca lub studenta,
  - odwiedziny w ciągu godziny otwarcia,
  - koszty na mieszkańca lub studenta,
  - koszt na godzinę otwarcia,
  - czas opracowania dokumentu,
- » 70% danych jest w statystykach krajowych, wymagane są 33 dodatkowe dane,
- » współpraca z urzędem statystycznym, dane zbierane są w oparciu o narzędzie eSurvey-tool będące własnością urzędu statystycznego,

Źródła:

- » Lochbühler, W. *Library Statistics and Benchmarking in Switzerland* <http://www.lib.sun.ac.za/northumbria7/Northumbria%202007%2003/Lochbuhler.ppt>
- » *Informationsbroschüre Bibliotheken-Benchmarking 2008* [http://www.sml.zhaw.ch/fileadmin/user\\_upload/management/ivm/forschung/pdf/studie\\_ivm\\_musterstadt\\_de.pdf](http://www.sml.zhaw.ch/fileadmin/user_upload/management/ivm/forschung/pdf/studie_ivm_musterstadt_de.pdf)
- » Niederer, U. *L'appétit vient en comparant: the Swiss Benchmarking Project* [http://www.libqual.org/documents/admin/4np\\_secure.pdf](http://www.libqual.org/documents/admin/4np_secure.pdf), s. 155-158

## Szwecja

### Szwedzkie Biuro Statystyczne<sup>90</sup>

- » w interaktywnej bazie danych statystycznych Szwecji dostępne są dane dotyczące bibliotek publicznych za lata 2000–2012, pochodzące z Biblioteki Narodowej<sup>91</sup>,
- » zakres danych: system bibliotek, kadry i finanse, zbiory, działalność,

**The Swedish Arts Council**<sup>92</sup> agenda rządowa – biuro ds. sztuk teatralnych, sztuki i muzeów,

90 [http://www.scb.se/default\\_\\_\\_2154.aspx](http://www.scb.se/default___2154.aspx)

91 <http://www.ssd.scb.se/databaser/makro/Produkt.asp?produktid=KU0101&lang=1>

92 <http://www.kulturradet.se/>

literatury i bibliotek, które monitoruje i analizuje zmiany w sferze kultury:

- » odpowiedzialna za zbieranie i analizowanie danych statystycznych dotyczących m.in. bibliotek (do 2011 r., kiedy to kompetencje w zakresie statystyki bibliotek przejęła Biblioteka Narodowa),
- » na stronie Biura dostępne są raporty statystyczne za lata 2006–2009 zawierające dane dotyczące bibliotek publicznych, naukowych i szkolnych<sup>93</sup>.

### **Biblioteka Narodowa**

- » od 2011 r. prowadzi statystyki bibliotek<sup>94</sup> – dostępne są roczne raporty statystyczne od 2001 r. oraz raporty za okresy kilku lat od 1995 r. dla bibliotek naukowych – mają status oficjalnych statystyk szwedzkich
- » statystyki dotyczące bibliotek finansowanych ze środków publicznych. Statystyki bibliotek publicznych, naukowych i specjalnych bibliotek oraz bibliotek szpitalnych są opracowywane corocznie. Statystyki dotyczące bibliotek szkolnych opracowywane są co kilka lat,
- » 17 tabel z danymi i wskaźnikami dla bibliotek publicznych:
  - liczba bibliotek, bibliotek ruchomych, innych miejsc wypożyczeń,
  - aktywni użytkownicy w podziale na gminy,
  - personel biblioteczny i liczba osobodni w ciągu roku w podziale na gminy,
  - koszty, wydatki i dochody w podziale na gminy,
  - zbiory książek i nabytki w podziale na gminy,
  - zbiory audiowizualne i nabytki w podziale na gminy,
  - prenumerata czasopism i wydawnictw periodycznych oraz liczba tytułów w podziale na gminy,
  - dostęp do Internetu i komputerów w podziale na gminy,
  - wypożyczenia ogółem w podziale na gminy,
  - wypożyczenia książek w podziale na gminy,
  - wypożyczenia materiałów audiowizualnych w podziale na gminy,
  - średnia liczba godzin otwarcia tygodniowo na bibliotekę w gminie,
  - odwiedziny i aktywni czytelnicy w podziale na gminy,
  - liczba wydarzeń w podziale na aktywność i gminy,
  - liczba wydarzeń w podziale na aktywność i gminy, głównie dla dzieci i młodzieży,
  - kluczowe dane w podziale na gminy (dwie tabele),
  - liczba bibliotek, bibliotek ruchomych, osobodni w ciągu roku, godzin otwarcia, zbiorów, odwiedzin i aktywnych czytelników w podziale na gminy,
- » 9 tabel z danymi i wskaźnikami dla bibliotek naukowych:

93 <http://www.kulturradet.se/sv/statistik/bibliotek/>

94 <http://www.kb.se/bibliotek/Statistik-kvalitet/>



- tabela podsumowująca
  - personel,
  - finanse,
  - zbiory,
  - nabytki,
  - wypożyczenia
  - wypożyczenia międzybiblioteczne,
  - odwiedziny/zasoby,
  - aktywności biblioteki,
- » w 2009 r. opublikowano Wymagania funkcjonalności szwedzkiego systemu sprawozdawczości bibliotek<sup>95</sup>, we współpracy The Swedish Art Council z Biblioteką Narodową. Raport opisuje ogólne wymagania krajowego systemu zbierania, przechowywania i dostarczania danych statystycznych bibliotek, w oparciu o normy i zalecenia międzynarodowe (ISO 2789, ISO 11620, COUNTER).
- » w powiązaniu z ww. inicjatywą w 2010 r. Biblioteka Uniwersytecka w Lund opracowała na zlecenie Biblioteki Narodowej Krajowy system sprawozdawczości dla statystyki bibliotecznej w Szwecji<sup>96</sup>. Zgodnie z rekomendacją Grupy Eksperckiej Biblioteki Narodowej ds. Statystyki Bibliotecznej opracowanie miało za zadanie:
- zbadanie aktualnych systemów statystycznych w Danii, Finlandii, Norwegii i Szwecji, w celu zapoznania się z odpowiednimi rozwiązaniami i doświadczeniami,
  - wnioski z przeprowadzonej analizy miały stać się podstawą do określenia wymagań systemowych dla przyszłego systemu sprawozdawczości w Szwecji,
- » na stronie Biblioteki Narodowej dostępny jest także blog<sup>97</sup> dotyczący szwedzkiej statystyki bibliotecznej, który stanowi kanał informacji i komunikacji osób zajmujących się statystyką biblioteczną i planowaniem pracy bibliotek. Na blogu dostępne są także informacje o działającej przy Bibliotece Narodowej grupie eksperckiej ds. oceny i jakości pracy bibliotek.

## Inne inicjatywy

### Projekt Measure and Evaluate<sup>98</sup>

- » w latach 2008-2010 projekt realizowany był przez Bibliotekę Regionalną w Sztokholmie w ramach grantu z The Swedish Art Council,

<sup>95</sup> *Functional Requirements to Swedish Library Reporting System, National Library of Sweden* (2009) <http://www.kulturradet.se/Documents/statistik/bibliotek/Functional%20Requirements%20to%20Swedish%20Library.pdf>

<sup>96</sup> Jørgensen P. H. *National Reporting System for Library Statistics in Sweden*, 2010 <http://www.kb.se/dokument/Bibliotek/referensgrupper/biblioteksstatistik/2011/Design%20of%20National%20Reporting%20System%20for%20Libraries%20in%20Sweden%20final.pdf>

<sup>97</sup> <http://biblioteksstatistik.blogg.kb.se/>

<sup>98</sup> Ögland M. *Measure and Evaluate. About statistics and efficiency at public libraries*. 2010 <http://slq.nu/?article=sweden-measure-and-evaluate-about-statistics-and-efficiency-at-public-libraries>

- » celem projektu było określenie nowych danych statystycznych i wskaźników, które poszerzą zakres dotychczasowego systemu sprawozdawczości zwłaszcza w zakresie jakości i efektywności bibliotek
- » rezultatem projektu jest publikacja *Mierz i oceniaj - o statystyce i efektywności w bibliotekach publicznych* (2010),
- » punktem wyjścia do projektu były krytyczne dyskusje wokół systemu statystyki krajowej, która przestała odzwierciedlać działalność współczesnych bibliotek,

**URANK – Sveriges universitetsranking**<sup>99</sup> – wolne i niezależne stowarzyszenie powołane w celu badania i przedstawiania rankingów szwedzkich uniwersytetów i kolegiów. Stowarzyszenie publikuje roczne rankingi, które zawierają dwa wskaźniki dotyczące bibliotek:

- » granty dla bibliotek z instytucji macierzystej jako część ogólnych aktywów uczelni,
- » nabytki (materiały drukowane i zasoby elektroniczne) na liczbę studentów,

**Podręcznik jakości : wskaźniki efektywności działalności bibliotek**<sup>100</sup> – opublikowany w 2005 r. przez Specjalną Grupę Zainteresowania Zarządzaniem Jakością i Statystyką Szwedzkiego Stowarzyszenia Bibliotek,

- » podręcznik przeznaczony jest dla wszystkich typów bibliotek,
- » punkt wyjścia dla projektu współpracy rozpoczętego w 2002 r. i realizowanego przez 3 lata,
- » celem projektu było umożliwienie bibliotekom rozpoczęcia prowadzenia systematycznego zarządzania jakością i jednocześnie uzyskanie możliwości omawiania i porównywania się z innymi bibliotekami. Podręcznik miał służyć także bibliotekom, które nie brały udziału w projekcie,
- » głównym celem podręcznika jest upowszechnianie wiedzy i zrozumienia użyteczności wskaźników efektywności do oceny działalności bibliotek, opartych na normie ISO 11620
- » wyznaczono 12 wskaźników (każdy zawiera opis, cel, metodę obliczania oraz grupę bibliotek, w których może być stosowany)
  1. satysfakcja użytkowników,
  2. godziny otwarcia w stosunku do potrzeb,
  3. procent populacji korzystający z biblioteki,
  4. procent populacji korzystający z elektronicznych usług bibliotecznych,
  5. liczba sesji w każdym z zasobów elektronicznych na osobę,
  6. liczba odwiedzin na osobę,
  7. liczba zapytań informacyjnych na osobę,

<sup>99</sup> <http://www.urank.se/>

<sup>100</sup> Quality Handbook : Performance indicators for library activities, 2005 [http://www.biblioteksforeningen.org.test.levonline.com/organisation/dokument/pdf/quality\\_handbook.pdf](http://www.biblioteksforeningen.org.test.levonline.com/organisation/dokument/pdf/quality_handbook.pdf)

8. uczestnictwo w programach/imprezach na osobę,
9. Średni czas zakupu/opracowania dokumentu,
10. stosunek wypożyczeń międzybibliotecznych do wypożyczeń,
11. obrót zbiorów,
12. odkładanie zbiorów przez użytkowników na niewłaściwe półki.

Więcej informacji o statystyce bibliotecznej w Szwecji: Ch. Lindmark: Measure correctly or do the right thing? A national perspective on statistics and indicators, <http://slq.nu/?article=sweden-measure-correctly-or-do-the-right-thing-a-national-perspective-on-statistics-and-indicators>

## Wielka Brytania

### Biblioteki publiczne

- » dane statystyczne gromadzi CIPFA (Akredytowany Instytut Finansów Publicznych i Księgo-wości) – sekcja Information Services<sup>101</sup>,
- » w serwisie CIPFA dostępny jest kwestionariusz danych statystycznych (po bezpłatnym zalogowaniu) zawierający 160 pytań w następujących grupach:
  - punkty obsługi (w tym stanowiska komputerowe),
  - zbiory i nabytki – książki drukowane,
  - zbiory i nabytki audiowizualne i elektroniczne,
  - pracownicy,
  - wolontariusze,
  - zamówienia na książki,
  - zapytania informacyjne,
  - użytkownicy i odwiedziny,
  - wypożyczenia międzybiblioteczne,
  - finanse (46 pytań!),
  - wyniki badań użytkowników,
- » roczne raporty danych zbiorczych i trendy wieloletnie opracowuje LISU (zob. niżej),
- » CIPFA Social Research – Libraries<sup>102</sup> zajmuje się też badaniami użytkowników, opracowywaniem kwestionariuszy, pilotażami i prowadzi odpłatnie badania w bibliotekach publicznych (program PLUS).

101 <http://www.cipfastats.net/>

102 <http://www.cipfasocialresearch.net/libraries/>

## Wskaźniki efektywności i benchmarking bibliotek publicznych

- » Public Library Standards – w 2001 r. ustanowiono 26 wskaźników dla bibliotek w Anglii,
- » w 2004 r. Public Library Service Standards – dziesięć wskaźników zastąpiło ww.,
- » w 2007 r. DCMS (Department for Culture, Media and Sport) przedstawił dziesięć wskaźników służących do określania standardów: Public Library Service Standards (PLSS) – raporty publikowane były corocznie do 2009 r.<sup>103</sup>, wskaźniki:
  1. odległość gospodarstwa domowego od punktu bibliotecznego: 1 mila, 2 mile – w %,
  2. godziny otwarcia biblioteki na 1000 mieszkańców,
  3. liczba bibliotek z dostępem do internetu i katalogami online otwartych ponad 10 godzin w tygodniu,
  4. liczba stacji roboczych na 10.000 mieszkańców,
  5. procent zamówionych książek dostarczonych w ciągu 7, 5, 30 dni,
  6. odwiedziny na 1000 mieszkańców,
  7. satysfakcja czytelnika dorosłego w %,
  8. satysfakcja czytelnika młodocianego w %,
  9. nabytki (książki, elektroniczne i inne) na 1000 mieszkańców,
  10. czas przygotowania książki do udostępnienia (wolny dostęp lub wypożyczenie).
- » w 2009 r. Museums, Libraries and Archives Council's (MLA) opracowała zestaw wskaźników wraz z objaśnieniami i metodami obliczeń oraz odniesieniami do odpowiednich pól w formularzu statystycznym CIPFA, przydatnych do badań porównawczych bibliotek publicznych - Library Benchmarks<sup>104</sup> uznając, że mają one służyć do dobrowolnego wykorzystywania przez różne placówki; nie jako standard, ale jako uznane narzędzie do zarządzania i poprawy wydajności usług bibliotek publicznych:

### Satysfakcja

- Procent mieszkańców zadowolonych z usług bibliotecznych

### Korzystanie z usług

- wskaźniki w przeliczeniu na 1000 mieszkańców, obliczane oddzielnie dla:
  - odwiedzin fizycznych,
  - zamówień elektronicznych, telefonicznych lub mailowych,
  - ogólnej liczby zamówień,
  - zapytań informacyjnych (elektronicznych, telefonicznych lub mailowych),
  - ogólnej liczby zapytań informacyjnych,

<sup>103</sup> [http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/+http://www.culture.gov.uk/reference\\_library/publications/3662.aspx](http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/+http://www.culture.gov.uk/reference_library/publications/3662.aspx)

<sup>104</sup> *MLA Library Benchmark* [http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20130104184353/http://www.mla.gov.uk/what/raising\\_standards/improvement/~media/Files/pdf/2008/library\\_benchmark.ashx](http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20130104184353/http://www.mla.gov.uk/what/raising_standards/improvement/~media/Files/pdf/2008/library_benchmark.ashx)

- liczby odwiedzin wirtualnych zasobów elektronicznych,
- liczby wyszukiwań w bazach danych (katalog itp.) oraz bazach licencjonowanych,
- liczby wypożyczeń - książki drukowane,
- liczby wypożyczeń - książki elektroniczne, materiały audiowizualne i inne,
- liczba aktywnie wypożyczających w przeliczeniu na 1000 mieszkańców,
- procent mieszkańców potwierdzających, że korzystają z usług bibliotecznych,
- procent dziewcząt/chłopców, którzy ukończyli program Summer Reading Challenge,
- liczba dziewcząt/chłopców w wieku 4-11 lat, którzy są użytkownikami biblioteki jako % dziewcząt/chłopców w wieku 4-11 lat – mieszkańców,
- liczba osób korzystających z usługi „At home” na 1000 mieszkańców,
- liczba osób korzystających z usługi „At home” jako procent liczby mieszkańców nie wychodzących z domu,

### Dostęp

- procent użytkowników powyżej 16 roku życia, którzy uznają godziny otwarcia za dobre albo bardzo dobre,
- procent użytkowników poniżej 16 roku życia, którzy odpowiadają TAK na pytanie „Biblioteka jest otwarta wtedy, kiedy potrzebuję”,
- procent użytkowników powyżej/poniżej 16 roku życia, którzy łatwo znajdują bibliotekę,

### Zasoby

- liczba zbiorów na 1000 mieszkańców (z podziałem na książki, dokumenty audiowizualne, elektroniczne i inne),
- liczba nabytków na 1000 mieszkańców (z podziałem na książki, dokumenty audiowizualne, elektroniczne i inne),
- procent pakietów „startowych” przekazanych dzieciom w odpowiednich grupach wiekowych,
- czas dostępności technologii informacyjno-komunikacyjnych na 1000 mieszkańców,
- procent czasu jaki bibliotekarze poświęcają na wdrażanie i utrzymanie technologii informacyjno-komunikacyjnych,

### Jakość

- procent użytkowników oceniających bibliotekę jako dobrą albo bardzo dobrą,
- procent użytkowników poniżej 16 roku życia oceniających bibliotekę jako dobrą,

- czas potrzebny do uzupełnienia zbiorów wypożyczanych w wolnym dostępie do półek lub z magazynów,
- obrót zbiorów (z podziałem na kategorie zbiorów),
- procent użytkowników, którzy uznają dobór zbiorów za dobry lub bardzo dobry,
- procent użytkowników poniżej 16 roku życia, którzy uznają dobór zbiorów za dobry,
- procent osób korzystających z usługi „At home” którzy uznają dobór zbiorów za dobry lub bardzo dobry,
- procent użytkowników poniżej 16 roku życia, którzy stwierdzili „Korzystanie z biblioteki pomogło mi ...”: a) więcej czytać, b) lepiej się uczyć, c) lepiej korzystać z komputera, d) zdobyć przyjaciół, e) spróbować nowych rzeczy, f) nauczyć się czegoś, odkryć coś,

### Wydajność

- wydatki na dostęp do sieci i zasoby sieciowe na 1000 mieszkańców,
- koszt odwiedzin fizycznych,
- liczba wypożyczeń/zamówień/zapytań na pracownika biblioteki (etat),
- liczba odwiedzin fizycznych na pracownika biblioteki (etat).

### Walijskie Standardy dla Bibliotek Publicznych<sup>105</sup>

- » opracowywane od 2002 r. (obecnie edycja 2011-14) przez bibliotekarzy i organizatorów bibliotek,
- » zawierają szczegółowo opisane standardy i zalecenia oraz wskaźniki oceny,
- » każdy standard jest poparty przykładowymi zaleceniami, np. roczna liczba nabytków dla dorosłych powinna wynosić 124 vol. na 1000 mieszkańców,
- » każdy wskaźnik zawiera metodę i wzór obliczania.

### Wskaźniki

Aspekt 1: Korzystanie z bibliotek, opinie użytkowników i poziom satysfakcji

1. liczba użytkowników korzystających z biblioteki na 1000 mieszkańców,
2. zarządzający biblioteką uwzględniają w sprawozdaniach:
  - procent użytkowników biblioteki (dorośli i dzieci poniżej 16 roku życia), którzy są zadowoleni lub bardzo zadowoleni z usług biblioteki (zalecana wartość 90%),
  - procent użytkowników biblioteki (dorośli), którzy uważają, że dobór książek jest bardzo dobry, dobry lub odpowiedni,

<sup>105</sup> *Maintaining a Valued Service. The Fourth Framework of Welsh Public Library Standards 2011 – 14. Museums Archives and Libraries Wales.* <http://wales.gov.uk/docs/drah/publications/110223wpls2101112en.pdf>

- procent użytkowników biblioteki (dzieci poniżej 16 roku życia), którzy uważają, że dobór książek jest dobry lub zadawalający,
3. procent czasu dostępnego na korzystanie z publicznego dostępu do ICT faktycznie wykorzystanego przez użytkowników,
  4. liczba wypożyczeń na 1000 mieszkańców,
- Aspekt 2: Wydatki na utrzymanie biblioteki (koszty bieżące) przekazywane przez organizatora
5. procent budżetu od organizatora przeznaczony na zakup zbiorów bez względu na nośnik,
  6. procent przychodów organizatora przeznaczony na bibliotekę,
  7. procent budżetu organizatora na inwestycje przeznaczony na bibliotekę (budynki, systemy biblioteczne, RFID, systemy wypożyczeń samoobsługowych itp.),
  8. roczne wydatki (z przychodów) biblioteki w przeliczeniu na 1000 mieszkańców.

**Dane statystyczne dla bibliotek publicznych i akademickich** Wielkiej Brytanii analizowane i publikowane przez LISU - Centrum badań bibliotek i usług informacyjnych przy Loughborough University

- » serwis LAMPOST (**Libraries, Archives, Museums and Publishing Online Statistics Tables**)<sup>106</sup> – analizy, trendy, statystyki dotyczące: pracowników, wydatków, zbiorów, usług, użytkowników, korzystania z usług – na przestrzeni 10 lat,
- » źródła danych:
  - dla bibliotek publicznych - CIPFA public library actuals (indywidualne dane dostępne dla autoryzowanych użytkowników),
  - dla bibliotek akademickich - SCONUL/LISU database (indywidualne dane dostępne dla autoryzowanych użytkowników),
- » dane statystyczne (sumaryczne) dla bibliotek publicznych / akademickich:
  - liczba bibliotek,
  - liczba pracowników,
  - liczba pracowników wykwalifikowanych,
  - wydatki biblioteki
    - ogółem,
    - na materiały biblioteczne,
    - na personel,
    - inne,
  - wydatki na książki i czasopisma (tylko biblioteki akademickie),
  - przychody biblioteki,

<sup>106</sup> <http://www.lboro.ac.uk/departments/dils/lisu/lampost.html>

- stan zbiorów - książki (w magazynach),
  - nabytki – książki,
  - nabytki – dokumenty audiowizualne (tylko biblioteki publiczne),
  - nabytki – czasopisma (tylko biblioteki akademickie),
  - odwiedziny wirtualne (tylko biblioteki publiczne),
  - liczba stanowisk komputerowych,
  - procent stanowisk do pracy wyposażonych w komputery,
  - liczba zapytań informacyjnych,
  - ogólna liczba zbiorów (tylko biblioteki akademickie),
  - ogólna liczba zbiorów - książki ogółem (tylko biblioteki publiczne),
  - ogólna liczba zbiorów - książki dla dzieci (tylko biblioteki publiczne),
  - ogólna liczba zbiorów - książki – beletrystyka dla dorosłych (tylko biblioteki publiczne),
  - ogólna liczba zbiorów - książki – inne dla dorosłych (tylko biblioteki publiczne),
  - ogólna liczba zbiorów - dokumenty audiowizualne (tylko biblioteki publiczne),
  - liczba obsługiwanej populacji (tylko biblioteki publiczne),
  - liczba aktywnie wypożyczających (tylko biblioteki publiczne),
  - odwiedziny ,
- » wybrane wskaźniki dla bibliotek publicznych / akademickich
- liczba pracowników w przeliczeniu na 10.000 mieszkańców / 1.000 studentów,
  - liczba pracowników wykwalifikowanych w przeliczeniu na 10.000 mieszkańców / 1.000 studentów,
  - procentowy podział wydatków na materiały biblioteczne, personel, inne,
  - procentowy podział przychodów (tylko biblioteki publiczne),
  - liczba książek (w magazynach) w przeliczeniu na aktywnie wypożyczającego<sup>107</sup> (tylko biblioteki publiczne),
  - liczba książek (w magazynach) w przeliczeniu na mieszkańca (tylko biblioteki publiczne),
  - liczba książek (w magazynach) w przeliczeniu na studenta (tylko biblioteki akademickie),
  - nabytki (książki) w przeliczeniu na mieszkańca (tylko biblioteki publiczne),
  - nabytki (książki) w przeliczeniu na użytkownika zarejestrowanego (tylko biblioteki publiczne),
  - nabytki (dokumenty audiowizualne) w przeliczeniu na mieszkańca (tylko biblioteki publiczne),
  - nabytki (dokumenty audiowizualne) w przeliczeniu na użytkownika zarejestrowanego (tylko biblioteki publiczne),

<sup>107</sup> Aktywnie wypożyczający – użytkownik zarejestrowany, który wypożyczył przynajmniej jedną pozycję zbiorów w roku sprawozdawczym.



- nabytki (książki) w przeliczeniu na studenta (tylko biblioteki akademickie),
- liczba tytułów czasopism bieżących (w tym elektronicznych) w przeliczeniu na użytkownika (studenta i pracownika uczelni - tylko biblioteki akademickie),
- ogólna liczba zbiorów - książki ogółem w przeliczeniu na mieszkańca (tylko biblioteki publiczne),
- ogólna liczba zbiorów w przeliczeniu na studenta (tylko biblioteki akademickie),
- procentowy podział zbiorów (książki dla dzieci, beletrystyka dla dorosłych, inne dla dorosłych – tylko biblioteki publiczne),
- odwiedziny w przeliczeniu na aktywnie wypożyczającego (tylko biblioteki publiczne),
- odwiedziny w przeliczeniu na studenta (tylko biblioteki akademickie).

### Biblioteki akademickie

- » w 1995 r. Zespół ds. wskaźników efektywności dla bibliotek opracował zestaw 33 wskaźników dla bibliotek szkół wyższych, stanowiący zalecane mierniki oceny<sup>108</sup>, które były jednym z pierwszych tego typu dokumentów (tzw. Raport Folleta),
- » gromadzeniem statystyki bibliotek akademickich zajmuje się Stowarzyszenie Bibliotek Narodowych i Akademickich (SCONUL)<sup>109,110</sup>,
- » dane według ujednoliconego formularza zbierane są za każdy rok akademicki z ok. 170 bibliotek od ponad 20 lat,
- » przetwarzaniem danych i publikowaniem ogólnych wyników i trendów zajmuje się LISU (zob. wyżej),
- » szczegółowe dane statystyczne i możliwości generowania wskaźników, wykresów itp. dostępne są tylko dla zarejestrowanych bibliotek,
- » obszerny raport publikuje SCONUL przy udziale LISU<sup>111</sup>
  - omówienie sytuacji bibliotek akademickich w danym roku oraz trendy z kilku lat,
  - indywidualne dane i wskaźniki bibliotek,
  - kwestionariusz danych statystycznych z objaśnieniami,
  - wskaźniki z raportu 2010-11 (wszystkie wskaźniki w przeliczeniu na studenta lub użytkownika dotyczą pracowników pełnozatrudnionych FTE – full time equivalents):

108 *The Effective Academic Library. A Framework for Evaluating the Performance of UK Academic Libraries*. Bristol: HEFCE Publications, 1995.

109 <http://www.sconul.ac.uk/page/performance-and-quality>

110 <http://vamp.diglib.shrivenham.cranfield.ac.uk/statistics>

111 *SCONUL Annual Library Statistics 2010-2011, 2012* <http://www.sconul.ac.uk/sites/default/files/documents/ALS1011.pdf>

<p><b>Usługi biblioteczne i korzystanie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» powierzchnia na użytkownika</li> <li>» powierzchnia na studenta</li> <li>» liczba użytkowników na miejsce</li> <li>» godziny otwarcia w tygodniu na 1000 studentów</li> <li>» liczba studentów na stanowisko komputerowe</li> <li>» liczba miejsc z laptopami</li> <li>» liczba zarejestrowanych użytkowników przypadająca na 100 studentów</li> <li>» roczna liczba godzin zajęć na studenta</li> <li>» liczba odwiedzin na studenta</li> <li>» procent miejsc z komputerami</li> <li>» procent wykorzystania miejsc</li> <li>» liczba studentów na miejsce</li> <li>» liczba godzin w tygodniu pracy biblioteki na studenta</li> </ul>	<p><b>Obciążenie pracowników biblioteki</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» liczba studentów na pracownika wykwalifikowanego</li> <li>» liczba studentów na pracownika pomocniczego</li> <li>» liczba studentów na pracownika</li> <li>» liczba pracowników uczelni na pracownika biblioteki</li> <li>» liczba zbiorów na pracownika biblioteki</li> <li>» liczba zapytań informacyjnych na pracownika biblioteki</li> <li>» liczba godzin pracy na pracownika wykwalifikowanego</li> <li>» liczba godzin udziałów w szkoleniach na 100 użytkowników</li> </ul>
<p><b>Zbiory</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» liczba książek na użytkownika</li> <li>» liczba książek na studenta</li> <li>» wskaźnik uzupełnienia kolekcji</li> <li>» czasopisma bieżące na 100 studentów</li> <li>» e-czasopisma na 100 studentów</li> <li>» e-książki na 100 studentów</li> <li>» nabytki na użytkownika</li> <li>» nabytki na studenta</li> </ul>	<p><b>Zapytania informacyjne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» zapytania na 100 użytkowników</li> <li>» zapytania na 100 studentów</li> </ul>
<p><b>Wydatki na zbiory (w £)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» wydatki na zbiory na studenta</li> <li>» wydatki na książki na studenta</li> <li>» wydatki na czasopisma na studenta</li> <li>» wydatki na wypożyczenia międzybiblioteczne na studenta</li> </ul>	<p><b>Skuteczność (w £)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» wydatki na użytkownika</li> <li>» wydatki na studenta</li> <li>» koszt godziny zajętości miejsca w ciągu roku</li> <li>» koszty wynagrodzeń na pracownika wykwalifikowanego</li> <li>» koszty wynagrodzeń na innego pracownika</li> </ul>
<p><b>Zbiory – wykorzystanie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» wypożyczenia książek na liczbę zbiorów</li> <li>» wypożyczenia na studenta</li> <li>» wypożyczenia na aktywnie wypożyczającego</li> <li>» liczba wypożyczeń na liczbę odwiedzin</li> <li>» wypożyczenia dokumentów audiowizualnych na studenta</li> </ul>	<p><b>Wydatki</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» budżet biblioteki jako % budżetu instytucji</li> <li>» wydatki na zbiory jako % budżetu instytucji</li> <li>» wydatki na pracowników wykwalifikowanych jako % wydatków na personel</li> <li>» wydatki na inwestycje na użytkownika</li> <li>» wydatki na inwestycje na studenta</li> <li>» wydatki na personel jako % wydatków biblioteki</li> <li>» wydatki na zbiory jako % wydatków biblioteki</li> <li>» wydatki na wyposażenie jako % wydatków biblioteki</li> <li>» inne wydatki jako % wydatków biblioteki</li> <li>» wydatki na książki jako % wydatków na zbiory</li> <li>» wydatki na czasopisma jako % wydatków na zbiory</li> <li>» wydatki na zasoby elektroniczne jako % wydatków na zbiory</li> <li>» wydatki na oprawę i ochronę zbiorów jako % wydatków na zbiory</li> <li>» wydatki na wypożyczenia międzybiblioteczne jako % wydatków na zbiory</li> <li>» wydatki na czasopisma drukowane jako % wydatków ogółem na czasopisma</li> <li>» wydatki na czasopisma drukowane i elektroniczne jako % wydatków ogółem na czasopisma</li> <li>» wydatki na czasopisma elektroniczne jako % wydatków ogółem na czasopisma</li> </ul>
<p><b>Wypożyczenia międzybiblioteczne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» liczba wypożyczeń międzybibliotecznych jako % wypożyczeń książek</li> <li>» wskaźnik sukcesu wypożyczania</li> <li>» liczba pozycji dostarczonych jako % pozycji otrzymanych</li> </ul>	
<p><b>Zasoby elektroniczne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» liczba pobranych artykułów na 1 użytkownika</li> <li>» liczba pobranych rozdziałów z e-książek na studenta</li> <li>» liczba pobranych rozdziałów z e-książek na e-książkę</li> <li>» średni koszt tytułu czasopisma</li> <li>» średni koszt tytułu e-czasopisma</li> <li>» średni koszt tytułu e-książki</li> <li>» średni koszt rozdziału z e-książki</li> <li>» średni koszt pobrania artykułu</li> </ul>	

» UK Higher Education Library Management Statistics (HELMS)<sup>112</sup> są uzupełnieniem statystyk SCONUL. Dane pochodzą z bazy SCONUL oraz danych zebranych przez HESA (Higher Education Statistics Agency) i nawiązują do ww. Raportu Folleta. Za dobór danych i wskaźników odpowiada SCONUL, a ich analizę LISU. Od 2009-10 indywidualne statystyki dostępne są w bazie Heidi (Higher Education Information Database for Institution) tylko dla instytucji szkolnictwa wyższego. Statystyki HELMS są podzbiorem zestawu danych i wskaźników SCONUL oraz HESA:

- wydatki biblioteki na użytkownika (SCONUL),
- wydatki na zbiory na użytkownika (SCONUL),
- wydatki na pracowników na użytkownika (SCONUL),
- liczba godzin spędzonych w bibliotece w tygodniu na użytkownika (SCONUL),
- wypożyczenia na użytkownika (SCONUL),
- wypożyczenia międzybiblioteczne jako procent wszystkich wypożyczeń (SCONUL),
- liczba bibliotek (SCONUL),
- przestrzeń użytkowa (SCONUL),
- liczba zbiorów (SCONUL),
- liczba miejsc do studiowania (SCONUL),
- liczba stanowisk komputerowych (SCONUL),
- wydatki biblioteki (SCONUL),
- liczba studentów (HESA),
- procent studentów I stopnia (HESA),
- procent studentów zaocznych (HESA),
- liczba pracowników naukowych i wykładowców (HESA),
- wydatki uczelni (HESA),
- proporcja finansowania z funduszy badawczych (HESA).

## Włochy

### Biblioteki akademickie

Z inicjatywą oceny jakości usług bibliotecznych GIM (Gruppo Interuniversitario per il Monitoraggio dei sistemi bibliotecari di Ateneo)<sup>113</sup> wystąpili w 2000 r. przedstawiciele niektórych bibliotek na uniwersytetach włoskich. Celem było określenie wspólnej metodologii pomiaru i oceny usług włoskich bibliotek uniwersyteckich. W 2010 r. GIM liczyła 16 uczelni, a jej prace wspierane są przez CoDAU (konferencję dyrektorów administracyjnych włoskich uniwersytetów) i dofinansowywane przez uczelnie i sponsorów. Badania przeprowadzano okazjonalnie:

<sup>112</sup> <http://www.sconul.ac.uk/page/helms-statistics>

<sup>113</sup> <http://www.gimsba.it/>

w 2002 r. (przy wsparciu Ministerstwa Edukacji) i w 2006 r. (pod patronatem Komisji Bibliotek przy Konferencji Rektorów), według określonych ram metodologicznych zebrano dane statystyczne i podano wskaźniki. W 2011 r. przeprowadzono trzecie badanie ankietowe (dane z 2010 r.), w którym udział wzięło 66 bibliotek. W witrynie GIM dostępny jest formularz danych zbieranych w 2011 r. – Questionario Biblioteca 2010<sup>114</sup> oraz wyniki badań z podziałem na:

- » koszty:
  - koszty personelu jako % kosztów ogółem,
  - średni koszt pobrania pełnego tekstu,
  - średni koszt sesji w bazie danych,
  - koszty ogółem / wypożyczenia i pobrania,
  - koszty ogółem w przeliczeniu na potencjalnego użytkownika,
- » zasoby i infrastruktura:
  - średnia godzin otwarcia w tygodniu,
  - liczba użytkowników na miejsce,
  - mb zasobów w wolnym dostępie w stosunku do całości mb regałów,
  - procent zasobów skatalogowanych w OPAC,
  - wydatki na zasoby w przeliczeniu na potencjalnego użytkownika,
  - liczba zbiorów na potencjalnego użytkownika,
  - powierzchnia użytkowa na potencjalnego użytkownika,
  - pracownicy uczelni jako % potencjalnych użytkowników,
  - wydatki na zasoby elektroniczne na potencjalnego użytkownika,
- » rozwój:
  - wydatki na zasoby elektroniczne jako % wydatków na zasoby,
  - wydatki biblioteki jako % wydatków ogółem uczelni,
  - czasopisma elektroniczne jako % wszystkich czasopism bieżących,
  - liczba godzin szkoleń dla pracowników na 1 pracownika biblioteki,
- » korzystanie
  - wypożyczenia (w tym międzybiblioteczne) na 2,5 potencjalnego użytkownika,
  - uczestnicy szkoleń dla użytkowników jako procent liczby studentów,
  - wypożyczenia (w tym międzybiblioteczne) jako procent liczby zbiorów,
  - liczba sesji w licencjonowanych bazach danych na potencjalnego użytkownika,
  - liczba pobrań pełnych tekstów na potencjalnego użytkownika.

W tabelach wynikowych przedstawiono wartości wskaźników bibliotek uczestniczących w badaniach oraz wartości średnie, mediany, maksymalne i minimalne, również z poprzednich badań (2002 i 2006).

114 <http://www.gimsba.it/node/24>

## Normy i zalecenia międzynarodowe

---

### Działalność bibliotek publicznych : wytyczne IFLA/UNESCO

W 2010 r. opublikowano nowe wydanie zaleceń IFLA dla bibliotek publicznych Public Library Service Guidelines<sup>115</sup>, w których w rozdziale Zarządzanie bibliotekami publicznymi wymienia się wskaźniki:

- » wskaźniki wykorzystania:
  1. wypożyczenia na mieszkańca,
  2. ogólna liczba odwiedzin na mieszkańca,
  3. liczba użytkowników (zarejestrowanych w bibliotece) jako procent populacji,
  4. wypożyczenia na jednostkę zbiorów (obrót zasobów),
  5. działalność informacyjna i elektroniczne zapytania informacyjne na mieszkańca,
  6. wypożyczenia na godzinę otwarcia placówki,
  7. aktywność korzystania z usług elektronicznych i innych materiałów niedrukowanych,
  8. liczba odwiedzin stron www,
  9. dane porównywalne, np. dotyczące materiałów drukowanych i niedrukowanych,
  10. materiały pobrane z sieci, np. podcasty,
  11. rezerwacja sal konferencyjnych, do spotkań,
  12. użytkownicy lub aktywni użytkownicy,
  13. liczba zbiorów i odsetek zamówień na nie złożonych,
- » wskaźniki zasobów:
  1. ogólna liczba zbiorów na mieszkańca,
  2. dostęp do komputerów z publicznym dostępem online (OPACs) na mieszkańca,
- » wskaźniki kadrowe:
  1. stosunek liczby pełnoetatowych pracowników do populacji,
  2. stosunek personelu wykwalifikowanego do populacji,
  3. stosunek liczby pełnoetatowych pracowników do innych wskaźników dotyczących korzystania z biblioteki,
- » wskaźniki jakościowe:
  1. badanie satysfakcji użytkowników,
  2. satysfakcjonujące poszukiwania,
- » wskaźniki kosztów:
  1. koszty jednostkowe czynności, usług i działań,

---

<sup>115</sup> <http://www.degruyter.com/view/product/43971>

2. koszty pracownicze w odniesieniu do , np. opracowania książek, programów,
  3. całkowite koszty na mieszkańca, na użytkownika biblioteki, na odwiedziny, na punkt usługowy itp.,
- » wskaźniki porównawcze:
1. dane statystyczne w odniesieniu do innych, porównywalnych usług bibliotecznych (w skali międzynarodowej, krajowej i lokalnej),

## Zalecenia IFLA

Poll, R., Boekhorst P. **Measuring quality: performance measurement in libraries. 2007**

Wskaźniki zaprezentowane z perspektywy Balanced Scorecard (Zrównoważonej Karty Wyników) [**użytkownicy, finanse, procesy, rozwój**] zaadoptowane dla bibliotek w czterech aspektach:

<p><b>A. Zasoby, infrastruktura. Jakie usługi oferuje biblioteka?</b></p> <p><b>Biblioteka jako miejsce do nauki i badań</b></p> <p>A. 1. Powierzchnia biblioteki w przeliczeniu na użytkownika  A. 2. Liczba miejsc w przeliczeniu na użytkownika  A. 3. Godziny otwarcia w porównaniu do potrzeb</p> <p><b>Zbiory</b></p> <p>A. 4. Wydatki na zbiory w przeliczeniu na użytkownika  A. 5. Dostępność wymaganych tytułów  A. 6. Odsetek sesji odrzuconych  A. 7. Stosunek otrzymanych zamówień na wypożyczenia międzybiblioteczne do zamówień wysłanych  A. 8. Natychmiastowa dostępność</p> <p><b>Pracownicy</b></p> <p>A. 9. Liczba pracowników biblioteki w przeliczeniu na użytkownika</p> <p><b>Witryna internetowa</b></p> <p>A.10. Wejścia bezpośrednie na stronę biblioteki</p>	<p><b>B. Wykorzystanie. Czy usługi są akceptowane i jak zbiory są wykorzystywane?</b></p> <p><b>Ogólne</b></p> <p>B. 1. Penetracja rynku  B. 2. Satysfakcja użytkowników  B. 3. Liczba odwiedzin w przeliczeniu na użytkownika</p> <p><b>Biblioteka jako miejsce do nauki i badań</b></p> <p>B. 4. Wskaźnik wykorzystania miejsc</p> <p><b>Zbiory</b></p> <p>B. 5. Liczba ściągniętych/pobranych informacji/jednostek treści w przeliczeniu na użytkownika  B. 6. Wykorzystanie zbiorów (obróć)  B. 7. Odsetek zbiorów niewykorzystanych  B. 8. Liczba wypożyczeń w przeliczeniu na użytkownika  B. 9. Odsetek wypożyczeń dla użytkowników zewnętrznych</p> <p><b>Usługi informacyjne</b></p> <p>B. 10. Liczba udziałów w szkoleniach w przeliczeniu na użytkownika  B. 11. Liczba zapytań informacyjnych w przeliczeniu na użytkownika</p> <p><b>Działalność kulturalna</b></p> <p>B. 12. Liczba udziałów w imprezach w przeliczeniu na użytkownika</p>
--	--

<p><b>C. Wydajność. Czy usługi są oferowane efektywnie (koszty)?</b></p> <p><b>Ogólne</b></p> <p>C. 1. Koszt w przeliczeniu na użytkownika  C. 2. Koszt odwiedzin  C. 3. Koszt w przeliczeniu na skorzystanie z biblioteki  C. 4. Stosunek wydatków na zbiory do wydatków osobowych</p> <p><b>Zbiory</b></p> <p>C. 5. Koszt opracowania dokumentu  C. 6. Koszt ściągnięcia/pobrania dokumentu</p> <p><b>Procesy - szybkość</b></p> <p>C. 7. Szybkość/czas gromadzenia  C. 8. Czas opracowania  C. 9. Wydajność pracowników w zakresie opracowania zbiorów  C. 10. Czas realizacji wypożyczeń lokalnych  C. 11. Czas realizacji wypożyczeń międzybibliotecznych</p> <p><b>Procesy – wiarygodność, niezawodność</b></p> <p>C. 12. Odsetek odpowiedzi na zapytania informacyjne  C. 13. Poprawne odkładanie zbiorów na półki</p>	<p><b>D. Potencjał i rozwój. Czy jest odpowiedni potencjał dla przyszłego rozwoju?</b></p> <p><b>Usługi elektroniczne</b></p> <p>D. 1. Procent wydatków na zbiory elektroniczne w stosunku do wydatków na zbiory  D. 2. Odsetek pracowników dostarczających i rozwijających usługi elektroniczne</p> <p><b>Rozwój pracowników</b></p> <p>D. 3. Liczba udziałów w szkoleniach dla pracowników w przeliczeniu na pracownika</p> <p><b>Budżet</b></p> <p>D. 4. Przychody własne (granty, fundusze wypracowane) jako procent w budżecie biblioteki  D. 5. Procent budżetu instytucji macierzystej przeznaczony na bibliotekę</p>
---	--

Źródła:

Poll, R., Boekhorst P. *Measuring quality: performance measurement in libraries*. 2007

Poll, R. (2008). Ten years after: Measuring Quality revised. *Performance Measurement and Metrics*: 9 (1): pg. 26-37.

## Global library statistics

Grupa ekspertów (Instytut Statystyki UNESCO, sekcja ds. statystyki i oceny IFLA, komitet TC 46 S.C. 8 ISO) od 2004 r. pracowała nad zestawem danych statystycznych i wskaźników do wykorzystania przez biblioteki na całym świecie. Uzgodniono następujące założenia: dążenie do minimalnego zestawu danych statystycznych, ograniczenie projektu do bibliotek publicznych i akademickich, opieranie się na definicjach dostępnych w międzynarodowej normie ISO 2789. Celem projektu było regularne gromadzenie danych na poziomie narodowym w taki sposób, aby mogły być porównywalne i wiarygodne, w odniesieniu do usług bibliotecznych i ich wykorzystania. W ciągu kilku lat testowano dane statystyczne i wskaźniki w kilkunastu krajach. Ostatecznie na konferencji IFLA w 2008 r. przedstawiono formularze 23 (nieco odmiennych) danych statystycznych dla bibliotek publicznych i akademickich<sup>116</sup>. Zaproponowano obliczanie wskaźników na podstawie tych danych oraz statystyk krajowych (liczba ludności, liczba osób czytających i piszących, liczba studentów). Spośród 23 wskaźników, aż 15 dotyczy bibliotek publicznych, ze względu na:

- » podwójne przeliczanie niektórych danych (w odniesieniu do ogółu mieszkańców oraz osób potrafiących czytać i pisać),
- » większą rolę w społeczeństwie.

<sup>116</sup> ELLIS, S. i in. Global library statistics. *IFLA Journal* 2009, Vol. 35, No. 2, p. 123–130. [http://www.ifla.org/files/hq/publications/ifla-journal/ifla-journal-35-2\\_2009.pdf](http://www.ifla.org/files/hq/publications/ifla-journal/ifla-journal-35-2_2009.pdf)

## Wskaźniki w ramach projektu Global library statistics:<sup>117</sup>

### 1. Dostęp i udogodnienia

- » średnia liczba bibliotek publicznych przypadająca na 1000 mieszkańców,
- » średnia ważona godzin otwarcia bibliotek publicznych,
- » *średnia ważona godzin otwarcia bibliotek szkół wyższych,*
- » procent bibliotek publicznych oferujących dostęp do internetu dla użytkowników,
- » procent bibliotek publicznych oferujących witrynę internetową,

### 2. Zbiory

- » *średnia liczba woluminów przypadająca na 1 studenta w bibliotekach szkół wyższych,*
- » średnia liczba woluminów w bibliotekach publicznych przypadająca na 1000 mieszkańców,
- » średnia liczba woluminów w bibliotekach publicznych przypadająca na 1000 mieszkańców, potrafiących czytać i pisać,

### 3. Użytkownicy i korzystanie z biblioteki

- » liczba zarejestrowanych użytkowników w bibliotekach publicznych przypadająca na 1000 mieszkańców,
- » liczba zarejestrowanych użytkowników potrafiących czytać i pisać w bibliotekach publicznych przypadająca na 1000 mieszkańców,
- » *liczba zarejestrowanych użytkowników w bibliotekach szkół wyższych jako procent liczby studentów,*
- » średnia liczba wypożyczeń w bibliotekach publicznych przypadająca na 1000 mieszkańców,
- » średnia liczba wypożyczeń w bibliotekach publicznych przypadająca na 1000 mieszkańców potrafiących czytać i pisać,
- » *średnia liczba wypożyczeń przypadająca na studenta w bibliotekach szkół wyższych,*
- » liczba odwiedzin w bibliotekach publicznych przypadająca na 1000 mieszkańców,
- » liczba odwiedzin w bibliotekach publicznych przypadająca na 1000 mieszkańców potrafiących czytać i pisać,
- » *liczba odwiedzin w bibliotekach szkół wyższych przypadająca na studenta,*

### 4. Pracownicy bibliotek

- » średnia liczba zatrudnionych w bibliotekach publicznych,
- » *średnia liczba zatrudnionych w bibliotekach szkół wyższych,*
- » proporcja pracowników płci żeńskiej i męskiej w bibliotekach publicznych,
- » *proporcja pracowników płci żeńskiej i męskiej w bibliotekach szkół wyższych,*

---

<sup>117</sup> Kursywą wyróżniono wskaźniki dla bibliotek akademickich.



## 5. Wydatki

- » Wydatki na zbiory i źródła informacji w bibliotekach publicznych przypadające na mieszkańca,
- » *Wydatki na zbiory i źródła informacji w bibliotekach szkół wyższych przypadające na studenta.*

## Międzynarodowa statystyka biblioteczna – norma ISO 2789

Kolejne edycje:

- » pierwsza edycja normy ISO 2789 - 1974 r. – przeznaczona dla wszystkich typów bibliotek,
- » drugie wydanie w 1991 r.,
- » trzecie wydanie – ostatnie przetłumaczone na język polski<sup>118</sup> – w 2003 r. zdefiniowano 93 terminy. Definicje i metody obliczeń dotyczą wielkości zbiorów bibliotecznych według ich rodzajów (w tym dane dotyczące stanu, nabytków i ubytków), liczby i kategorii użytkowników, wykorzystania zasobów i usług, wydatków, personelu biblioteki, szkoleń, powierzchni i wyposażenia. W tej edycji normy w bardzo szerokim zakresie uwzględniono zagadnienia zasobów i usług elektronicznych,
- » czwarte wydanie w 2006 r. – aktualnie obowiązujące – nie było tłumaczone na język polski ze względu na zapowiadaną kolejną edycję. Nowelizacja ta zawierała uzupełnienia i niewielkie zmiany:
  - podano kilka nowych definicji, np. plik danych, jednostka treści, bezpłatne zasoby internetowe, opłaty za publikowanie w modelu otwartym,
  - dodano i/lub uzupełniono sposoby liczenia nowych danych, np. zakupów zasobów w ramach konsorcjów, bezpłatnych zasobów internetowych skatalogowanych lokalnie, zatrudniania w bibliotece studentów, szkolenia praktykantów i stażystów,
  - opisano bardziej szczegółowo problemy związane z gromadzeniem i prezentacją statystyk wykorzystania elektronicznych usług bibliotecznych, opierając się na wynikach istotnych projektów międzynarodowych, np. zaleceń ICOLC czy COUNTER; szczególnie dużo miejsca poświęcono pomiarom odwiedzin wirtualnych.
- » w marcu 2010 r. podjęto prace nad piątą edycją normy ISO 2789, które zakończono w 2013 r.<sup>119</sup> Zgodnie z zapowiedziami uwzględniono w niej problemy digitalizacji, zabezpieczenia zasobów, Open Access (dokumenty w repozytoriach i ich wykorzystanie). Uzupełniono zadania bibliotek narodowych (zarządzanie egzemplarzem obowiązkowym, tworzenie bibliografii narodowej). Poruszono zagadnienia współpracy bibliotek, realizacji projektów,

118 PN-EN ISO 2789:2005 *Informacja i dokumentacja – Międzynarodowa statystyka biblioteczna* (wycofana bez zastąpienia).

119 ISO 2789:2013 *Information and documentation – International Library Statistics*. Norma została zakupiona i będzie na roboczo tłumaczona w ramach grantu SBP "Obserwatorium bibliotek" dofinansowywanego ze środków Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego.

działalności naukowej i publikacji pracowników oraz promocji usług bibliotecznych. Wprowadzono nowe pojęcia dotyczące specjalistycznych usług dla określonych grup użytkowników, np. osób niepełnosprawnych, cudzoziemców. Podobnie jak w poprzedniej edycji, najwięcej nowości wiąże się z rozwojem technologii. W normie znalazły się zalecenia metod podawania statystyk:

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

Znowelizowana norma ISO 2789 przewiduje też włączenie zaleceń gromadzenia danych dotyczących kosztów nowych usług bibliotecznych oraz czasu pracowników poświęconego np. na realizację wspólnych projektów, digitalizację, prowadzenie profili w serwisach społecznościowych, projektowanie usług dla urządzeń mobilnych oraz wszystkie prace związane z oceną biblioteki, a więc również zbieranie danych statystycznych.

## Wskaźniki efektywności biblioteki – norma ISO 11620

Standaryzację wskaźników podjęto po raz pierwszy w 1998 r. w normie ISO 11620. W najnowszej jej edycji z 2008 r.<sup>120</sup> ustanowionej przez Polski Komitet Normalizacyjny w 2012 r.<sup>121</sup>, poza szczegółowym opisem wskaźników, omawia się zakres normy, wykorzystanie wskaźników, zasady ich wyboru do badań oraz ograniczenia w stosowaniu. Podkreśla się, że głównym celem stosowania wskaźników funkcjonalności bibliotek jest samoocena biblioteki, która może obejmować porównanie działania biblioteki w poszczególnych latach. Drugoplanowym celem mogą być porównania pomiędzy bibliotekami. Należy jednak pamiętać, że jakość i efektywność usług biblioteki, jak również wydajność wykorzystania zasobów (w tym środków finansowych) ocenia się w zestawieniu z jej misją, celami i zadaniami. Dotyczy to zarówno samooceny, jak również badań porównawczych. Istotnym jest też warunek mówiący o tym, że wykaz wskaźników funkcjonalności zamieszczony w normie nie jest obowiązkowym zestawem, ale propozycją mierników możliwych do zastosowania w różnych warunkach działania bibliotek.

Obecnie obowiązujące drugie wydanie normy ISO 11620 łączy w sobie wskaźniki funkcjonalności dla bibliotecznych zasobów i usług zarówno elektronicznych, jak i tradycyjnych. Norma dotyczy oceny bibliotek wszystkich typów, a jej celem jest zwiększenie wykorzystania wskaź-

120 ISO 11620:2008 *Information and Documentation – Library performance indicators*.

121 PN-ISO 11620:2012 *Informacja i dokumentacja – wskaźniki funkcjonalności bibliotek*.

ników w bibliotekach i rozpowszechnienie wiedzy o sposobach pomiarów. Za podstawę opracowania tej edycji uznaje się ww. zalecenia IFLA. Norma wprowadza standardową terminologię (zdefiniowano 47 terminów, powołując się często na ISO 2789:2006) i zawiera opisy 45 wskaźników funkcjonalności, dobranych zgodnie z następującymi kryteriami: zawartość informacyjna, niezawodność, wiarygodność, adekwatność, praktyczność, porównywalność.

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

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

### **Wskaźniki funkcjonalności bibliotek opisane w PN-ISO 11620:2012**

1. Dostępność wymaganych tytułów,
2. Procent wymaganych tytułów w zbiorach,
3. Stopień powodzenia w wyszukiwaniu rzeczowym w katalogu,
4. Procent sesji odrzuconych,
5. Dokładność umieszczania na półkach,
6. Mediana czasu wyszukania dokumentu w zbiorach o zamkniętym dostępie,
7. Szybkość wypożyczania międzybibliotecznego,
8. Procent zrealizowanych wypożyczeń międzybibliotecznych,
9. Liczba publicznie dostępnych stanowisk komputerowych w przeliczeniu na osobę,

10. Liczba godzin dostępności stanowiska komputerowego w przeliczeniu na osobę,
11. Przestrzeń dla użytkowników w przeliczeniu na osobę,
12. Miejsca w przeliczeniu na osobę,
13. Godziny otwarcia w stosunku do wymagań,
14. Personel w przeliczeniu na osobę,
15. Aktywność zbiorów,
16. Wypożyczenia w przeliczeniu na osobę,
17. Procent zbiorów niewykorzystanych,
18. Liczba pobranych jednostek treści w przeliczeniu na osobę,
19. Wykorzystanie zbiorów w bibliotece w przeliczeniu na osobę,
20. Odwiedziny w bibliotece w przeliczeniu na osobę,
21. Procent zapytań informacyjnych przesłanych elektronicznie,
22. Procent użytkowników zewnętrznych,
23. Procent ogólnej liczby wypożyczeń użytkownikom zewnętrznym,
24. Udział użytkowników w imprezach bibliotecznych w przeliczeniu na osobę,
25. Liczba użytkowników uczestniczących w szkoleniach w przeliczeniu na osobę,
26. Wskaźnik wykorzystania miejsc,
27. Wskaźnik wykorzystania stanowiska komputerowego,
28. Procent populacji docelowej objętej usługami,
29. Satysfakcja użytkowników,
30. Koszt wypożyczenia,
31. Koszt sesji w bazie danych,
32. Koszt pobranej jednostki treści,
33. Koszt w przeliczeniu na odwiedziny w bibliotece,
34. Mediana czasu nabycia dokumentu,
35. Mediana czasu opracowania dokumentu,
36. Procent pracowników obsługi użytkowników w stosunku do ogółu personelu,
37. Stopień udzielania poprawnych odpowiedzi,
38. Stosunek wydatków na gromadzenie do kosztów personelu,
39. Wydajność pracownika w zakresie opracowania zbiorów,
40. Koszt w przeliczeniu na użytkownika,
41. Wydatki na zbiory elektroniczne jako procent wydatków na gromadzenie informacji,
42. Procent personelu biblioteki zajmującego się dostarczaniem i rozwijaniem usług elektronicznych,
43. Liczba godzin udziału w formalnych szkoleniach w przeliczeniu na pracownika,

44. Procent środków biblioteki uzyskanych ze specjalnych grantów lub dochodów własnych,
45. Procent środków organizatora przeznaczonych na bibliotekę.

Od grudnia 2010 r. trwają w ISO prace nad kolejną edycją normy 11620. Znajdą się w niej 52 wskaźniki pogrupowane jak w edycji z 2008 r. Zmiany technologiczne w bibliotekach i obsługiwanym środowisku postępują w takim tempie, że już teraz wiadomo, że kilka wskaźników należałoby pominąć, np.:

1. stopień powodzenia w wyszukiwaniu rzeczowym w katalogu – zmiany w sposobach wyszukiwania informacji przez użytkowników,
2. liczba stacji komputerowych w przeliczeniu na osobę – rozszerzający się dostęp do sieci bezprzewodowej i możliwość korzystania w bibliotekach z własnych urządzeń,
3. liczba godzin dostępności stanowiska komputerowego w przeliczeniu na osobę – jw.,
4. wskaźnik wykorzystania stanowiska komputerowego – jw.,
5. wykorzystanie zbiorów w bibliotece w przeliczeniu na osobę,
6. procent zapytań informacyjnych przesłanych elektronicznie – metoda zadawania pytań jest już normą,
7. koszt wypożyczenia,
8. koszt sesji w bazie danych,

Wśród proponowanych nowych wskaźników znajdzie się kilka przejętych z normy dotyczącej pomiarów efektywności bibliotek narodowych, a najwięcej modyfikacji i dodatków wiąże się z opisanymi wyżej zmianami w normie ISO 2789. Można zatem oczekiwać takich nowych wskaźników jak:

1. procent zbiorów rzadkich (rękopisy, inkunabuły, starodruki) dostępnych poprzez katalog on-line,
2. liczba dokumentów zdigitalizowanych w ciągu roku w przeliczeniu na 1000 tytułów całej kolekcji bibliotecznej,
3. procent zbiorów rzadkich o stanie zachowania umożliwiającym udostępnianie,
4. procent zbiorów rzadkich wymagających konserwacji/odtworzenia, które zostały poddane takim zabiegom,
5. procent powierzchni magazynowej o odpowiednim środowisku (temperatura, wilgotność, światło, jakość powietrza),
6. odsetek publikacji pracowników własnej instytucji w repozytorium instytucjonalnym,
7. szybkość realizacji usług informacyjnych (odpowiedzi na zapytania),
8. liczba pobrań obiektów z biblioteki cyfrowej w przeliczeniu na zdigitalizowany dokument,
9. chęć powrotu do biblioteki,

10. koszt skorzystania ze zbiorów,
11. koszt gromadzenia w przeliczeniu na udostępnienie zbiorów,
12. wydajność pracowników zatrudnionych przy wypożyczaniu i dostarczaniu dokumentów,
13. koszt personelu w przeliczeniu na skatalogowany tytuł,
14. procent czasu pracowników poświęcony na szkolenia zawodowe,
15. odsetek pracowników zaangażowanych w realizację projektów.

Trzy wskaźniki otrzymają nieco inne brzmienie

1. koszt pobranej jednostki treści zmieniono na: koszt pobrania,
2. miejsca (ang. seats) w przeliczeniu na osobę zmieniono na: miejsca dla użytkowników (ang. user places) w przeliczeniu na osobę,
3. wskaźnik wykorzystania miejsc (ang. public seating) zmieniono na: wskaźnik wykorzystania miejsc dla użytkowników (ang. user places).

Źródła:

Poll, R.: Can we quantify the library's influence? Creating an ISO standard for impact assessment, *Performance Measurement and Metrics*, 2012, Vol. 13, iss. 2, s. 121-130.

Poll R.: Changes in library standards. Statistics and evaluation as mirror of library innovations. W: *Libraries in the Digital Age (LIDA) Proceedings* [on-line]. 2012 [dostęp 25.06.2012]. Dostępny w Internecie: <http://ozk.unizd.hr/proceedings/index.php/lida2012/article/view/14/76>

## Metody badania wpływu bibliotek

Roswitha Poll wymienia trzy aspekty oceny jakości biblioteki:

- » wskaźniki funkcjonalności: mierzą efektywność i wydajność usług bibliotecznych; generują dane ilościowe i mogą być uznane za obiektywne,
- » badania użytkowników: mierzą postrzeganie jakości; generują dane jakościowe, ale mają raczej charakter subiektywny,
- » ocena rezultatów: szacuje wartość biblioteki i korzyści z jej funkcjonowania dla indywidualnych użytkowników i dla społeczeństwa<sup>122</sup>.

Pierwsze dwa możemy zbadać korzystając ze statystyki bibliotecznej i wskaźników efektywności omawianych w niniejszym materiale. Ostatni z elementów oceny – badania rezultatów – wskazuje na to, jaki biblioteka wywiera wpływ na otoczenie i ile jest warta.

<sup>122</sup> Poll R.: Benchmarking in the form of performance indicators and Balanced Scorecard. W: *Library statistics for the twenty-first century world : proceedings of the conference held in Montréal on 18-19 August 2008 reporting on the Global Library Statistics Project*. Ed. by Michael Heaney. München : K. G. Saur, 2009, s. 61-71.

Aspekty badania wpływu bibliotek na otoczenie:

- » dydaktyczno-informacyjny - analiza wpływu bibliotek na proces dydaktyczny uczelni oraz kształcenie użytkowników bibliotek w zakresie umiejętności informacyjno-komunikacyjnych (*ang. information literacy*). Wiąże się też z analizą funkcjonowania użytkowników bibliotek w społeczeństwie informacyjnym i ich stopnia przygotowania do zdobywania oraz przekazywania informacji i wiedzy. Badania dotyczą przede wszystkim bibliotek szkół wyższych, jednak niektóre zakresy oceny obejmują również działalność bibliotek publicznych. Od 2009 r. nad omawianą problematyką pracował zespół w ramach Association of College and Research Libraries pod kierunkiem Megan Oakleaf. Wynikiem tych prac jest opublikowany we wrześniu 2010 r. raport zawierający bardzo dokładną analizę kierunków badań oraz szczegółowe propozycje możliwych do zastosowania metod i narzędzi oceny.
- » kulturalny – badanie wpływu usług bibliotek na rozwój zainteresowań i aspiracji kulturalnych użytkowników.
- » środowiskowy – ocena oddziaływania bibliotek na społeczność lokalną. Analizowany jest wpływ usług bibliotek na proces inkluzji społecznej oraz integrację społeczności lokalnej, tworzenie przez biblioteki więzi społecznych. Obecnie pierwsze podsumowania znajdziemy w pracach Andreasa Vårheima i Catherine A. Johnson.
- » ekonomiczny - ocena wpływu usług i produktów bibliotek na kondycję finansową użytkowników oraz społeczeństwa, umiejętności poszukiwania pracy, prowadzenia własnych firm itp.
  - analiza kosztów i korzyści (*ang. CBA - cost-benefit analysis*), w której wykorzystuje się metodę wyceny warunkowej (*ang. CVM - contingent valuation method*). W wycenie warunkowej najczęściej stosowane są dwa podejścia: ocena *Willingness to Pay* (WTP), w którym respondent jest pytany, ile zdolny byłby zapłacić za produkt lub usługę biblioteczno-informacyjną na wolnym rynku. Alternatywą jest ocena *Willingness to Accept* (WTA), gdzie badany wskazuje na akceptowany przez siebie poziom kosztów jakie chciałby ponieść, by utrzymać określone usługi bibliotek.
  - określenie wartości dodanej dla użytkownika (*ang. consumer surplus*) - klienci są proszeni o określenie wartości każdej dostarczanej przez bibliotekę usługi. Podejście bardzo podobne do wyceny warunkowej, różnica polega na tym, że w *consumer surplus* dąży się do ustalenia zależności między poziomem świadczeń klienta (np. w postaci podatków) a kosztami, jakie chce ponosić za usługi.
  - Metodologia ROI (*Return on Investment*). Przedstawiona jest w sprawozdaniach projektu LRS (*Library Research Service*) o nazwie *Public Libraries - A Wise Investment*.

**Przykładowe projekty i raporty:**

- » ACRL: *Value of Academic Libraries*. <http://www.acrl.ala.org/value/> - inicjatywa Stowarzyszenia Amerykańskich Bibliotek Akademickich i Naukowych (ACRL)

- » Value of Academic Libraries: : *A Comprehensive Research Review and Report*, Association of College and Research Libraries (ACRL), 2011 [http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org/acrl/files/content/issues/value/val\\_report.pdf](http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org/acrl/files/content/issues/value/val_report.pdf)
- » eVALUEd - an evaluation toolkit for e-library developments <http://www.evalued.bcu.ac.uk/index.htm> - narzędzia badania wpływu elektronicznych usług informacyjnych (Wielka Brytania)
- » Libraries – a Wise Investment. Cortez Public Library <http://www.lrs.org/documents/roi/cortez.pdf>
- » Library Research Service (LRS). Return on Investment for Public Libraries <http://www.lrs.org/public/roi>
- » U.S. IMPACT Public Library Study - <http://impact.ischool.uw.edu/us-public-library-study.html>
- » British Library : Increasing our value <http://www.bl.uk/aboutus/stratpolprog/increasingvalue/index.html>. British Library : Economic Impact Assessment. Questionnaires used in survey <http://www.bl.uk/aboutus/stratpolprog/increasingvalue/publicvalue/conf-pres/quest.pdf>
- » Impact Survey <http://impactsurvey.org/> - projekt badawczy University of Washington wspierany przez Bill & Melinda Gates Foundation. Narzędzie online zaprojektowane specjalnie dla bibliotek publicznych.
- » Quick, S., Prior, G., Toombs, B. Taylor, L., Curren, R. *Cross-European survey to measure users' perceptions of the benefits of ICT in public libraries*. Final report, March 2013 [http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/tyoeryhmaet\\_ja\\_selvitykset/Liitteet/Final\\_Report\\_-\\_Cross-European\\_Library\\_Impact\\_x3x.pdf](http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/tyoeryhmaet_ja_selvitykset/Liitteet/Final_Report_-_Cross-European_Library_Impact_x3x.pdf). Polska wersja „Europejskie badanie opinii użytkowników na temat korzyści wynikających ze stosowania technologii informacyjno-komunikacyjnych w bibliotekach publicznych” <http://www.biblioteki.org/pl/wiadomosci/czytaj/2612>
- » Quick, S., Prior, G., Toombs, B. Taylor, L., Curren, R. Users' perceptions of the benefits of ICT in public libraries in Finland [http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/tyoeryhmaet\\_ja\\_selvitykset/Liitteet/FINLAND\\_Cross-European\\_Libraries\\_Survey\\_English\\_Version\\_x3x.pdf](http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/tyoeryhmaet_ja_selvitykset/Liitteet/FINLAND_Cross-European_Libraries_Survey_English_Version_x3x.pdf)
- » Impact of Finnish Libraries <https://wiki.helsinki.fi/display/arvi/Impact+of+Finnish+Libraries+-+The+National+Impact+Evaluation+Group>



## Projekt normy ISO/AWI 16439

Od grudnia 2010 r., w gronie 17 ekspertów z 13 krajów, opracowywana jest norma ISO/AWI 16439 *Methods and procedures for assessing the impact of Libraries*, w której przedstawione zostaną metody i procedury oceny wpływu bibliotek w odniesieniu do indywidualnych użytkowników, do obsługiwanej populacji, jak również do całego społeczeństwa. Wpływ usług bibliotecznych na jednostki może przejawiać się w podwyższeniu poziomu określonych umiejętności, zmianach postaw i zachowań, sukcesach w kształceniu i pracy zawodowej. W szerszym ujęciu działalność bibliotek może mieć wpływ na integrację społeczności, swobodny dostęp do informacji, edukację na wszystkich poziomach oraz rozwój kultury w wymiarze lokalnym i ponadregionalnym. Badaniom powinna też podlegać „wartość” usług bibliotecznych z ekonomicznego punktu widzenia, w tym efektywność kosztowa, wskaźniki rentowności oraz wpływ na gospodarkę.

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

## Wybrana literatura nt. badania wpływu bibliotek

1. Aabø S., Audunson R., Vårheim A., How do public libraries function as meeting places? *Library and Information Science Research* 2010, vol. 32 (1), s. 16-26.
2. Bertot J. C., McClure Ch. R., Outcomes Assessment in the Networked Environment: Research Questions, Issues, Considerations, and Moving Forward, *Library Trends Spring* 2003, s. 599-600.
3. Johnson C. A., Do public libraries contribute to social capital? A preliminary investigation into the relationship, *Library & Information Science Research* 2010 vol. 32, s. 147-155.
4. Poll, R.: Can we quantify the library's influence? Creating an ISO standard for impact assessment, *Performance Measurement and Metrics*, 2012, Vol. 13, iss. 2, s. 121-130.
5. Poll R.: Changes in library standards. Statistics and evaluation as mirror of library innovations. W: *Libraries in the Digital Age (LIDA) Proceedings* [on-line]. 2012 [dostęp

- 25.06.2012]. Dostępny w Internecie: <http://ozk.unizd.hr/proceedings/index.php/lida2012/article/view/14/76>
6. Poll R., Impact/Outcome Measures for Libraries, *Liber Quarterly*, 2003/3-4, [on-line] [dostęp: 13 lipca 2013] Dostępny w World Wide Web: <http://liber.library.uu.nl/index.php/lq/article/view/URN%3ANBN%3ANL%3AUI%3A10-1-113350>.
  7. Poll R., Measuring the Impact of New Library Services, W: *World Library and Information Congress: 71th IFLA General Conference and Council "Libraries – A voyage of discovery"* August 14<sup>th</sup>-18<sup>th</sup> 2005 Oslo, Norway [on-line] [dostęp: 11 lipca 2013] Dostępny w World Wide Web: <http://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/081e-Poll.pdf> .
  8. Poll R., Payne P., *Impact measures for libraries and information services*, *Library Hi Tech*, 2006, s. 547-562.
  9. Steffen N. i in., *Public Libraries – A Wise Investment. A Return on Investment Study of Colorado Libraries*, March 2009, s. 6 [on-line] [dostęp: 20 lipca 2013] Dostępny w World Wide Web: [http://www.lrs.org/documents/closer\\_look/roi.pdf](http://www.lrs.org/documents/closer_look/roi.pdf) .
  10. Vårheim A., Steinmo S., Ide E., Do libraries matter? Public libraries and the creation of social capital, *Journal of Documentation* 2008, vol. 64 (6), s. 877-892.
  11. Vårheim A., Theoretical approaches on public libraries as places creating social capital. W: *World Library And Information Congress: 74th Ifla General Conference And Council 10-14 August 2008, Québec, Canada* [on-line] [dostęp: 12 lipca 2013] Dostępny w World Wide Web: <http://archive.ifla.org/IV/ifla74/papers/091-Varheim-en.pdf>.

