

Lidia Derfert-Wolf

Badanie funkcjonalności i wpływu bibliotek w Europie i Stanach Zjednoczonych

Nowa Biblioteka. Usługi, Technologie Informacyjne i Media nr 2 (21), 75-100

2016

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

Lidia Derfert-Wolf

Biblioteka Główna Uniwersytetu Technologiczno-Przyrodniczego w Bydgoszczy
e-mail: lidka@utp.edu.pl

Badanie funkcjonalności i wpływu bibliotek w Europie i Stanach Zjednoczonych

Abstrakt: W artykule przedstawiono zagadnienia ogólne i modele badań funkcjonalności oraz oddziaływania, wpływu i wartości bibliotek. Zaprezentowano obszary badań i normy międzynarodowe. Omówiono najważniejsze projekty i inicjatywy w Stanach Zjednoczonych i Europie (z pominięciem Polski).

Słowa kluczowe: Badania funkcjonalności bibliotek. Badania wpływu bibliotek. Normy międzynarodowe. Oddziaływanie bibliotek. Wskaźniki funkcjonalności

Wprowadzenie

Wartość bibliotek od zawsze wydaje się oczywista i niepodważalna. O bibliotekach akademickich mówi się, że są „sercem uczelni”. Jednakże w obecnej sytuacji, kiedy użytkownicy uniezależniają się od bibliotek i poszukują darmowej informacji w internecie, obserwuje się spadek odwiedzin w bibliotekach. Konsekwencją tego jest kwestionowanie korzyści wynikających z prowadzenia bibliotek ze względu na wysokie koszty zasobów, utrzymania budynków i wyposażenia, a zwłaszcza koszty płac [2, 53, s. 11]. Zmieniły się też środowiska, w których funkcjonują różne typy bibliotek, np. w szkolnictwie wyższym na świecie obserwuje się silną potrzebę oceny i dokumentowania rezultatów kształcenia i sukcesów studentów, włączając w to działalność edukacyjną bibliotek [2, 53, s. 11]. Potrzeba badań artykułowana jest przez różne grupy interesariuszy bibliotek i dotyczy przede wszystkim dowodzenia wartości usług bibliotecznych oraz uzasadniania ich finansowania [53, s. 11].

W artykule przedstawiono zagadnienia ogólne dotyczące badań funkcjonalności i wpływu bibliotek, stan badań na świecie w tym zakresie, kluczowe normy oraz najważniejsze inicjatywy badawcze w Europie i Stanach Zjednoczonych. Materiał opracowano na podstawie analizy piśmiennictwa i informacji znajdujących się w witrynach internetowych omawianych projektów. Doboru inicjatyw w poszczególnych krajach dokonano, bazując na najważniejszych publikacjach przeglądowych oraz przykładach najczęściej cytowanych w normach i sieciowych zestawieniach linków odnoszących się do badań funkcjonalności i wpływu bibliotek. Przedsięwzięcia analizowano z podziałem na biblioteki publiczne i akademickie. Z kryteriów doboru wykluczono rodzaj badań – funkcjonalności czy wpływu – ze względu na ich ścisły związek oraz współlistnienie w poszczególnych projektach.

Z uwagi na trwające w kraju i na świecie dyskusje terminologiczne związane z przedmiotem artykułu i zamienne używanie następujących terminów: „efektywność”, „funkcjonalność”, a niekiedy i „wykonanie zadań” czy „jakość” bibliotek (ang. *performance measurement*), w artykule zdecydowano się zastosować termin „funkcjonalność” – takie tłumaczenie zostało przyjęte w krajowej edycji normy ISO 11620 *Information and documentation – Library performance indicators* [30]. Natomiast w przypadku terminu „wpływ” (*impact*) w odniesieniu do badania bibliotek zamiennie posługiwano się określeniami: „znaczenie” albo „oddziaływanie”.

Badania funkcjonalności i wpływu bibliotek – zagadnienia ogólne

Biblioteki od dawna gromadzą i analizują tzw. dane wejściowe, dotyczące np. funduszy, personelu, zbiorów, powierzchni, wyposażenia, oraz dane wyjściowe wykonanych usług. Z czasem badania poszerzono o ocenę jakości i opłacalności bibliotek. Jednak dane ilościowe i jakościowe mówiące o wykorzystaniu usług i jakości ich realizacji nie dowodzą, czy użytkownicy odnieśli z nich jakieś korzyści, a jeśli tak, to jakie. Pomiar wpływu usług bibliotecznych na otoczenie oraz ich rezultatów dla niego jest zatem dalszym krokiem w badaniach bibliotek [36]. Jednocześnie podkreśla się znaczenie badań opartych na dowodach, będących wiarygodnym potwierdzeniem ich wyników, co w przypadku pomiarów oddziaływania i wartości bibliotek wydaje się niezbędne [2].

W literaturze przedmiotu przewijają się rodzaje danych czy zjawisk dotyczących produktów i usług bibliotecznych, które wymagają

szczególowych badań, np. wspomniane dane wejściowe i wyjściowe oraz procesy, rezultaty, wyniki, wpływ, oddziaływanie, wartość. Jedną z pierwszych prób wypracowania ram koncepcyjnych badania bibliotek podjęła Roswitha Poll, wskazując następujący schemat przepływu: dane wejściowe, procesy, dane wyjściowe, rezultaty i wpływ prowadzące do wartości [34, s. 124]. Podobne podejście prezentują: Association of College and Research Libraries [2], Martha Kyrillidou [22] oraz Poll i Peter de Boekhorst [35]. W normie ISO 16439 uporządkowano i zdefiniowano znaczenie tych przedmiotów badań [19]:

- elementy wejścia (ang. *input*) – surowe dane, np. finanse, zbiory, wyposażenie, użytkownicy, pracownicy, powierzchnia;
- procesy (ang. *process*) – działania, które przekształcają elementy wejścia w elementy wyjścia, np. katalogowanie, wypożyczanie, usługi informacyjne;
- elementy wyjścia (ang. *output*) – produkty procesów i programów bibliotecznych, np. skatalogowane tytuły, wypożyczenia, pliki pobrane z zasobów elektronicznych, odpowiedzi na zapytania informacyjne, przeszkoleni użytkownicy;
- rezultaty, wyniki (ang. *outcome*) – bezpośredni efekt elementów wyjścia związany z celami i planowanymi zadaniami biblioteki (np. liczba użytkowników, poziom satysfakcji użytkownika), zmiany w zakresie umiejętności, wiedzy, postaw, zachowań, statusu społecznego ludzi;
- wpływ (ang. *impact*) – oddziaływanie bibliotek i ich usług na osoby fizyczne i/lub na społeczeństwo, korzyści odniesione z usług bibliotecznych;
- wartość (ang. *value*) – znaczenie bibliotek dla interesariuszy (organizatorów, użytkowników, personelu), związane z dostrzeganiem rzeczywistych lub potencjalnych korzyści z ich istnienia.

Tak uporządkowane grupy zagadnień mogą tworzyć model oceny jakości biblioteki traktowanej jako system, w którym elementy wejścia przekształcane są w elementy wyjścia poprzez procesy, natomiast elementy wyjścia mogą osiągać oczekiwane efekty (rezultaty), aby razem prowadzić do wywierania wpływu i wreszcie możliwości szacowania wartości usług [19, s. 13; 22, s. 43]. Podkreśla się przy tym zasadniczą zmianę podmiotu badań. Dane wejściowe i wyjściowe ukierunkowane są na bibliotekę, natomiast badanie rezultatów zdecydowanie oscyluje wokół użytkowników oraz korzyści, jakie odnoszą oni z usług biblioteki [2]. Badania rozwijają się – jak to trafnie ujęła Kyrillidou w tytule swojego artykułu – „od użytkownika w życiu biblioteki do biblioteki w życiu użytkownika” [22]. Szeroko traktowane badania jakości, funkcjonalności i znaczenia bibliotek powinny obejmować ocenę realizacji

usług oraz zadowolenie użytkowników i opinie na temat znaczenia poszczególnych usług, z uwzględnieniem następujących aspektów badań:

- wskaźniki funkcjonalności mierzące efektywność i wydajność usług bibliotecznych oraz generujące obiektywne dane ilościowe;
- badania satysfakcji użytkowników mierzące postrzeganie jakości i generujące dane jakościowe, raczej subiektywne;
- ocena wpływu bibliotek:
 - ocena oddziaływania usług na odbiorców, czyli korzyści z ich funkcjonowania dla indywidualnych użytkowników i całych społeczeństw,
 - ocena wartości ekonomicznej produktów i usług bibliotecznych [19, 31, 35].

Badania funkcjonalności prowadzą do oceny efektywności i skuteczności biblioteki w dostarczaniu usług [35, s. 31]. Pomiarów dokonuje się, obliczając wskaźniki pokazujące zależności między danymi wejściowymi a wynikami działania osiągniętymi na wyjściu systemu. Wskaźniki pozwalają też oceniać efektywność realizacji procesów bibliotecznych [17, s. 58–59]. Natomiast wpływ bibliotek rozpatruje się w odniesieniu do osób, instytucji macierzystej, obsługiwanej społeczności bądź całego społeczeństwa. Dotyczy on zmian zachodzących w tych grupach (np. w zakresie umiejętności informacyjnych, zmian postaw i zachowań, sukcesów w kształceniu, prowadzeniu badań, pracy zawodowej) lub określonej wartości ekonomicznej usług bibliotecznych. Oddziaływanie na instytucję macierzystą biblioteki lub obsługiwaną społeczność (np. uczelnię, gminę) obejmuje wzrost prestiżu instytucji, lepsze miejsce w rankingach, polepszenie reputacji biblioteki w instytucji lub społeczności, podniesienie finansowania ze strony organizatora czy grantodawców. Do uznanych metod badania wpływu należą: wnioskowanie z pomiaru danych statystycznych i wskaźników funkcjonalności oraz poziomu satysfakcji użytkowników, ankiety, wywiady lub inne metody pozyskiwania informacji i/lub opinii bezpośrednio od użytkowników, obserwacje. Pomiarów można dokonywać z wykorzystaniem danych i wskaźników funkcjonalności, które biblioteki gromadzą i obliczają od lat. Najistotniejsze są jednak badania ankietowe, wywiady i inne metody pozwalające poznać doświadczenia użytkowników z korzystania z biblioteki, „zyski” z dostarczonych usług oraz ogólne opinie o bibliotece [19]. Ewa Głowacka analizuje główne nurty badań w zakresie oddziaływania usług biblioteczno-informacyjnych na społeczność oraz stosowane obecnie metody i narzędzia jego oceny. Do aspektów oddziaływania bibliotek, głównie akademickich, zaliczyła ona: aspekt dydaktyczno-informacyjny (badanie wpływu bibliotek na proces dydaktyczny uczelni oraz

kształcenie użytkowników bibliotek w zakresie umiejętności informacyjnych), aspekt badawczy (ocena wpływu bibliotek na proces badawczy pracowników naukowych i studentów), aspekt kulturalny (badanie wpływu usług bibliotek na rozwój zainteresowań i aspiracji kulturalnych użytkowników), aspekt środowiskowy (ocena oddziaływania bibliotek na społeczność lokalną) i aspekt ekonomiczny (ocena wpływu bibliotek na kondycję finansową użytkowników oraz społeczeństwa, na umiejętności poszukiwania pracy, prowadzenia własnych firm itp.) [17, s. 156–194].

Więcej uwagi warto poświęcić ekonomicznemu aspektowi badania wpływu bibliotek, koncentrującemu się na analizie indywidualnych korzyści finansowych osiąganych z usług bibliotecznych oraz wpływu bibliotek (wyrażonego w kwotach pieniężnych) na życie gospodarcze gminy, regionu, a nawet kraju. Wartość biblioteki dla użytkowników można z jednej strony oceniać, np. obliczając wymierną wartość „zysków” dotyczących korzystania z niej poprzez obliczanie kosztów usług bibliotecznych w porównaniu z podobnymi usługami na rynku (np. wypożyczenie książki równe jest średniej cenie książki w księgarniach¹), poprzez obliczanie czasu zaoszczędzonego dzięki korzystaniu z usług biblioteki albo poprzez pytanie ludzi, ile byliby skłonni zapłacić za konkretną usługę bądź za utrzymanie biblioteki [19, 34, 39]. Drugi nurt tych badań sprowadza się do analizy kosztów w stosunku do korzyści, w tym obliczania stopy zwrotu z inwestycji (ROI). W wyliczeniach bierze się pod uwagę cenę rynkową „produktu” bibliotecznego (np. audiobooka), liczbę jego wykorzystania w bibliotece oraz koszty dostarczenia tego produktu. Wysokie wartości tych wskaźników oznaczają, że biblioteka efektywnie wykorzystuje środki finansowe, ale nie dowodzą osiągnięcia przez użytkowników korzyści z usług bibliotecznych [19]. Głowacka analizuje szczegółowo główne podejścia w zakresie oceny korzyści ekonomicznych płynących z funkcjonowania bibliotek, opisując metody: analizy kosztów w stosunku do korzyści, analizy warunkowej, określania wartości dodanej dla użytkownika oraz oceny stopy wzrostu z inwestycji [17, s. 182–194].

Stan badań na świecie, normy międzynarodowe

Literatura dotycząca badań jakości, funkcjonalności czy wpływu bibliotek jest bardzo obszerna i sięga początków XX w. Szczególne

¹ Rezultaty stosowania tej metody można wykorzystać w tzw. kalkulatorach oszczędności dla użytkowników.

zainteresowanie badaniami i pomiarami jakości bibliotek pojawiło się w latach 60. ubiegłego wieku [17, s. 12], a największy rozwój projektów benchmarkingowych w tym zakresie zaobserwowano w latach 90. ubiegłego wieku [17, s. 12, 14, s. 8]. W tej samej dekadzie prowadzono pierwsze badania społecznego i ekonomicznego wpływu bibliotek, ale ich największy rozwój obserwuje się od początku XXI w. [33, 17, s. 24].

W literaturze dominuje tematyka odnosząca się do badania bibliotek akademickich oraz publicznych i o ile statystyka i wskaźniki funkcjonalności mają zastosowanie we wszystkich typach placówek, to analizy oddziaływania bibliotek na środowisko różnią się pod względem przedmiotu i podmiotów badawczych. Badania wpływu bibliotek publicznych skupione są na konkretnych rezultatach osiągniętych dzięki udziałowi w poszczególnych programach bibliotecznych czy odbiorze usług lub na ogólnych korzyściach w określonych dziedzinach życia. Drugi typ badań jest szerszy i można je realizować w odniesieniu do całego kraju [52, s. 35, 39, s. 27–29]. W bibliotekach akademickich bada się przede wszystkim ich wpływ na proces dydaktyczny i badawczy uczelni, wyniki kształcenia studentów, wzrost kompetencji informacyjnych studentów, uzyskane granty, patenty, wdrożenia, nagrody i wyróżnienia akademickie [17, s. 156–160]. Wśród powszechnie używanych metod badania wpływu w bibliotekach publicznych i akademickich można wymienić m.in.: analizy wskaźników funkcjonalności, statystyk, ankiety, wywiady, obserwacje. Na przykład w bibliotekach akademickich stosuje się analizę udziału zasobów dostępnych w bibliotece w cytowaniach i bibliografiach załącznikowych prac naukowych i prac studentów, testy przed szkoleniami i po nich [17, s. 156].

Do cennych zestawień źródeł na temat badań funkcjonalności i wpływu bibliotek należą:

- serwis IFLA: Useful links related to statistics and evaluation² – zawiera linki do zasobów na temat statystyki i darmowych programów, do zasobów, projektów i norm na temat statystyki bibliotecznej i badań funkcjonalności, linki do projektów krajowych i statystyki międzynarodowej;
- serwis IFLA: Useful links related to Library Evaluation³ – zawiera linki do witryn instytucji, projektów, konferencji, czasopism i bibliografii dotyczących szeroko pojętych badań bibliotek;

² <http://www.ifla.org/statistics-and-evaluation/related-useful-links>.

³ <http://www.ifla.org/statistics-and-evaluation/links-library-evaluation>.

- opracowana przez Poll bibliografia na temat badania wpływu bibliotek *Impact and Outcome of Libraries* – zawiera wykaz norm, projektów i publikacji [33].

Stan badań funkcjonalności i wpływu bibliotek na podstawie wiodących na świecie projektów został przedstawiony w wielu publikacjach, z których kilka warto przytoczyć. W 2007 r. Poll opisała 5 krajowych projektów benchmarkingowych bazujących na wskaźnikach funkcjonalności (niemiecki, australijski, szwedzki, brytyjski oraz holenderski) i porównała je z zaleceniami normy międzynarodowej w tym zakresie [32]. W 2009 r. Henk Voorbij porównał holenderski projekt benchmarkingu do amerykańskich badań ARL, brytyjskich wskaźników SCOUNL oraz niemieckich BIX [54]. W 2015 r. Jakub Fryš i współautorzy przeanalizowali 24 systemy badań porównawczych bibliotek akademickich w Europie, USA, Australii i Nowej Zelandii. Do charakterystyk poszczególnych projektów wybrano takie parametry, jak: koordynator, możliwości udziału bibliotek w projektach, opłaty, liczba uczestniczących bibliotek, liczba danych statystycznych, liczba wskaźników funkcjonalności, dostęp do danych i analiz [14]. Cennym materiałem jest też opracowanie *Statystyka biblioteczna i badania efektywności bibliotek. Projekty krajowe, międzynarodowe i dokumenty normalizacyjne*, wydane w ramach projektu Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich „Obserwatorium bibliotek: analiza funkcjonowania bibliotek”. Zawiera ono omówienie wybranych projektów w 20 krajach, międzynarodowych zaleceń i norm oraz problemów związanych z badaniem wpływu i wartości bibliotek. W opisach skupiono się m.in. na oficjalnych statystykach bibliotecznych i/lub badaniach funkcjonalności, projektach benchmarkingowych oraz rankingach obejmujących cały kraj, region albo określoną grupę bibliotek. Dokonano przeglądu tych projektów, uwzględniając udział instytucji odpowiedzialnych za gromadzenie i przetwarzanie danych, zgodność z normami międzynarodowymi, zakres gromadzonych danych i obliczanych wskaźników, dystrybucję informacji, dostępność danych w sieci i sposoby ich analizowania [5].

Prowadzenie badań funkcjonalności i wpływu bibliotek jest obecnie ułatwione dzięki zaleceniom zawartym w trzech kluczowych normach międzynarodowych [11]:

- ISO 2789:2013 *Information and documentation – International library statistics* – norma dotycząca międzynarodowej statystyki bibliotecznej. Podano w niej definicje i procedury liczenia wszystkich rodzajów zasobów i usług oferowanych przez biblioteki. Statystyka

- biblioteczna obejmuje nakłady i rezultaty, zasoby i koszty, wykorzystanie i dostępność [20]⁴;
- ISO 11620:2014 *Information and documentation – Library performance indicators* – norma odnosząca się do wskaźników funkcjonalności pełniących funkcję narzędzi oceny jakości i efektywności zbiorów oraz usług i innych działań bibliotecznych, a także oceniających wydajność zasobów (w tym środków finansowych) przeznaczonych na ich realizację. Zawiera szczegółowe opisy 52 wskaźników [18, 30]⁵;
 - ISO 16439:2014 *Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries* – norma określająca metody i procedury badania oceny wpływu i wartości bibliotek w odniesieniu do indywidualnych użytkowników, do obsługiwanej populacji, jak również do całego społeczeństwa [19].

Badania funkcjonalności i wpływu bibliotek w Stanach Zjednoczonych – wybrane przykłady

Najciekawsze inicjatywy amerykańskie zostaną omówione z podziałem na biblioteki akademickie i publiczne, z uwzględnieniem badań, projektów i rankingów realizowanych głównie w skali ogólnokrajowej.

Narodowe Centrum Statystyki Edukacyjnej (National Center for Education Statistics, NCES) gromadzi, udostępnia i umożliwia porównania danych statystycznych bibliotek akademickich⁶. Stowarzyszenie Bibliotek Naukowych (Association of Research Libraries, ARL) utrzymuje rozbudowany serwis Statistics & Assessment⁷, w którym dostępne są ilościowe i jakościowe dane statystyczne, analizy funkcjonalności, raporty przedstawiające trendy w działalności bibliotek oraz rankingi. Większość danych i analiz dostępna jest wyłącznie dla bibliotek zrzeszonych lub odpłatnie. Stowarzyszenie Bibliotek Akademickich i Naukowych (Association of College & Research Libraries, ACRL) prowadzi serwis *ACRLMetrics*⁸, zapewniający subskrybentom dostęp do statystyk bibliotecznych ACRL i NCES i oferujący kompleksowe rapor-

⁴ Najnowsza edycja normy ISO 2789 została wydana w 2013 r. W 2016 r. Polski Komitet Normalizacyjny opublikuje tłumaczenie tej normy na język polski.

⁵ Najnowsza edycja normy ISO 11620 została wydana w 2014 r. W 2012 r. Polski Komitet Normalizacyjny opublikował tłumaczenie na język polski poprzedniej edycji z 2008 r., zawierającej 45 wskaźników.

⁶ <http://nces.ed.gov/surveys/libraries/academic.asp>.

⁷ <http://www.arl.org/focus-areas/statistics-assessment>.

⁸ <http://www.acrlmetrics.com/>.

ty, wieloaspektowe wyszukiwanie, analizy trendów na przestrzeni wielu lat, generowanie wykresów itp. W serwisie dostępne są gotowe szablony do porównań bibliotek, opracowane na podstawie danych wejściowych, wyjściowych i rezultatów (*outcomes*) [1, 2].

Amerykańskie biblioteki akademickie od wielu lat zajmują się też badaniem wartości i wpływu swoich placówek. W raporcie ACRL *Top trends in academic libraries* z 2014 r. podkreślono zwiększenie nacisku na ocenę postępów w nauce studentów oraz zmiany w akredytacji uczelni. Realizacja tych celów wymaga również dokumentowania wpływu usług bibliotecznych na kształcenie studentów, w czym pomocne są specjalne programy stowarzyszeń bibliotekarskich⁹ [3]. Kluczowym dokumentem dla bibliotek szkół wyższych jest zestaw standardów przeznaczonych do funkcjonowania i doskonalenia bibliotek akademickich jako partnerów w kształceniu studentów i realizacji innych zadań uczelni. Standardy opracowane zostały w 2011 r. przez ACRL m.in. w celu dokonywania porównań instytucjonalnych, z uwzględnieniem nowych problemów i trendów w bibliotekach, szkolnictwie wyższym i działalności akredytacyjnej. Ich struktura uwzględnia potrzeby bibliotek dotyczące wykazywania skuteczności działania na tle uczelni, a dla zarządzających stanowi gotowy model podejścia do oceny biblioteki bazującego na efektach działalności popartych dowodami. Zasadniczą część wykazu standardów stanowi sekcja opisująca 9 zasad (w zakresie: skuteczności instytucji, wartości zawodowych, roli edukacyjnej biblioteki, wyszukiwania informacji, zbiorów, przestrzeni bibliotecznej, zarządzania, pracowników i kontaktów zewnętrznych) i związane z nimi wskaźniki funkcjonalności. W praktyce każda biblioteka dokonuje wyboru standardów właściwych dla siebie i obsługiwanej populacji użytkowników. Dokument zawiera też przykładowe rezultaty działania bibliotek oraz ich mierniki [2].

Inną inicjatywą ACRL jest serwis Value of Academic Libraries¹⁰, ułatwiający dostęp do materiałów i bieżących informacji dotyczących badania wpływu bibliotek, a wśród nich do jednego z najważniejszych amerykańskich raportów na ten temat – *Value of Academic Libraries Comprehensive Research Review and Report* [53]. W raporcie, opublikowanym w 2010 r., dokonano przeglądu literatury, metodologii i najlepszych praktyk w odniesieniu do znaczenia bibliotek akademickich, a także analizy kierunków dalszych badań, oraz przedstawiono propo-

⁹ Na przykład ACRL's Assessment in Action: Academic Libraries and Student Success <http://www.ala.org/acrl/AiA>.

¹⁰ <http://www.acrl.ala.org/value/>.

zycje metod i narzędzi oceny wpływu bibliotek w kontekście instytucjonalnym. Jest on przeznaczony dla bibliotekarzy akademickich, ale zawiera również zestawienie literatury przedmiotu dotyczącej bibliotek szkolnych, publicznych i specjalistycznych, w celu czerpania wzorców z ich doświadczeń. Znalazł się w nim także szczegółowy program badań obejmujący wskaźniki oddziaływania biblioteki, źródła danych i ich związki oraz rekomendacje dla bibliotekarzy i pracowników uczelni zaangażowanych w rozwój bibliotek, z których najważniejsze to: stworzenie systemów dokumentowania wyników usług bibliotecznych i ich wpływu na użytkowników, gromadzenie nowych typów danych (np. świadczących o roli biblioteki w rekrutacji studentów oraz o pomocy w ich kształceniu, odbywaniu staży, poszukiwaniu pracy czy zdobywaniu cenionych na rynku umiejętności; dokumentujących poziom umiejętności informacyjnych studentów, wkład biblioteki w zdobywanie grantów i we wzrost poziomu nauczania oraz wykorzystanie zasobów i usług biblioteki przez studentów i pracowników), wykorzystywanie danych statystycznych dotyczących szkolnictwa wyższego i edukacji, starania o szersze włączanie bibliotek do systemów oceny uczelni, rozwój zawodowy bibliotekarzy w zakresie oceny wartości usług bibliotecznych.

Kolejnym ważnym przedsięwzięciem w zakresie badania wpływu bibliotek akademickich był projekt LibValue (Values, Outcomes, and Return on Investment of Academic Libraries)¹¹, realizowany przez ARL w latach 2009–2012 w celu zdefiniowania i zmierzenia wartości (głównie ekonomicznej) bibliotek. Projekt składał się z trzech faz, z których dwie pierwsze były etapami przygotowawczymi (przed 2009 r.):

- I. pomiar wskaźnika rentowności (zwrotu z inwestycji, ROI) poprzez powiązanie wykorzystania materiałów bibliotecznych przez naukowców oraz wypracowanych dochodów z grantów badawczych. Rezultatem było m.in. obliczenie tego wskaźnika przez Uniwersytet Illinois, gdzie ustalono zwrot 4,38 dolara przypadający na każdego dolara zainwestowanego w bibliotece;
- II. międzynarodowe badanie ROI dla grantów (8 instytucji), które wykazało zwrot z inwestycji dla każdej jednostki monetarnej zainwestowanej w bibliotece w wysokości od 15,54 do 0,64. W sześciu z ośmiu krajów ROI z grantów jest >1 [47, 48];
- III. LibValue – etap mający na celu zdefiniowanie i pomiar ROI w wielu innych obszarach generowania wartości ekonomicznej przez biblioteki, takich jak dydaktyka, badania. Opracowane zostały sieciowe narzędzia i wzory obliczania ROI oraz pilotażowe analizy

¹¹ <http://www.libvalue.org>.

ROI w trzech bibliotekach [29]. W serwisie internetowym LibValue¹² znaleźć można materiały zgromadzone w czasie realizacji projektu, w tym opisy badań realizowanych w zaangażowanych bibliotekach i kwestionariusze ankiet oraz bazę danych literaturowych zawierającą 1046 pozycji (Toolkit).

Rezultatem omówionego raportu *Value of Academic Libraries Comprehensive Research Review and Report* oraz projektu LibValue jest stworzenie serwisu dla bibliotekarzy akademickich Value of Academic Libraries Toolkit¹³, umożliwiającego dostęp do artykułów, stron internetowych, prezentacji, najlepszych praktyk, blogów i narzędzi oceny wpływu bibliotek. Omawiając amerykańskie doświadczenia w zakresie badań funkcjonalności i wpływu bibliotek, trudno nie wspomnieć o dwóch ważnych projektach, w których udział oferuje ARL. Są to: LibQUAL+^{®14} (zespół narzędzi i usług ułatwiających analizę satysfakcji użytkowników z usług bibliotecznych poprzez pomiar luk pomiędzy minimalną, aktualnie dostarczaną a oczekiwaną jakością usług bibliotecznych) oraz MINES¹⁵ (pomoc w prowadzeniu badań użytkowników na temat celów korzystania z zasobów elektronicznych, na podstawie ujednoliconej ankiety online).

Ogólnokrajowe badania bibliotek publicznych w Stanach Zjednoczonych prowadzi Instytut Usług Muzealnych i Bibliotecznych (Institute of Museum and Library Services, IMLS) w ramach programu The Public Libraries Survey (PLS)¹⁶. Dane statystyczne przekazuje około 9 tys. bibliotek. Coroczne raporty zawierają analizy tych danych, 13 wskaźników funkcjonalności i trendów w działalności bibliotek na przestrzeni dziesięciu lat. W serwisie możliwe jest porównywanie wskaźników określonej biblioteki do wartości średnich w grupie podobnych placówek albo do wartości innej wskazanej biblioteki.

Biblioteki publiczne uczestniczą też dobrowolnie w uznanym rankingu Library Journal Index – LJ Index¹⁷, opartym na czterech następujących wskaźnikach funkcjonalności: wypożyczenia na mieszkańca, odwiedziny na mieszkańca, udział w programach na mieszkańca, wykorzystanie terminali internetowych na mieszkańca. Wskaźniki te obliczane są na podstawie danych opublikowanych przez IMLS.

¹² <http://www.libvalue.org/home>.

¹³ <http://www.ala.org/acrl/issues/value/valueofacademiclibraries toolkit>.

¹⁴ <https://www.libqual.org/>.

¹⁵ <http://www.minesforlibraries.org/home>.

¹⁶ <https://www.imls.gov/research-evaluation/data-collection/public-libraries-united-states-survey>.

¹⁷ <http://lj.libraryjournal.com/category/managing-libraries/lj-index/>.

Rosnącym zainteresowaniem cieszą się badania wpływu i wartości bibliotek publicznych, wśród których warto zwrócić uwagę na inicjatywę ogólnokrajową. W 2009 r., w ramach programu Global Libraries Programme Fundacji Billa i Melissy Gatesów, przeprowadzono badania na temat pożytków z komputerów z dostępem do internetu w bibliotece. Ankiety wypełniło blisko 50 tys. użytkowników z ponad 400 bibliotek. Wyniki pokazały, że dostęp do internetu był wtedy jedną z najpopularniejszych usług bibliotek publicznych – korzystała z niej prawie połowa wszystkich odwiedzających. Okazało się też, że ankietowani zyskali najwięcej, szukając w internecie pracy, wybierając kierunek studiów, załatwiając sprawy urzędowe czy poszukując informacji na temat zdrowia [4]. Badania kontynuowane są w ramach programu Impact Survey¹⁸, w którym udostępniono ankietę online opracowaną specjalnie dla bibliotek publicznych do badania powodów i sposobów wykorzystania zasobów i usług elektronicznych przez użytkowników. W 2013 r. w programie zarejestrowało się ponad 1000 bibliotek, z których około 66 tys. użytkowników wypełniło ankietę. 85% respondentów było bardzo zadowolonych lub zadowolonych z publicznego dostępu do zasobów i usług elektronicznych, 53% uznało te zasoby za ważne lub bardzo ważne dla nich samych, a 86% – za ważne lub bardzo ważne dla członków lokalnej społeczności [7]. W 2012 r. w Stanach Zjednoczonych przeprowadzono badanie dotyczące ogólnych korzyści, jakie odnoszą odbiorcy usług bibliotek publicznych. Kwestionariusz ankiety opracowano, uwzględniając podobne badania w kilku krajach europejskich [52]. Pytania dotyczyły 22 korzyści pogrupowanych w trzech wymiarach: życie codzienne i zainteresowania, czytanie i samokształcenie oraz praca i edukacja. Ankiety online wypełniło 1000 dorosłych osób (zakładana liczba respondentów), z których większość pozytywnie ocenia wpływ bibliotek publicznych na ich życie. Najczęściej wymieniano korzyści odnoszące się do kategorii: czytanie i samokształcenie [44].

Badania wpływu dostępu do technologii w bibliotekach publicznych są również przedmiotem zainteresowania projektu EDGE Initiative¹⁹ realizowanego od 2011 r. W ramach tej inicjatywy opracowano zestaw wzorców, wskaźników i narzędzi pomocnych w planowaniu strategicznym, podnoszeniu jakości usług, badaniach porównawczych, działaniach rzeczniczych i promocji. Biblioteki, które zdecydują się wziąć udział w programie, w pierwszej fazie dokonują samooceny zgodnie z ze-

¹⁸ <https://impactsurvey.org/>.

¹⁹ <http://www.libraryedge.org/>.

stawem wskaźników, a następnie wraz z ocenami otrzymują zalecenia w kwestii działań naprawczych.

Stowarzyszenie Bibliotek Publicznych (Public Library Association, PLA) uruchomiło w 2005 r. program Project Outcome: Measuring the True Impact of Public Libraries²⁰, który wprowadza bibliotekarzy w zagadnienia dotyczące badań wpływu bibliotek oraz dostarcza przydatne narzędzia i poradniki do ich realizacji w swoich placówkach, a przede wszystkim do gromadzenia danych służących do prezentacji oddziaływania bibliotek na użytkowników. Godny polecenia jest też serwis Library Research Service²¹, zawierający wiele cennych źródeł i informacji na temat statystyki bibliotecznej, badań funkcjonalności i wartości bibliotek.

Na koniec przeglądu wybranych przykładów badania funkcjonalności i wpływu bibliotek publicznych w USA warto wspomnieć o niezwykle popularnym obliczaniu wskaźnika ROI. Badania prowadzone są zazwyczaj w skali lokalnej, np. bibliotek stanu Floryda [46], stanu Teksas [50], stanu Kolorado [45] czy stanu Minnesota [27]. Ich rezultatem było wykazanie kwoty zwrotu od każdego dolara zainwestowanego przez podatnika w biblioteki. Przeciętne wartości kształtują się w przedziale od 4 do 11 dolarów. Obliczanie wskaźnika ROI służy również działaniom rzeczniczym, głównie tworzeniu tzw. kalkulatorów oszczędności na witrynach bibliotecznych. Istnieje kilka wzorców takich kalkulatorów:

- kalkulator dla użytkowników opracowany przez Maine State Library – Library Use Value Calculator²² – 12 kategorii danych;
- kalkulator dla użytkowników rekomendowany przez ALA – Library Value Calculator – opracowany przez Massachusetts Library Association²³ – 18 kategorii danych;
- kalkulator dla bibliotekarzy opracowany dla bibliotek stanu Kolorado²⁴.

Badania funkcjonalności i wpływu bibliotek w Europie – wybrane przykłady

Europejskie inicjatywy w zakresie oceny funkcjonowania bibliotek omówione zostaną również z podziałem na biblioteki akademickie i pu-

²⁰ <https://www.projectoutcome.org/>, <http://www.ala.org/pla/performance/measurements>.

²¹ <http://www.lrs.org/>.

²² <http://www.maine.gov/msl/services/calculator.htm>.

²³ http://www.ala.org/advocacy/advleg/advocacyuniversity/toolkit/makingthecase/library_calculator.

²⁴ <http://www.lrs.org/data-tools/public-libraries/roi-calculators/>.

bliczne oraz według krajów. Ze względu na ogrom materiału szerzej przedstawione zostaną najważniejsze projekty, a pozostałe (w wyborze) tylko wymienione.

Brytyjskie bibliotekarstwo akademickie ma wieloletnią tradycję badań funkcjonalności, którym podwaliny dał tzw. Raport Folleta [12]. Instytucją wiodącą w tym zakresie jest Stowarzyszenie Bibliotek Narodowych i Akademickich (Society of College, National and University Libraries, SCONUL). SCONUL koordynuje gromadzenie danych statystycznych oraz do 2012 r. publikowało coroczne raporty zawierające omówienie sytuacji bibliotek w danym roku, indywidualne i uśrednione dane i wskaźniki oraz formularz wymaganych danych z objaśnieniami [40]. Przetwarzaniem danych zajmuje się agencja statystyczna Library Information and Statistics Unit (LISU). Szczegółowe statystyki i możliwości generowania wskaźników, porównań, wykresów itp. dostępne są tylko dla zarejestrowanych bibliotek. SCONUL zainicjowało również prace związane z badaniem wpływu i wartości bibliotek, począwszy od projektu Impact Initiative, realizowanego w latach 2003–2004 w celu wprowadzenia bibliotekarzy w te zagadnienia. Jego kontynuację w latach 2006–2008 stanowił program Value and Impact Measuremen (VAMP), w ramach którego przeprowadzono analizę poziomu aktywności bibliotek zrzeszonych w SCONUL w zakresie oceny wpływu i wartości usług bibliotecznych [26]. Do innych znaczących projektów i inicjatyw brytyjskich należą:

- The Library Impact Data Project (LIDP) – projekt realizowany od 2010 r. przez University of Huddersfield, składający się z dwóch faz: w pierwszej przebadano ponad 33 tys. studentów z ośmiu uniwersytetów na temat związków pomiędzy wykorzystaniem zasobów bibliotecznych a osiągnięciami w nauce; w drugiej przebadano 3 tys. studentów w celu pogłębienia badań w kwestii zależności od danych demograficznych, dyscypliny nauki, zdalnego korzystania z zasobów elektronicznych [43];
- Library Analytics and Metrics project (LAMP)²⁵ – projekt będący kontynuacją LIDP i umożliwiający bibliotekom przetwarzanie i wizualizację wielu rodzajów danych dotyczących codziennej działalności, które mogą być przydatne do prezentowania wartości bibliotek i ich wpływu na instytucje, w których funkcjonują. Był realizowany w latach 2013–2015 przez Jisc, Mimas oraz University of Huddersfield [42];

²⁵ <http://jisclamp.mimas.ac.uk/>.

- UK Scholarly Reading and the Value of Library Resources²⁶ – raport na temat oceny korzyści dla naukowców, które wynikają z dostępu do literatury naukowej, szczególnie artykułów z czasopism. Badania przeprowadzono w 2011 r. w sześciu uniwersytetach. Wśród wniosków podano następujące: naukowcy znaleźliby 17% mniej publikacji w razie braku dostępu do biblioteki, a poszukiwania byłyby bardziej kosztowne i czasochłonne; naukowcy poświęcają przeciętnie 448 godzin rocznie na lekturę publikacji naukowych, z czego 187 godzin – na lekturę publikacji naukowych dostarczanych przez biblioteki [49];
- eVALUED Toolkit²⁷ – serwis zapewniający materiały i narzędzia przydatne w ocenie elektronicznych serwisów informacyjnych. Znaleźć tu można np. wzory kwestionariuszy ankiet do oceny szkoleń przez studentów.

Niemiecki projekt BIX – Library Index²⁸ to dobrowolny program, w którym do 2015 r.²⁹ uczestniczyło 60–70% bibliotek publicznych i naukowych. Został on zainicjowany w 1999 r. przez Stowarzyszenie Bibliotek Niemieckich (Deutscher Bibliotheksverband, DBV) z Fundacją Bertelsmanna. Od 2005 r. realizowany był przez Sieć Kompetencji dla Bibliotek (Kompetenznetzwerk für Bibliotheken) we współpracy m.in. z DBV oraz infas i Hochschule der Medien w Stuttgarcie, odpowiedzialnymi za opracowanie danych, ankiet i obliczanie wskaźników. Głównym celem projektu było dokonywanie systematycznych badań porównawczych oraz prowadzenie rankingu bibliotek na podstawie wskaźników (18 mierników dla bibliotek akademickich w grupach: usługi bibliotek, korzystanie, wydajność z ekonomicznego punktu widzenia i rozwój) obliczanych z danych pochodzących w większości z oficjalnych statystyk krajowych. Do badań dołączały biblioteki z Austrii, Słowenii, Czech, Włoch oraz Szwajcarii. Unikalną metodą stosowaną w rankingu było porównywanie danych ze średnimi wartościami bazowymi, które obliczano na podstawie danych wszystkich bibliotek niemieckich, a nie tylko tych uczestniczących w BIX, dzięki czemu wiarygodność wyników jest dużo wyższa. W 2012 r. lista rankingowa została zastąpiona ratingową [15].

Sieć Bibliotek Uniwersyteckich w Hiszpanii (Red de Bibliotecas Universitarias, REBIUN) od 2007 r. odpowiada za gromadzenie da-

²⁶ <http://www.jisc-collections.ac.uk/Reports/ukscholarlyreadingreport/>.

²⁷ <http://www.evalued.bcu.ac.uk/>.

²⁸ <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>.

²⁹ W październiku 2015 r. ogłoszono zamknięcie programu BIX, informując o poszukiwaniu nowej formuły benchmarkingu bibliotek, np. w powiązaniu z oficjalną sprawozdawczością krajową DBS-Bibliotheken.

nych statystycznych wszystkich uczelni³⁰. Na ich podstawie oblicza się i udostępnia publicznie 36 wskaźników funkcjonalności. Do pogłębionych analiz mają dostęp wyłącznie zarejestrowane biblioteki. W 2012 r. Hiszpańska Federacja Stowarzyszeń Archiwów, Bibliotek, Dokumentacji i Muzeów (Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística, FESABID) w obliczu konieczności znacznych cięć budżetowych w kulturze podjęła badania wpływu sieci bibliotek akademickich i publicznych na gospodarkę i społeczeństwo oraz zysków, jakie te placówki generują. Badaniami objęto użytkowników bibliotek i osoby niekorzystające z nich, ponadto uwzględniono oficjalne statystyki krajowe oraz systemu REBIUN. W ramach prac stworzono model stałego monitorowania krajowej sieci bibliotek i systematycznej oceny wskaźników dotyczących ich społeczno-ekonomicznego wpływu. Raport z badań zawiera szczegółowe analizy wyników oraz kwestionariusze ankiet. Jednym z ciekawszych rezultatów było wyliczenie wskaźnika zwrotu z inwestycji ROI, którego wysokość oszacowano od 2,80 do 3,83 euro, a użytkownicy byliby skłonni zapłacić przeciętnie 32,10 euro ze swoich podatków na utrzymanie bibliotek w kraju [13].

Norweskie biblioteki akademickie przekazują dane statystyczne do Biblioteki Narodowej, która je udostępnia. Od 2010 r. trwają prace nad wyborem zestawu wskaźników funkcjonalności służących m.in. do badań porównawczych. Pierwsza edycja zawierała 24 mierniki³¹, a ponieważ pojawiły się problemy z gromadzeniem i interpretacją statystyk, powołano zespół roboczy testujący wskaźniki w mniejszych grupach bibliotek [23].

Z innych przykładów krajowych badań funkcjonalności bibliotek akademickich w Europie warto wymienić:

- w Szwajcarii: Benchmarking Bibliotheken – badania porównawcze prowadzone od 1998 r., od 2003 r. przez Hochschule für Angewandte. W projekcie uczestniczy na zasadach dobrowolności 29 bibliotek, które wnoszą roczne opłaty. Wyniki badań i analizy 32 wskaźników funkcjonalności nie są publicznie dostępne [14, 25];
- w Holandii: UKB Benchmarking³² – badania porównawcze Konsorcjum UKB, zrzeszającego 13 bibliotek uniwersyteckich, prowadzone od 1999 r., obecnie na podstawie 39 wskaźników funkcjonalności [54];

³⁰ <https://rebiun.um.es/>.

³¹ <http://www.nb.no/content/download/1551/27247/>.

³² <http://www.ukb.nl/benchmarking>.

- w Finlandii: Finnish Research Library Statistics Database³³ – oficjalne statystyki biblioteczne gromadzone przez Bibliotekę Narodową. W serwisie można wygenerować średnie wartości 29 wskaźników funkcjonalności;
- we Włoszech: badania wskaźników funkcjonalności³⁴ prowadzone w latach 2002, 2006 i 2011 przez Międzyuczelnianą Grupę Monitorującą Akademickie Systemy Biblioteczne (Gruppo Interuniversitario per il Monitoraggio dei sistemi bibliotecari di Ateneo, GIM) w 66 bibliotekach, na podstawie 23 wskaźników. W 2012 r. ocenę bibliotek poszerzono o badania satysfakcji użytkowników, poczynając od dwóch uniwersytetów, w których przetestowano kwestionariusz ankiety.

Biblioteki publiczne mają silniejszą potrzebę ukazywania wpływu, jaki wywierają na obsługiwane populacje, gdyż są bardziej od bibliotek akademickich narażone na likwidację ze względów oszczędnościowych. Prezentowanie wskaźników ilościowych obrazujących procesy biblioteczne jest przydatne, ale niewystarczające, a niekiedy może przynieść negatywne odczucia spowodowane spadkiem tradycyjnych wskaźników (liczba wypożyczeń, liczba odwiedzin itp.). Przegląd inicjatyw europejskich bibliotek publicznych warto zacząć od wspólnego projektu – badania przeprowadzonego w 2012 r. przez TNS w 17 krajach, finansowanego przez Fundację Billa i Melindy Gatesów, a dotyczącego postrzegania przez użytkowników korzyści z dostarczania technologii informacyjnych i komunikacyjnych (ICT) przez biblioteki. 83% użytkowników jako główne korzyści wskazało oszczędność czasu i pieniędzy. Z pozostałych wymieniano możliwość uczestniczenia w nieformalnych programach edukacyjnych, wsparcie aktywności związanych z pracą oraz załatwianiem spraw urzędowych. Za główne motywacje korzystania z ICT w bibliotekach uznano bezpłatny charakter usług oraz brak takiej możliwości w domu [38].

W Wielkiej Brytanii dane statystyczne bibliotek publicznych, podobnie jak akademickich, gromadzi i udostępnia agencja LISU³⁵. W 2001 r. Departament ds. Kultury, Mediów i Sportu (Department for Culture, Media and Sport, DCMS) ustanowił 19 standardowych wskaźników dla bibliotek brytyjskich, które w 2004 r. zastąpiono 10 wskaźnikami (zrewidowanymi dwa lata później), służącymi do określania standardów – Public Library Service Standards (PLSS) [8, 10]. Analizy ich wartości publikowano corocznie do 2009 r. W 2008 r. Rada Muzeów, Bibliotek

³³ <https://yhteistilasto.lib.helsinki.fi/>.

³⁴ <http://www.gimsba.it/>.

³⁵ <http://www.lboro.ac.uk/departments/dils/lisu/lampost.html>.

i Archiwów (Museums, Libraries and Archives Council's, MLA) opracowała zestaw wskaźników przydatnych do badań porównawczych bibliotek publicznych (Library Benchmarks), zaznaczając, 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 [28]. W 2010 r. DCMS opublikował raport wskazujący kierunki dalszych działań w zakresie oceny jakości i oddziaływania bibliotek publicznych. Raport ten zawierał m.in. szkic pt. *Model of Impact*, opisujący osobiste korzyści oraz pośrednie i długoterminowe rezultaty wynikające z działalności bibliotek, przełożone na krajowe wskaźniki [9]. Walijskie standardy i wskaźniki funkcjonalności dla bibliotek publicznych opracowywano od 2002 r., obligując biblioteki do składania rocznych raportów³⁶. Ostatnia edycja z 2014 r. uwzględnia również wskaźniki oddziaływania bibliotek na społeczności lokalne. Rada Bibliotek Szkockich (Scottish Library and Information Council, SLIC) opublikowała w 2007 r. dokument *How Good is our Public Library Service?* stanowiący model podnoszenia jakości bibliotek i zawierający pięć wskaźników: dostęp do informacji, doświadczenia czytelników, kultura nauczania, zaangażowanie osób i całych społeczności, wizja i strategia rozwoju [41]. Warto też wymienić Libraries Impact Project – raport opracowany w 2005 r. na zlecenie Foundation Laser na podstawie badań pilotażowych w siedmiu bibliotekach na temat kompleksowej oceny wpływu bibliotek w następujących obszarach: edukacja, zdrowie, wykluczenie społeczne i spójność społeczna. Raport zawiera metodologię badań oraz ilościowe i jakościowe miary oceny wpływu i wartości bibliotek [24]. Obszerny przegląd realizowanych w Wielkiej Brytanii metod, narzędzi i projektów dotyczących wpływu bibliotek przedstawiła Christine Rooney-Browne [39].

Znaczący wśród europejskich projektów, niemiecki BIX – Library Index³⁷, omówiony został w części dotyczącej bibliotek akademickich. W tym miejscu należy dodać, że ranking bibliotek publicznych jest tworzony na podstawie 19 wskaźników w następujących grupach: usługi bibliotek, korzystanie, wydajność z ekonomicznego punktu widzenia i rozwój [15].

Hiszpańskie biblioteki publiczne dysponują przejrzystym i zawierającym wiele danych serwisem statystyk i wskaźników funkcjonalności obliczanych w skali kraju – Las Bibliotecas Públicas Españolas en ci-

³⁶ <http://gov.wales/topics/cultureandsport/museums-archives-libraries/libraries/public-library-standards/?lang=en>.

³⁷ <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>.

fras³⁸, prowadzonym przez Ministerstwo Kultury od 1997 r. Biblioteki publiczne uwzględniono też w badaniach FESABID omówionych w części dotyczącej bibliotek akademickich. Warto tu nadmienić, że dane do analiz czerpano m.in. z serwisu Las Bibliotecas Públicas Españolas en cifras, a wyniki badań pokazały, iż przeciętny użytkownik biblioteki publicznej ocenił wartość otrzymywanych usług (np. wypożyczanie, korzystanie z czytelni, pomoc bibliotekarzy, dostęp do internetu, imprezy kulturalne) na 17,70 euro miesięcznie [13].

Statystyki i wskaźniki funkcjonalności bibliotek fińskich gromadzi i prezentuje Ministerstwo Edukacji i Kultury³⁹. W 2011 r. na zlecenie tej instytucji opublikowano zalecenia dla bibliotek publicznych dotyczące jakości, stanowiące narzędzie do samooceny bibliotek oraz podstawę działań wspierających biblioteki przez ten organ. Zalecenia zawierają krajowy zestaw kryteriów jakości, uwzględniający społeczny wpływ bibliotek publicznych [37]. Należy tu wspomnieć, że w Finlandii przeprowadzono pierwsze ogólnokrajowe badania korzyści, jakie według osób dorosłych przynoszą usługi bibliotek. Dane zebrano w 2010 r. od tysiąca aktywnych użytkowników, do których skierowano ankiety drogą pocztową. Respondentów pytano o 22 korzyści pogrupowane w trzech kategoriach: edukacja, praca, życie codzienne i czas wolny. Jako największe korzyści z usług bibliotecznych respondenci najczęściej wskazywali lekturę beletrystyki i innych książek oraz samokształcenie, a także edukację i możliwość poszukiwania pracy [52]. Analogiczne badania przeprowadzono następnie w Norwegii (w 2011 r. za pomocą ankiety online, którą wypełniła zakładana liczba 1001 dorosłych osób) i w Holandii (w 2012 r. za pomocą ankiety online, którą wypełniło 1025 użytkowników bibliotek publicznych i 477 osób nieodwiedzających tych bibliotek). Porównanie wyników pokazało, że poziom korzyści z usług bibliotecznych był znacznie wyższy w Finlandii niż w Norwegii i Holandii. Norwegowie i Holendrzy bardziej koncentrowali się na tradycyjnych obszarach (czytanie, spędzanie czasu wolnego). Odsetek respondentów z Finlandii doświadczających korzyści w innych dziedzinach był około trzykrotnie wyższy niż w Norwegii i Holandii. Oddziaływanie bibliotek na życie kulturalne w Finlandii było dwukrotnie wyższe [51]. Omawiając we wcześniejszej części artykułu inicjatywy amerykańskie, wspomniano o badaniach użytkowników w Stanach Zjednoczonych z wykorzystaniem tej samej metodologii [44].

³⁸ <http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/areas-cultura/bibliotecas/mc/ebp/portada.html>.

³⁹ <http://tilastot.kirjastot.fi/en-GB/>.

Inne inicjatywy skandynawskie to m.in.:

- Indeks KPI (DanMarksBibliotheksindex)⁴⁰ – statystyki aktywności online bibliotek i katalogów, bibliotecznych serwisów elektronicznych bibliotek duńskich, mierzone za pomocą skryptu umieszczonego na odpowiednich stronach internetowych (od 2007 r.);
- Folkebiblioteker⁴¹ – prezentacja faktów i liczb dotyczących bieżących działań publicznych bibliotek Danii;
- The economic value of public libraries⁴² – raport z badań wpływu bibliotek duńskich, a w szczególności wartości dla użytkowników i osób nieodwiedzających bibliotek oraz wpływu na gospodarkę poprzez podniesienie kompetencji obywateli. W badaniach wykorzystano zalecenia z normy ISO 16439 [21];
- norweska inicjatywa opracowania wskaźników funkcjonalności i zarządzania, podjęta w 2008 r. przez agencję rządową ABM Utvikling na potrzeby m.in. prowadzenia benchmarkingu w bibliotekach publicznych. Publikacja zawiera definicje, formuły i metody obliczeń, interpretacje i źródła każdego wskaźnika⁴³.

Ze względu na rozwój badań wpływu bibliotek warto na zakończenie wspomnieć o rozprawie Sary Chiessi, która przebadła użytkowników czterech włoskich bibliotek publicznych pod kątem oddziaływania usług bibliotecznych na poszczególne osoby oraz na całe społeczności, z uwzględnieniem różnorodnych sposobów i celów korzystania z bibliotek, oraz pod kątem wartości tych usług wyrażonej w kwotach pieniężnych. Celem pracy było również określenie efektywnych metod oceny różnych rodzajów wpływu bibliotek na użytkowników. Rozprawa była jednym z kluczowych materiałów empirycznych wykorzystanych do opracowania normy ISO 16439 [6].

Podsumowanie

Zaprezentowane amerykańskie i europejskie inicjatywy w zakresie statystyk bibliotecznych, badania funkcjonalności oraz wpływu i wartości bibliotek stanowią tylko wybór najważniejszych projektów, których celem było wskazanie kierunków badań, stosowanych metod oraz zaangażowanych instytucji. Szersze omówienie wskazanych tu przykładów oraz opisy innych przedsięwzięć znaleźć można w po-

⁴⁰ <http://danmarksbibliotheksindex.dk/>.

⁴¹ <http://slks.dk/biblioteker/biblioteksstatistik/biblioteksbarometer/folkebiblioteker/>.

⁴² <http://fremtidensbiblioteker.dk/in-english/economic-impact/>.

⁴³ <http://www.nb.no/content/download/1550/27243/>.

lecanych wcześniej publikacjach [5, 33] oraz w najnowszej książce Głowackiej *Kultura oceny w bibliotekach. Obszary, modele i metody badań jakości zasobów oraz usług biblioteczno-informacyjnych* [17]. Należy podkreślić, że przedstawione obszary badań – statystyka, wskaźniki funkcjonalności, badania satysfakcji użytkowników, wpływ i wartość usług bibliotecznych – wiążą się ze sobą, wzajemnie przenikają i uzupełniają. I choć podkreśla się, że tradycyjne dane ilościowe nie mówią niczego o oddziaływaniu biblioteki na otoczenie, to badanie tego oddziaływania wymaga posiadania m.in. wiarygodnych danych statystycznych. Zalecenia normy ISO 16436, która wskazuje kierunki najbardziej obecnie pożądanых badań wpływu bibliotek, łączą w sobie wszystkie te pola badawcze. I właśnie badania wpływu i wartości bibliotek stanowią obecnie przedmiot zainteresowania bibliotekarzy praktyków, naukowców, stowarzyszeń zawodowych, władz państwowych. Pozwolą one nie tylko na pokazanie ich organizatorom, jakie jest oddziaływanie bibliotek i niekiedy na uchronienie przez likwidacją, ale również na wykorzystanie do prowadzenia działań na rzecz bibliotek.

Bibliografia

- [1] Association of College and Research Libraries: *ACRLMetrics* [online]. 2011 [Data dostępu: 15.01.2016]. Dostępny w World Wide Web: <http://acrl.countingopinions.com/docs/acrl/ACRLMetrics2010.ppsx>.
- [2] Association of College and Research Libraries: *Standards for Academic Libraries in Higher Education* [online]. [Data dostępu: 15.01.2016]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ala.org/acrl/standards/standard-libraries>.
- [3] ACRL Research Planning and Review Committee: *Top trends in academic libraries. A review of the trends and issues affecting academic libraries in higher education*. "College & Research Libraries News" Vol. 75, No. 6 (2014), s. 294–302.
- [4] Becker S. et al.: *Opportunity for all: How the American public benefits from Internet access at U.S. libraries* [online]. [Data dostępu: 15.01.2016]. Dostępny w World Wide Web: <http://tascha.washington.edu/usimpact>.
- [5] Burska J., Derfert-Wolf L., Głowacka E.: *Statystyka biblioteczna i badania efektywności bibliotek. Projekty krajowe, międzynarodowe i dokumenty normalizacyjne* [online]. [Data dostępu: 15.01.2016]. Dostępny w World Wide Web: <http://pliki.sbp.pl/afb/statystyka-i-badania-efektywnosci-bibliotek.pdf>.

- [6] Chiessi S.: *What are libraries worth? A way to assess the impact of Italian public libraries on user's lives and society* [online]. [Data dostępu: 15.01.2016]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ifla.org/files/library-theory-and-research/Projects/researcher-librarian-report-chiessi.pdf>.
- [7] Crandall M., Becker S.: *Cumulative report of Impact Survey results* [online]. [Data dostępu: 15.01.2016]. Dostępny w World Wide Web: https://impactsurvey.org/sites/impactsurvey.org/files/cumulative_report.pdf.
- [8] DCMS: *Comprehensive, Efficient and Modern Public Libraries – Standards and Assessment* [online]. [Data dostępu: 15.01.2016]. Dostępny w World Wide Web: http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20080727042556/http://www.culture.gov.uk/images/publications/libraries_archives_for_all_assessment.pdf.
- [9] DCMS: *The modernisation review of public libraries: A policy statement* [online]. [Data dostępu: 15.01.2016]. Dostępny w World Wide Web: https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/228855/7821.pdf.
- [10] DCMS: *Public Library Service Standards* [online]. [Data dostępu: 15.01.2016]. Dostępny w World Wide Web: http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20081007154433/http://www.culture.gov.uk/images/publications/publibstandards_march06.pdf.
- [11] Derfert-Wolf L.: *Wskaźniki funkcjonalności i statystyka biblioteczna – normy międzynarodowe, krajowe i sprawozdawczość GUS*. W: *V Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej „Znaczenie i badania jakości w bibliotekach”, 13–15 czerwca 2012 r.* Łódź 2012, s. 23–38.
- [12] *The Effective Academic Library. A Framework for Evaluating the Performance of UK Academic Libraries*. Bristol 1995.
- [13] *FESABID Study: The Economic and Social Value of Information Services: Libraries*. [online]. [Data dostępu: 15.01.2016]. Dostępny w World Wide Web: http://www.fesabid.org/Documentos/Economic_Social_Value_Information_Service_Libraries.pdf.
- [14] Fryš J., Chodounská A., Kalíšek P., Krčál M.: *Přehled systémů a nástrojů pro analýzu a srovnávání dat o výkonnosti akademických knihoven*. „Proinflow: časopis pro informační vědy” 2005, Vol. 7, No. 1, s. 16–28.
- [15] 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*. Łódź 2012, s. 71–96.
- [16] Głowacka E.: *Badania wartości ekonomicznej usług biblioteczno-informacyjnych i ich wpływu na otoczenie*. „Biblioteka” 2011, nr 15 (24), s. 217–230.

- [17] Głowacka E.: *Kultura oceny w bibliotekach. Obszary, modele i metody badań jakości zasobów oraz usług biblioteczno-informacyjnych*. Toruń 2015.
- [18] ISO 11620:2014 *Information and documentation – Library performance indicators*.
- [19] ISO 16439:2014 *Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries*.
- [20] ISO 2789:2013 *Information and documentation – International library statistics*.
- [21] Jervelund C. et al.: *The economic value of public libraries* [online]. [Data dostępu: 15.01.2016]. Dostępny w World Wide Web: http://fremtidensbiblioteker.dk/wp/wp-content/uploads/2014/07/Samle_final_opslag_UK.pdf.
- [22] Kyrillidou M.: *From Input to Output Measures to Quality and Outcome Measures, or, from the User in the Life of the Library to the Library in the Life of the User*. "Journal of Academic Leadership" 2002, Vol. 28, No. 1, s. 42–46.
- [23] Landøy A., Raade J.: *Indicators for benchmarking in Norwegian academic libraries: Testing the usability of national collection data*. "Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML)" 2014, No. 4, s. 811–820.
- [24] *Libraries Impact Project* [online]. [Data dostępu: 15.01.2016]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.bl.uk/about/cooperation/pdf/laserfinal6.pdf>.
- [25] Lochbühler W.: *Bibliotheksstatistik und Benchmarking in der Schweiz – ein Überblick*. "BIBLIOTHEK Forschung und Praxis" 2012, Vol. 36, s. 217–220.
- [26] Lockyer S., Conyers A., Creaser C.: *Value and Impact Measurement Programme*. [online]. [Data dostępu: 15.01.2016]. Dostępny w World Wide Web: http://www.lboro.ac.uk/microsites/infosci/lisu/downloads/vamp_final_report.pdf.
- [27] *Minnesota Public Libraries' Return on Investment* [online]. [Data dostępu: 15.01.2016]. Dostępny w World Wide Web: http://melsa.org/melsa/assets/File/Library_final.pdf.
- [28] Museums, Libraries and Archives Council's. *Library Benchmark* [online]. [Data dostępu: 15.01.2016]. Dostępny w World Wide Web: http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20081007154433/http://www.mla.gov.uk/resources/assets/L/Library_benchmarks_13159.pdf.
- [29] Phelps S., Frederiksen L.: *The Challenge of Calculating Value: ROI in Academic Libraries*. „Zarządzanie Biblioteką” 2013, nr 1, s. 105–111.
- [30] PN ISO 11620: 2012 *Informacja i dokumentacja – Wskaźniki funkcjonalności bibliotek*.

- [31] Poll R.: *Benchmarking in the form of performance indicators and Balanced Scorecard*. In: *Library statistics for the twenty-first century world: proceedings of the conference held in Montréal on 18–19 August 2008*. München 2009, s. 61–71.
- [32] Poll R.: *Benchmarking with Quality Indicators: National Projects*. “Performance Measurement and Metrics” 2007, Vol. 8, No. 1, s. 41–53.
- [33] Poll R.: *Bibliography “Impact and Outcome of Libraries”* [online]. [Data dostępu: 15.01.2016]. Dostępny w World Wide Web: http://www.ifla.org/files/assets/statistics-and-evaluation/publications/bibliography_impact_and_outcome_2014.pdf.
- [34] Poll R.: *Can we quantify the library’s influence? Creating an ISO standard for impact assessment*. “Performance Measurement and Metrics” 2012, Vol. 13, No. 2, s. 121–130.
- [35] Poll R., te Boekhorst P.: *Measuring Quality. Performance Measurement in Libraries – 2nd revised edition*. In: *IFLA Publications 127*. Munich 2007.
- [36] Poll R., Payne P.: *Impact measures for libraries and information services*. “Library Hi Tech” 2006, Vol. 24, No. 4, s. 547–562.
- [37] *Quality recommendation for public libraries* [online]. 2011 [Data dostępu: 15.01.2016]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2011/liitteet/OKM35.pdf>.
- [38] Quick S. et al.: *Cross-European survey to measure users’ perceptions of the benefits of ICT in public libraries* [online.] [Data dostępu: 15.01.2016]. Dostępny w World Wide Web: <https://digital.lib.washington.edu/researchworks/handle/1773/22718>.
- [39] Rooney-Browne Ch.: *Methods for demonstrating the value of public libraries in the UK: a literature review*. “Library and Information Research” 2011, Vol. 35, No. 109, s. 3–39.
- [40] *SCONUL Annual Library Statistics 2010–2011* [online]. [Data dostępu: 15.01.2016]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.sconul.ac.uk/sites/default/files/documents/ALS1011.pdf>.
- [41] Scottish Library and Information Council.: *How Good is our Public Library Service? A Public Library Improvement Model for Scotland* [online]. [Data dostępu: 15.01.2016]. Dostępny w World Wide Web: http://scottishlibraries.org/wp-content/uploads/2015/05/SLIC_How_Good_Is_Our_Public_Library_WEB.pdf.
- [42] Showers B.: *Developing a shared analytics service for academic libraries*. “Insights” 2014, Vol. 27, No. 2, s. 139–146.
- [43] Showers B., Stone G.: *Safety in Numbers: Developing a Shared Analytics Service for Academic Libraries*. “Performance Measurement and Metrics” 2014, Vol. 15, No. 1/2, s. 13–22.

- [44] Sin S.C.J., Vakkari P.: *Perceived outcomes of public libraries in the U.S.* "Library & Information Science Research" 2015, Vol. 37, Iss. 3, s. 209–219.
- [45] Steffen N. et al.: *Public Libraries – A Wise Investment. A Return on Investment Study of Colorado Libraries* [online]. [Data dostępu: 15.01.2016]. Dostępny w World Wide Web: http://www.lrs.org/documents/closer_look/roi.pdf.
- [46] *Taxpayer Return on Investment in Florida Public Libraries* [online]. [Data dostępu: 15.01.2016]. Dostępny w World Wide Web: <http://roi.info.florida.gov/Content/PDFs/Studies/Library ROI 2013.pdf>.
- [47] Tenopir C. et al.: *Measuring value and return on investment of academic libraries.* "Serials" 2010, Vol. 23, No. 3, s. 182–190.
- [48] Tenopir C. et al.: *University Investment in the Library, Phase II: An International Study of the Library's Value to the Grants Process* [online]. [Data dostępu: 15.01.2016]. Dostępny w World Wide Web: <http://libraryconnect.elsevier.com/articles/university-investment-library-phase-ii-international-study-libraris-value-grants-process>.
- [49] Tenopir C., Volentine R., King D.W.: *UK Scholarly Reading and the Value of Library Resources* [online]. [Data dostępu: 15.01.2016]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.jisc-collections.ac.uk/Documents/Reports/UK Scholarly Reading and the Value of Library Resources Final Report.pdf>.
- [50] *Texas public libraries: Economic benefits and return on investment* [online]. [Data dostępu: 15.01.2016]. Dostępny w World Wide Web: https://www.tsl.texas.gov/sites/default/files/public/tslac/pubs/ROI_Final.pdf.
- [51] Vakkari P. et al.: *Perceived outcomes of public libraries in Finland, Norway and the Netherlands.* "Journal of Documentation" 2014, Vol. 70, Iss. 5, s. 927–944.
- [52] Vakkari P., Serola S.: *Perceived outcomes of public libraries.* "Library and Information Science Research" 2012, Vol. 34, Iss. 4, s. 37–44.
- [53] *Value of Academic Libraries: A Comprehensive Research Review and Report.* Prepared by Megan Oakleaf [online]. [Data dostępu: 15.01.2016]. Dostępny w World Wide Web: http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/issues/value/val_report.pdf.
- [54] Voorbij H.: *Academic library benchmarking in the Netherlands: a comparative study.* "Performance Measurement and Metrics" 2009, Vol. 10, No. 1, s. 59–72.

Lidia Derfert-Wolf

UTP University of Science and Technology Main Library in Bydgoszcz

e-mail: lidka@utp.edu.pl

Research on Functionality and Influence of European and American Libraries

Abstract: The paper presents general issues and models of functionality tests, impact and value of libraries. Areas of research and international standards are presented and the most important projects and initiatives in the United States and Europe (excluding Polish) are discussed.

Keywords: Impact of libraries. International standards. Library impact study. Library performance evaluation. Performance indicators