

Model oceny bibliotek w normach międzynarodowych

Lidia Derfert-Wolf

Politechnika Bydgoska im. J.J. Śniadeckich

Seminarium Od statystyki bibliotecznej do badań wpływu i wartości bibliotek, 13.09.2021 r.



Plan

- Wprowadzenie
- Model oceny bibliotek
- Norma: statystyka biblioteczna
- Norma: wskaźniki funkcjonalności
- Norma: ocena wpływu i wartości bibliotek
- Wdrożenie (AFB)

Wprowadzenie

efektywność

wydajność

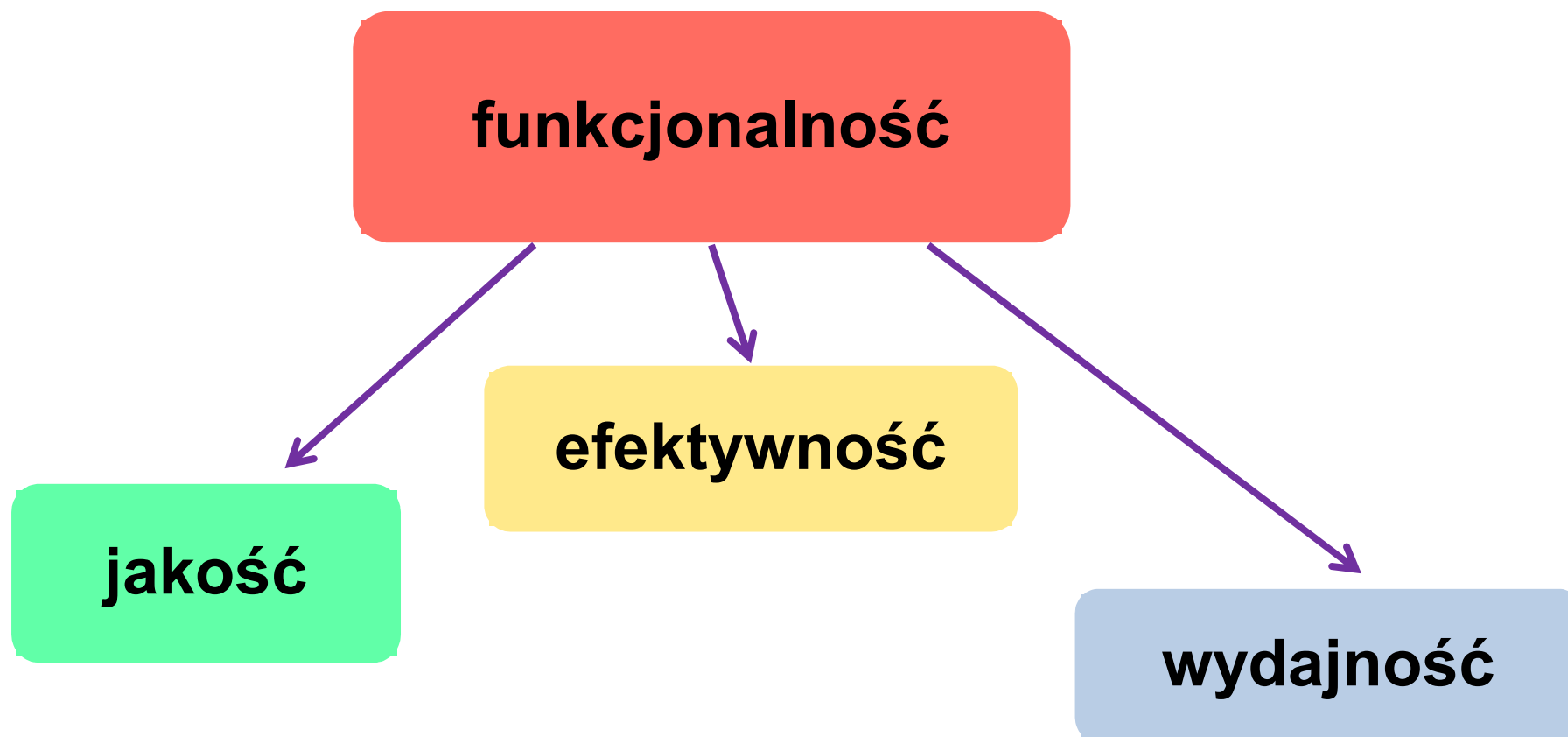
jakość

funkcjonalność

Wprowadzenie

- efektywność
 - relacja między **nakładami** a poziomem świadczonych **usług**
 - miara stopnia, w jakim realizowane są dane cele
- wydajność
 - miara wykorzystania **zasobów** służących do realizacji danego celu
 - działanie jest wydajne, jeśli minimalizuje użycie zasobów lub, przy wykorzystaniu tych samych zasobów, poprawia funkcjonalność
- funkcjonalność
 - **efektywność** dostarczania przez bibliotekę usług oraz **wydajność** przeznaczania i wykorzystywania zasobów celem świadczenia tych usług
 - związek pomiędzy zasobami, a tym co biblioteka osiąga używając ich
- jakość
 - zgodność z wymaganiami; zadowolenie klienta; brak wad
 - sposób świadczenia usługi
 - stopień w jakim ogół cech danego obiektu spełnia **niezbędne wymagania**

Wprowadzenie

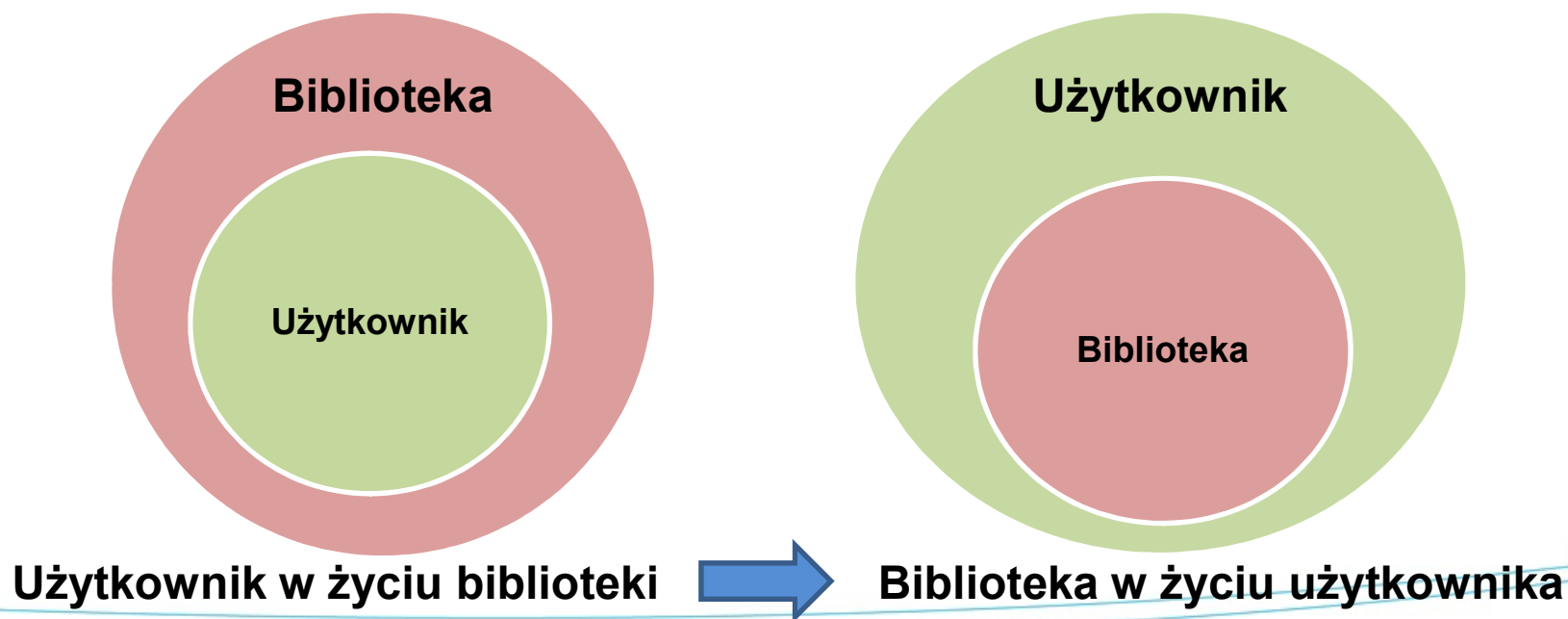


Ocena biblioteki – punkty widzenia

- **użytkownik**
 - skuteczność, wygoda
 - ocenia na podstawie osobistych doświadczeń
 - nie wnika w efektywność procesów wewnętrznych
- **organizator / instytucja finansująca**
 - wizerunek biblioteki
 - korzyści jakie z niej odnoszą
 - opłacalność działań
- **pracownik biblioteki**
 - jakość i warunki pracy
 - możliwość dokształcania
 - sprawne zarządzanie
- **zarządzający biblioteką**
 - efektywność procesów wewnętrznych
 - wszystkie ww.

Od statystyki do badań wpływu

- dotychczasowe statystyki czy pomiary funkcjonalności i jakości bibliotek
 - nie dostarczają przekonujących, niepodważalnych „twardych” dowodów wpływu i znaczenia usług bibliotecznych
 - domniemana wartość i wpływ
 - niedostosowanie do środowiska



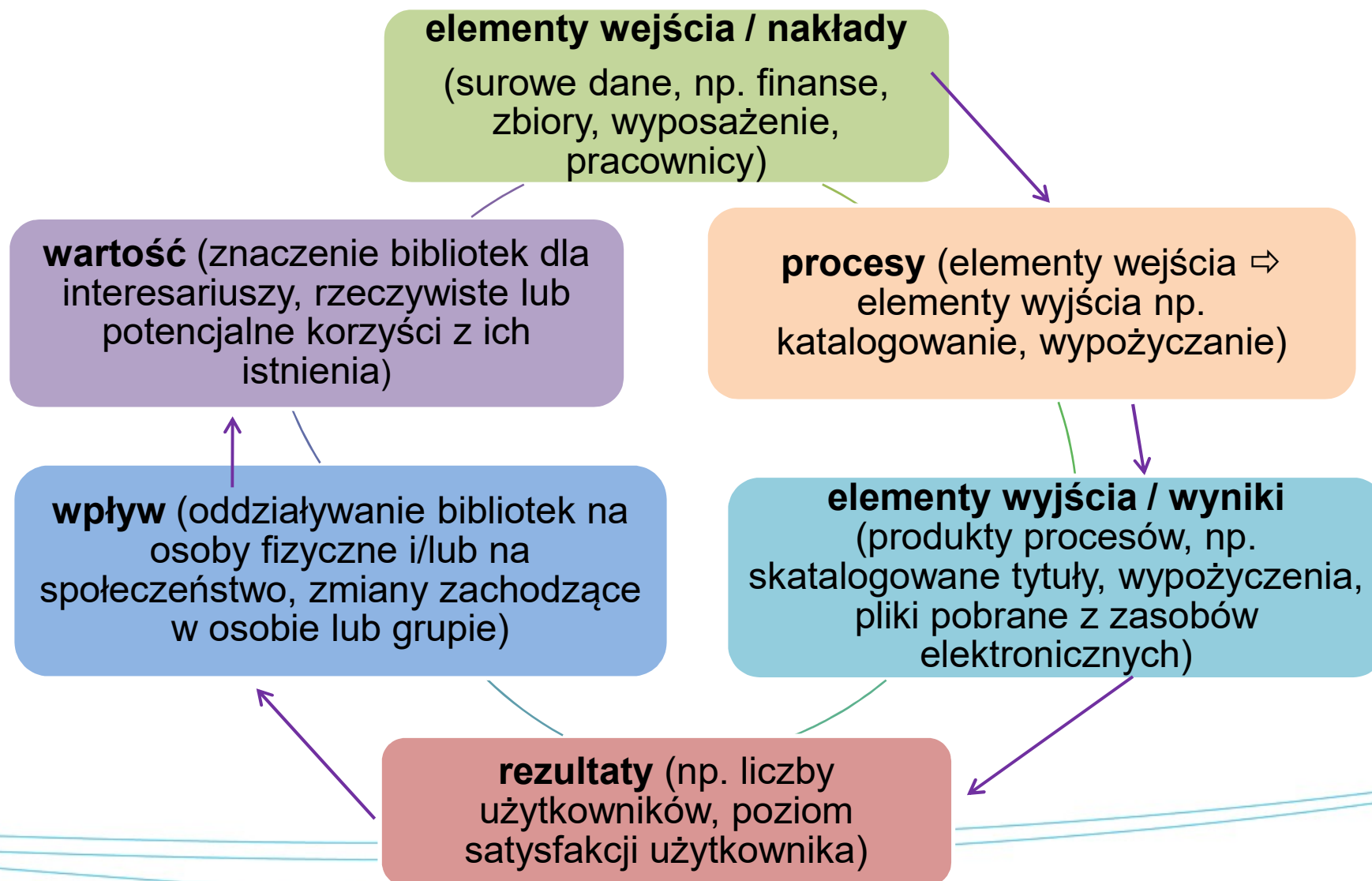
Potrzeba szerszej oceny bibliotek

- wartość usług bibliotecznych – kwestionowana w obliczu „darmowej” konkurencji w internecie
- rywalizacja o publiczne środki finansowania – biblioteki potrzebują argumentów, żeby uzasadnić wydatki
- wymagania organizatorów bibliotek – wskazywanie dowodów funkcjonowania w obecnym stanie
- potrzeba działań naprawczych, wprowadzania nowych usług
- bibliotekarze potrzebują
 - danych, wskaźników, wyników badań dotyczących oczekiwań, satysfakcji i lojalności użytkowników
 - konkretnych przykładów na pozytywne oddziaływanie usług bibliotecznych na użytkowników

Model oceny biblioteki

- biblioteka **traktowana jako system**
- relacje między tradycyjnym analizowaniem danych statystycznych a oddziaływaniem usług bibliotecznych na ich odbiorców
- badanie następujących elementów:
 - dane wejściowe
 - procesy
 - dane wyjściowe
 - rezultaty
 - wpływ
 - wartość

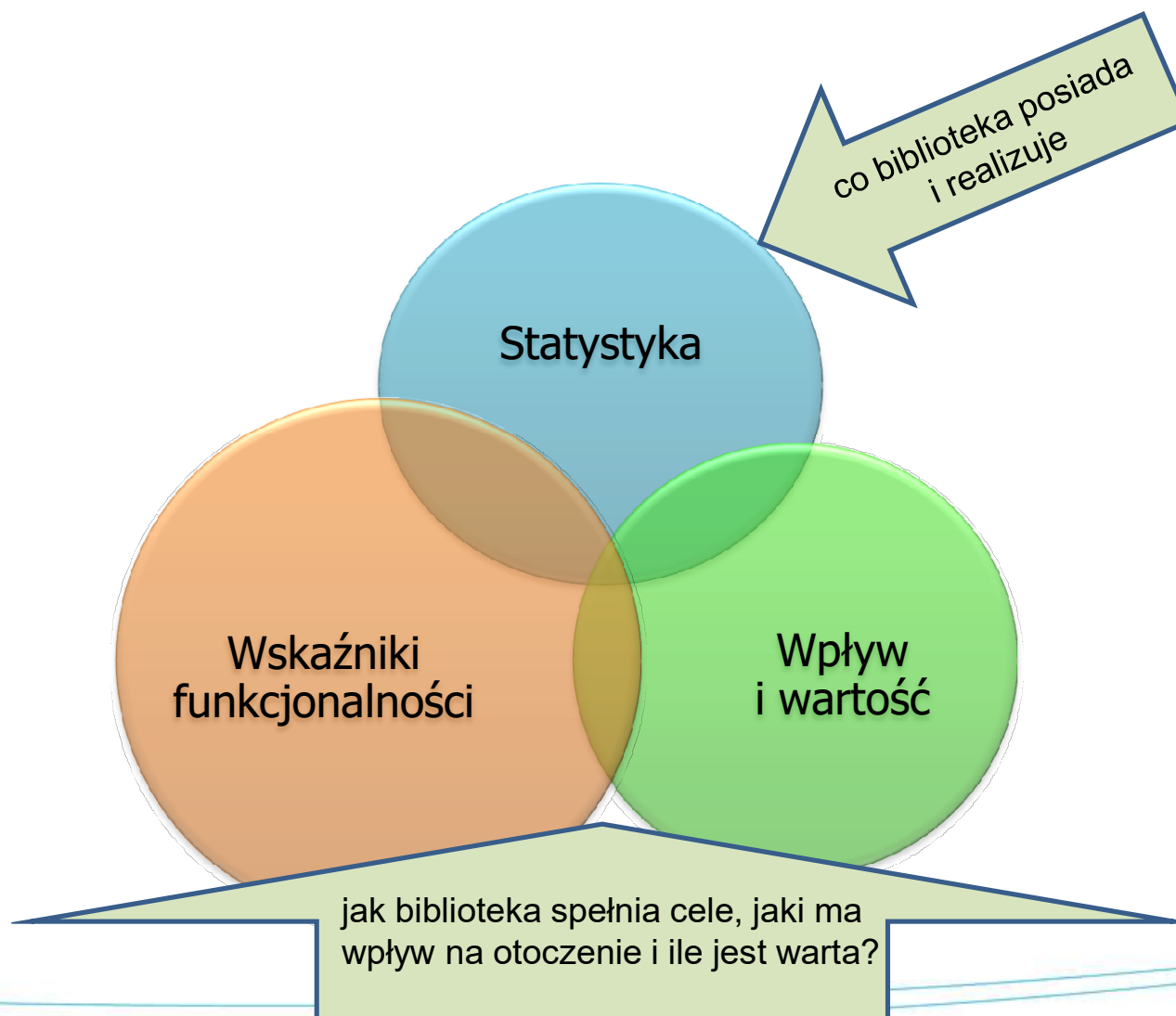
Model oceny biblioteki



Model oceny biblioteki

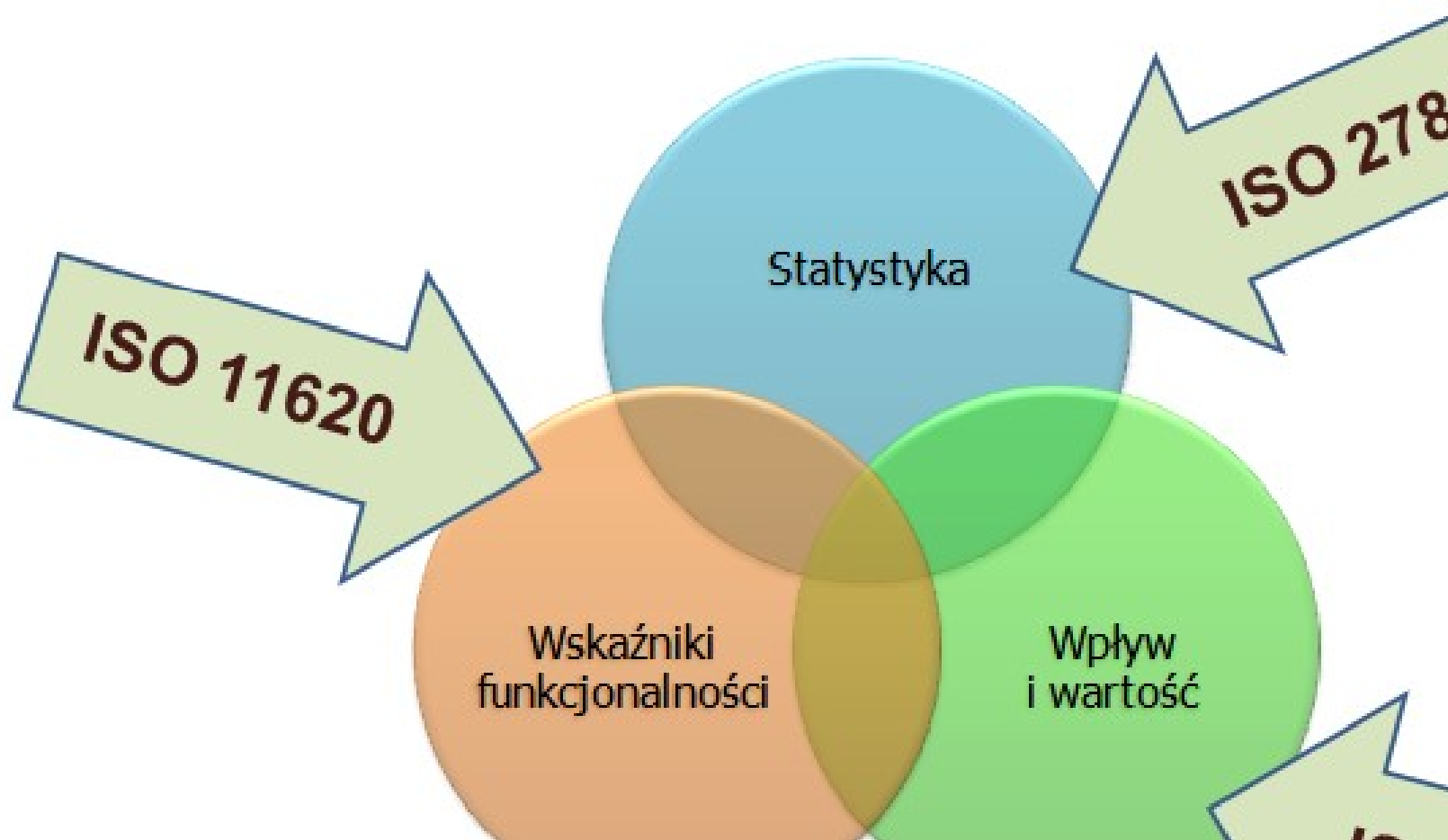
- obejmuje aspekty badań:
 - pomiary **efektywności** i **wydajności** usług bibliotecznych ⇒ dane ilościowe obliczane przy pomocy wskaźników **funkcjonalności**
 - badania satysfakcji użytkowników ⇒ dane **jakościowe**
 - badanie wpływu bibliotek na jednostki i grupy osób oraz wartości ekonomicznej usług bibliotecznych

Model oceny biblioteki



Normy międzynarodowe

100 lat Bibliotek



Statystyka biblioteczna – surowe dane

- podstawę badań statystycznych tworzą wiarygodne, porównywalne i jednolicie uzyskane dane (informacje liczbowe)
- statystyka jest obowiązkowa (GUS)
- ale ... statystyka jest przydatna (wsparcie zarządzania, narzędzie rzecznictwa w sprawie bibliotek, wsparcie przy ocenie bibliotek)

PN-ISO 2789:2016-04 Informacja i dokumentacja -- Międzynarodowa statystyka biblioteczna

- norma zawiera:
 - wskazówki dla bibliotekarzy dotyczące sprawozdawczości statystycznej
 - definicje i procedury liczenia wszystkich rodzajów zasobów i usług oferowanych przez biblioteki
- statystyka biblioteczna obejmuje:
 - nakłady i rezultaty,
 - zasoby i koszty
 - wykorzystanie i dostępność

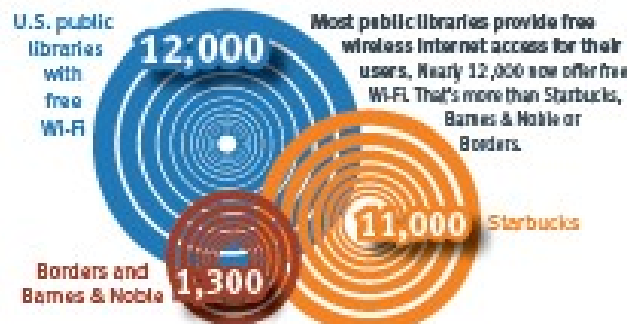


How libraries stack up:

In America, we go to libraries to find jobs, create new careers and help grow our small businesses. We learn to use the latest technology. We get the training needed to reenter the workforce. We get our questions answered, engage in civic activities and co-workers and improve our skills at one of the 16,600 U.S. public libraries. Every day, libraries deliver millions of dollars in services that meet the critical needs of the community.



Hot spots



Taking care



Getting to

It's in our wallets

Library cards are about as prevalent as credit cards. Two-thirds of Americans have a library card. For many young people, the first card in their wallet is a library card.

U.S. public libraries offering free technology



Dane
mogą wiele

Wskaźniki funkcjonalności

- funkcjonalność = **efektywność** dostarczania przez bibliotekę usług oraz **wydajność** przeznaczania i wykorzystywania zasobów celem świadczenia tych usług
- wskaźniki funkcjonalności
 - relacje między danymi wejściowymi a wynikami działania osiągniętymi na wyjściu systemu



- pochodne danych statystycznych
- otrzymywane poprzez dzielenie dwóch danych, np. koszt w przeliczeniu na odwiedziny w bibliotece = $\frac{\text{suma wydatków biblioteki w roku finansowym}}{\text{liczbę odwiedzin w bibliotece}}$
- wyrażenia ilościowe (liczbowe, procentowe, słowne)
- ocena jakości usług wyrażona przez użytkowników

PN-ISO 11620:2017-11 Informacja i dokumentacja -- Wskaźniki funkcjonalności bibliotek

- wymagania dotyczące wskaźników funkcjonalności dla bibliotek
- zestaw wskaźników do wykorzystania przez biblioteki wszystkich typów
- znormalizowana terminologia
- definicje wskaźników funkcjonalności
- opisy gromadzenia i analizy niezbędnych danych
- wskaźniki mogą być używane do porównań w czasie, w tej samej bibliotece
- można też dokonywać porównań między bibliotekami, z uwzględnieniem różnic



PN-ISO 11620:2017-11 Informacja i dokumentacja -- Wskaźniki funkcjonalności bibliotek

- 52 wskaźniki pogrupowane zgodnie z podejściem Zrównoważonej Karty Wyników (Balanced Scorecard) w 4 obszarach pomiarów:
 - Zasoby, dostęp i infrastruktura
 - Wykorzystanie
 - Wydajność
 - Potencjał i Rozwój
- dane do obliczania wskaźników zgodne z normą ISO 2789



PN-ISO 11620:2017-11 Informacja i dokumentacja -- Wskaźniki funkcjonalności bibliotek

Zasoby, Dostęp i Infrastruktura

Zbiory

- dostępność wymaganych tytułów
- procent wymaganych tytułów w zbiorach
- procent odmów dostępu
- liczba dokumentów zdigitalizowanych na 1000 dokumentów w zbiorach
- procent własnych publikacji naukowych instytucji w repozytorium instytucjonalnym

Dostęp

- dokładność umieszczenia na półkach
- mediana czasu wyszukania dokumentu w zbiorach o zamkniętym dostępie
- szybkość wypożyczania międzybibliotecznego
- procent zrealizowanych wypożyczeń międzybibliotecznych
- szybkość realizacji usług informacyjnych
- procent dokumentów rzadkich dostępnych przez katalogi internetowe
- procent dokumentów rzadkich w dobrym stanie zachowania
- procent dokumentów rzadkich poddanych niezbędnym zabiegom konserwatorskim / restauratorskim

PN-ISO 11620:2017-11 Informacja i dokumentacja -- Wskaźniki funkcjonalności bibliotek

Zasoby, Dostęp i Infrastruktura

Wypożyczenie

- strefa użytkownika w przeliczeniu na osobę
- miejsca użytkownika w przeliczeniu na osobę
- godziny otwarcia w stosunku do wymagań
- procent przestrzeni magazynowej o odpowiednich warunkach

Personel

- personel w przeliczeniu na osobę



PN-ISO 11620:2017-11 Informacja i dokumentacja -- Wskaźniki funkcjonalności bibliotek

Wykorzystanie

Zbiory

- aktywność zbiorów
- wypożyczenia w przeliczeniu na osobę
- procent zbiorów niewykorzystanych
- liczba pobranych jednostek treści w przeliczeniu na osobę
- liczba pobrań w przeliczeniu na zdigitalizowany dokument

Wypożyczenie

- stopień wykorzystania miejsc użytkownika

Dostęp

- odwiedziny w bibliotece w przeliczeniu na osobę
- procent użytkowników zewnętrznych
- procent ogólnej liczby wypożyczeń użytkownikom zewnętrznym
- udział użytkowników w imprezach bibliotecznych w przeliczeniu na osobę
- liczba użytkowników uczestniczących w szkoleniach w przeliczeniu na osobę

Ogólne

- procent populacji docelowej objętej usługami
- **satysfakcja użytkowników**
- **chęć powrotu**

PN-ISO 11620:2017-11 Informacja i dokumentacja -- Wskaźniki funkcjonalności bibliotek

Wydajność

Zbiory

- koszt w stosunku do wykorzystania zbioru
- koszt gromadzenia w stosunku do wykorzystania zbiorów
- koszt pobrania

Dostęp

- mediana czasu nabycia dokumentu
- mediana czasu opracowania dokumentu

Ogólne

- koszt w przeliczeniu na użytkownika
- koszt w przeliczeniu na odwiedziny w bibliotece

Personel

- procent pracowników obsługi użytkowników w stosunku do ogółu personelu
- stopień udzielania poprawnych odpowiedzi
- stosunek wydatków na gromadzenie do kosztów personelu
- wydajność pracownika w zakresie opracowania mediów
- wydajność pracownika w zakresie usług wypożyczeń i dostarczania dokumentów
- koszty osobowe w przeliczeniu na katalogowany tytuł

PN-ISO 11620:2017-11 Informacja i dokumentacja -- Wskaźniki funkcjonalności bibliotek

Potencjał i rozwój

Zbiory

- wydatki na zbiory elektroniczne jako procent wydatków na gromadzenie informacji

Ogólne

- procent środków biblioteki uzyskanych ze specjalnych grantów lub dochodów własnych
- procent środków organizatora przeznaczonych na bibliotekę

Personel

- procent personelu biblioteki świadczącego usługi elektroniczne
- liczba godzin udziału w formalnych szkoleniach w przeliczeniu na pracownika
- procent czasu personelu poświęcanego na szkolenia
- procent personelu zaangażowanego w partnerstwa i projekty oparte na współpracy

PN-ISO 11620:2017-11 Informacja i dokumentacja -- Wskaźniki funkcjonalności bibliotek

- każdy wskaźnik prezentowany w standardowym formacie:
 - nazwa
 - cel
 - zakres
 - definicja
 - metoda (dane do zgromadzenia i obliczenia do wykonania)
 - interpretacja i czynniki oddziałujące na wskaźnik
 - źródło/źródła
 - wskaźnik powiązany/wskaźniki powiązane (opcjonalne)

Dane mogą wiele

WSKAŹNIKI FUNKCJONALNOŚCI BIBLIOTEK PUBLICZNYCH 20

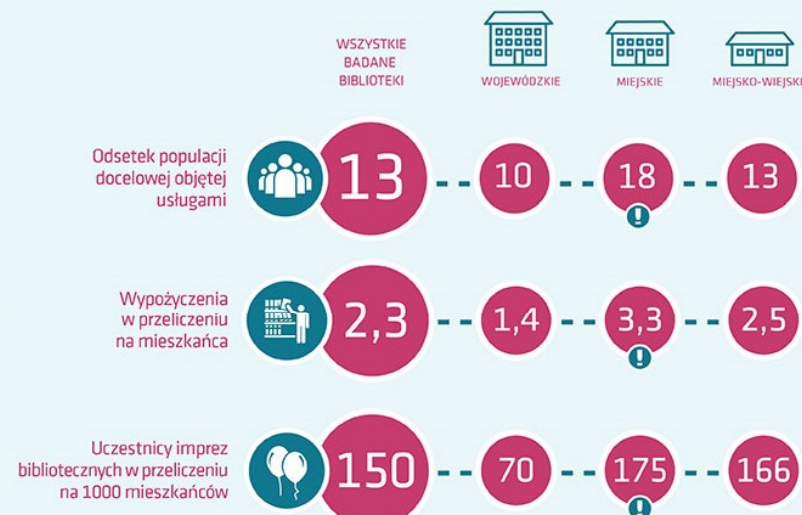
Dostęp do zbiorów



Liczba godzin
otwarcia biblioteki
w tygodniu



Użytkownicy



Finanse



PN-ISO 16439:2019-11 Informacja i dokumentacja -- Metody i procedury oceny wpływu bibliotek

- model oceny bibliotek
- wskazówki dla środowiska bibliotekarskiego dotyczące metod oceny wpływu i wartości bibliotek
- zalecenia dotyczące wyboru metod w zależności od różnych potrzeb
- przykłady ankietowych badań wpływu
- opis przypadków oceny wpływu biblioteki w ramach szerszej oceny instytucjonalnej i organizacyjnej:
 - dla bibliotek akademickich
 - dla bibliotek publicznych
 - dla bibliotek szkolnych
 - dla bibliotek specjalnych

Ocena wpływu i wartości bibliotek

- wpływ biblioteki – w odniesieniu do:
 - indywidualnych użytkowników
 - instytucji macierzystej
 - obsługiwanej społeczności
 - całego społeczeństwa
- wpływ dotyczy:
 - zmian zachodzących w ww. grupach
 - wartości biblioteki
 - znaczenie biblioteki dla interesariuszy (instytucji finansujących, polityków, społeczeństwa, użytkowników, personelu)
 - rzeczywiste lub potencjalne korzyści z istnienia biblioteki
 - określona wartość ekonomiczna usług bibliotecznych

Wartość ekonomiczna

- wartość ekonomiczna usług bibliotecznych
 - korzyść z bibliotek wyrażona w kategoriach finansowych lub poprzez pokazanie zwrotu z inwestycji (ROI) albo stosunku kosztów do korzyści
 - wpływ ekonomiczny – pozytywne oddziaływanie bibliotek na życie gospodarcze społeczności, regionu czy kraju
- obliczenie kosztów zastąpienia, tzn. kosztów podobnej usługi
- porównanie kosztów czasu korzystania z usług bibliotecznych i przeciętnego wynagrodzenia użytkowników
- wycena warunkowa - użytkownicy i nieużytkownicy szacują wartość pieniężną usług biblioteki dla siebie lub społeczeństwa:
 - ile zapłaciliby za usługę (gotowość do zapłaty)
 - ile zapłaciliby (np. z podatków) na utrzymanie biblioteki (gotowość do zaakceptowania rekompensaty)

Wartość ekonomiczna



MGBP KORSZE
MIEJSKO - GMINNA BIBLIOTEKA PUBLICZNA
W KORSZACH



STRONA GŁÓWNA O NAS ODDZIAŁY FILIE BIBLIOTECZNE ARCHIWUM KATALOG DLA BIBLIOTEKARZA KSIĘGA GOŚCI KONTAKT

KALKULATOR OSZCZĘDNOŚCI

Sprawdź, ile oszczędzasz miesięcznie korzystając z biblioteki.

Wpisz ilość usług z których korzystałeś/aś w danym miesiącu.
Na dole kalkulatora ukaze Ci się szacunkowa kwota, którą musiał(a)byś wydać, gdyby nie było biblioteki.

☐ Wypożyczona książka

☐ Wypożyczona książka audiobook

☐ Wypożyczony magazyn, czasopismo, miesięcznik, dwutygodnik, tygodnik

☐ Wypożyczona gazeta codzienna

☐ Udział dziecka w zajęciach i warsztatach

☐ Udział w kursie komputerowym dla dorosłych za 1 godzinę

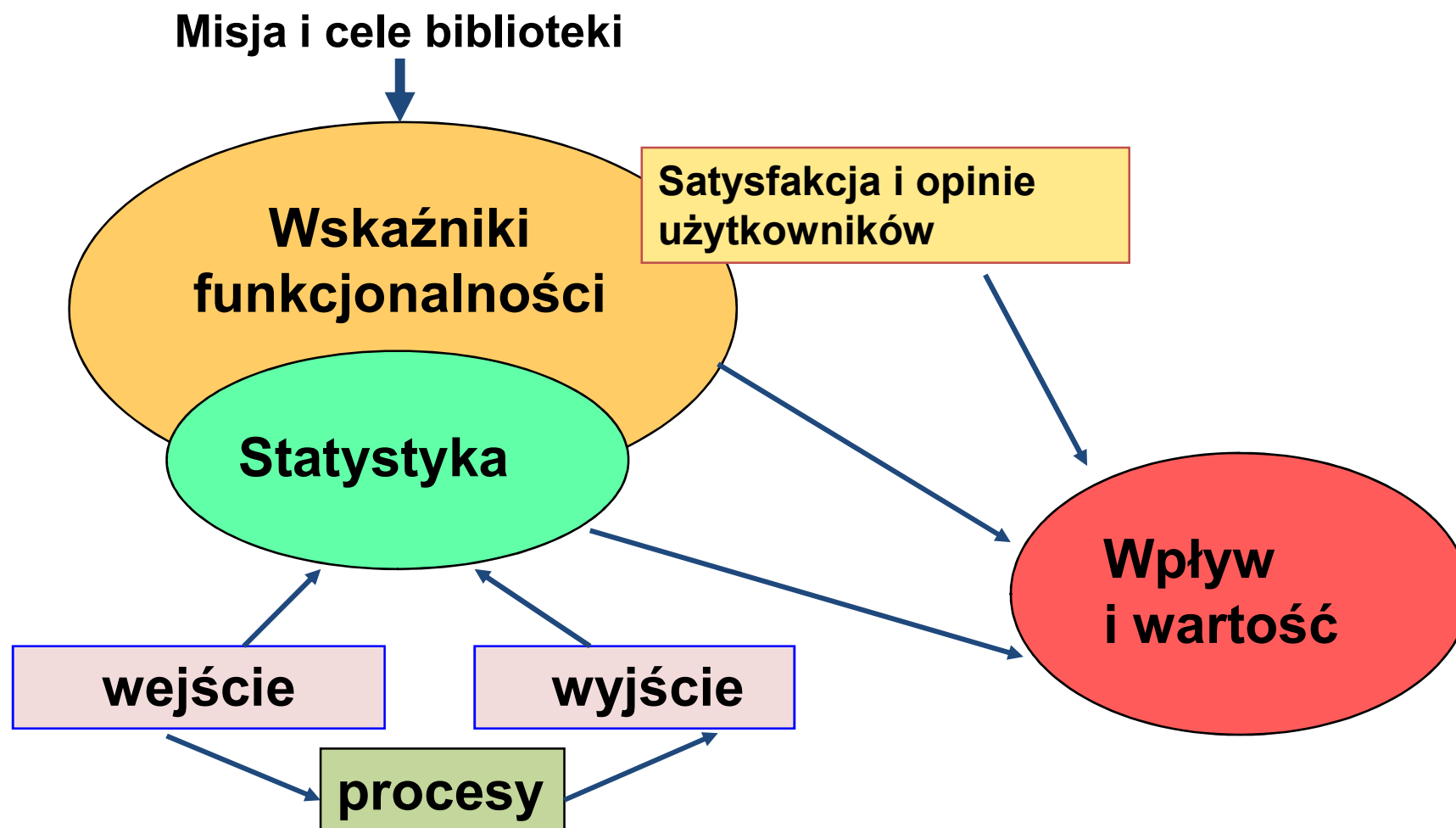
☐ Korzystanie z Internetu za 1 godzinę

☐ Pytanie i poszukiwanie informacji przez bibliotekarzy

SUMUJ

<https://mgbpkorsze.pl/kalkulator-oszczednosci>

Na podsumowanie



Analiza Funkcjonowania Bibliotek



Analiza Funkcjonowania Bibliotek

wskaźniki efektywności i dane statystyczne

Szukaj ...

Strona główna

O projekcie ▾

Wyniki badań

Materiały ▾

Linki ▾

Kontakt

Statystyka biblioteczna i badania efektywności bibliotek

Projekty krajowe, międzynarodowe
i dokumenty normalizacyjne

pobierz

Biblioteki szkół
wyższych
(AFBN)

Biblioteki
pedagogiczne
(AFBE)

Biblioteki
publiczne
(AFBP)

Logowanie do systemu

Login:

Hasło:

Zaloguj

Nie pamiętasz hasła? [Kliknij tutaj](#)

Zarejestruj się:

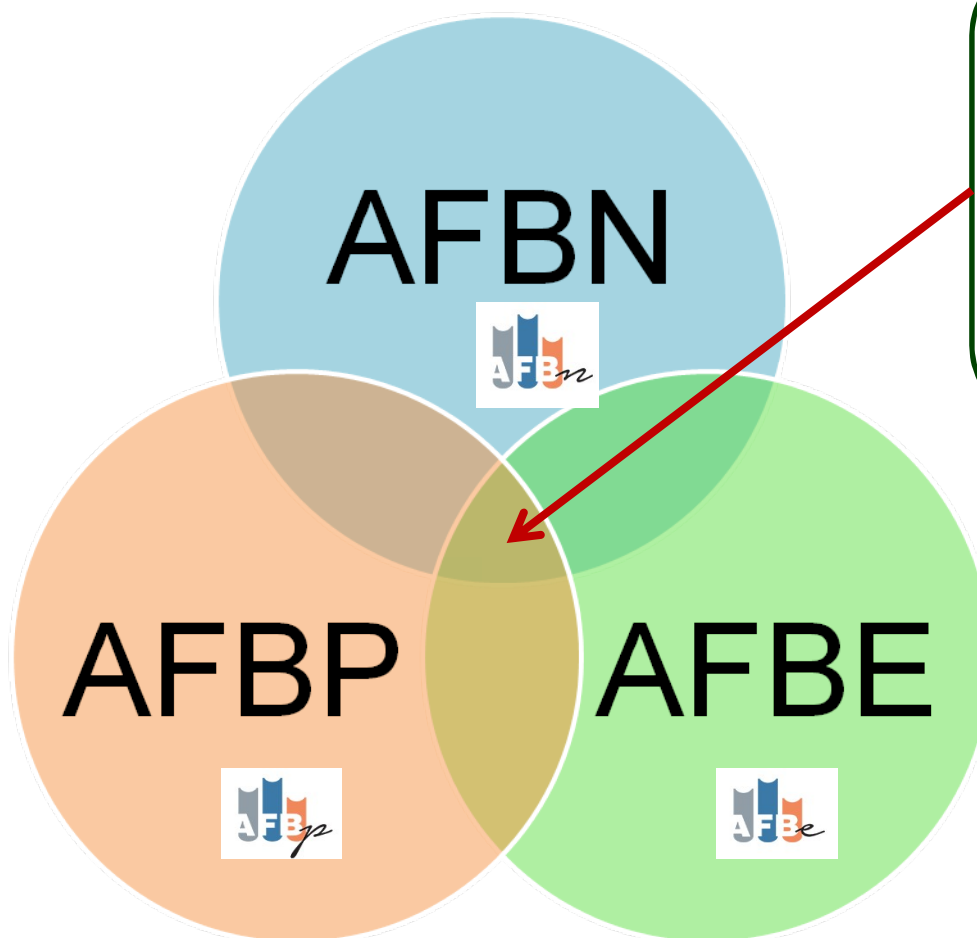
Wybierz typ biblioteki:

<https://afb.sbp.pl/>

Analiza Funkcjonowania Bibliotek

- funkcjonalność bibliotek akademickich od 2002 r.
- Strategia SBP na lata 2010-2021 ⇒ zadanie: badanie efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych
- powołanie Zespołu ds. badania efektywności – 2010 r. (reprezentanci różnych typów bibliotek, SBP, eksperci)
- krajowe zestawy wskaźników dla bibliotek publicznych i pedagogicznych
- standardowy kwestionariusz badania satysfakcji użytkowników
- tłumaczenie norm międzynarodowych ISO (11620, 2789, 16439)
- program komputerowy do gromadzenia i analizy danych
- powołanie AFB (2013 r.)
- analiza statystyk i wskaźników gromadzonych przez biblioteki
- opracowywanie materiałów, podręczników, szkolenia dla bibliotekarzy

Analiza Funkcjonowania Bibliotek



- cel: wypracowanie standardów funkcjonowania bibliotek w Polsce
- koncepcje
- metody
- narzędzia
- oprogramowanie