

mgr Lidia Derfert-Wolf

Uniwersytet Technologiczno-Przyrodniczy

w Bydgoszczy

lidka@utp.edu.pl

UŻYTKOWNIK W BADANIACH EFEKTYWNOŚCI I OCENIE JAKOŚCI BIBLIOTEKI

THE USER IN THE PROCESS OF PERFORMANCE STUDY AND QUALITY ASSESSMENT OF THE LIBRARY

Abstrakt

W referacie dokonano analizy problemów związanych z użytkownikami w badaniach efektywności i ocenie jakości bibliotek, w oparciu o aktualne normy międzynarodowe: statystyka biblioteczna (ISO 2789), wskaźniki funkcjonalności (ISO 11620) i badanie wpływu bibliotek (ISO 16439). Przedstawiono również praktyczne wdrożenia wybranych zaleceń z norm w realizowanym obecnie projekcie AFB (Analiza Funkcjonowania Bibliotek), w którym uczestniczą biblioteki szkół wyższych, pedagogiczne oraz publiczne. Szczególną uwagę zwrócono na badanie wskaźnika „satisfakcja użytkownika”, zgodnie z ujednoliconym kwestionariuszem ankiety.

Słowa kluczowe: statystyka biblioteczna, wskaźniki funkcjonalności, wpływ bibliotek, użytkownicy.

Abstract

The paper analyses problems connected with users in the process of performance study and quality assessment of the library, basing on the current international standards related to: library statistics (ISO 2789), performance indicators (ISO 11620) and the impact of libraries (ISO 16439). It also studies the practical introduction of the selected standards recommendations as a part of the currently created project AFB (The Performance Analysis for Polish Libraries) that joins together academic, public and pedagogic libraries. A special focus will be placed on the study of the „user satisfaction” indicator, based on the unified questionnaires.

Keywords: library statistics, performance indicators, impact of libraries, users.

Użytkownicy bibliotek i jakość usług bibliotecznych

Użytkownicy bibliotek – odbiorcy usług tradycyjnych i wirtualnych – są częstym przedmiotem rozważań w literaturze fachowej i wiodącym tematem konferencji. Terminologia stosowana w odniesieniu do nich jest zróżnicowana – od tradycyjnego terminu „czytelnik”, poprzez najczęściej i najchętniej używany „użytkownik”, aż do „klienta”. Według P. Hernona i E. Altman użytkownicy (klienci) są powodem istnienia bibliotek¹, zatem – odpowiadając na pytanie postawione w tytule niniejszej konferencji – nie możemy mówić o wizji bibliotek bez użytkowników, bo to już nie będą biblioteki.

Jakość według różnych definicji oznacza: zgodność z wymaganiami, zgodność z określonymi celami, przydatność do użytkowania, zadowolenie klienta, zgodność oczekiwań z otrzymaną usługą, brak wad². Norma PN ISO 11620: 2012 określa „jakość” jako stopień w jakim ogół nieodłącznych cech danego obiektu spełnia niezbędne wymagania, dodając, że terminu „jakość” można używać z przymiotnikami: słaba, dobra, doskonała³. W ostatnich dziesięcioleciach obserwuje się wzrost zainteresowania jakością również w bibliotekach, co znalazło wyraz w licznych publikacjach, konferencjach, jak również międzynarodowych normach i zaleceniach. Wspólnym elementem różnych koncepcji i podejść do jakości biblioteki jest skupienie się na misji i celach organizacji oraz oczekiwaniach, potrzebach i opiniach użytkowników, a z racji tego, że biblioteki pełnią też funkcje usługowe, ich jakość jest rozpatrywana w kontekście jakości usług. Zdaniem P. Hernona i E. Altman jakość to sposób świadczenia usługi oraz interaktywne relacje między biblioteką i odbiorcami usług⁴. Jakość usług ma według nich wiele wymiarów, a dwa najważniejsze to treść i kontekst. Treść odnosi się do wiedzy na temat przyczyn odwiedzin biblioteki przez użytkownika: konkretne materiały i informacje, miejsce do nauki, czy zastąpienie innej formy podobnych usług. Kontekst obejmuje własne doświadczenia użytkowników: relacje z pracownikami biblioteki, łatwość lub trudności w nawigacji po systemie bibliotecznym, komfort pracy związany z pomieszczeniami i wyposażeniem⁵.

1 P. Hernon, E. Altman: *Assessing Service Quality: Satisfying the Expectations of Library Customers*. Second Edition. Chicago 2010, s. 3.

2 E. B. Zybert: *Jakość w działalności bibliotek: oceny, pomiary, narzędzia*. Warszawa 2007, s. 21-22.

3 PN ISO 11620: 2012 *Informacja i dokumentacja – Wskaźniki funkcjonalności bibliotek*.

4 P. Hernon, E. Altman: dz. cyt., s. VII-10.

5 Tamże, s. 5.

Kto decyduje o jakości biblioteki i kto ją ocenia? P. Hernon i E. Altman – podważając przekonanie bibliotekarzy, że to oni sami wydają najlepsze opinie o usługach bibliotecznych – twierdzą, że użytkownik (klient) ocenia jakość otrzymanych usług i decyduje kiedy (o ile w ogóle) poszuka dalszych interakcji z biblioteką⁶. Według R. Poll i P. te Boekhorst jakość biblioteki jest postrzegana z perspektywy: użytkowników (obecnych i potencjalnych), instytucji finansujących, pracowników i dyrektora biblioteki oraz opinii publicznej. Każda z tych grup osób ma inne spojrzenie na jakość. Użytkownicy oceniają bibliotekę na podstawie osobistych doświadczeń i skutecznego świadczenia usług, z których sami korzystają, a nie do efektywności procesów wewnętrznych. Dla organizatora istotny jest wizerunek biblioteki, korzyści jakie z niej odnoszą oraz opłacalność działań. Pracownicy szukają jakości w warunkach pracy, możliwości dokształcania oraz sprawnym zarządzaniu⁷.

***Od użytkownika w życiu biblioteki do biblioteki w życiu użytkownika*⁸ – badania efektywności i ocena jakości bibliotek**

Pomiary jakości bibliotek⁹ powinny uwzględniać ocenę realizacji usług oraz zadowolenie użytkownika i opinie na temat znaczenia poszczególnych usług, biorąc pod uwagę: wskaźniki funkcjonalności, badania użytkowników i ocenę oddziaływania usług na odbiorców. Widać z tego, że dotychczasowe podejście prowadzące się do analizy statystyk bibliotecznych i danych zebranych z ankiet wymaga zwiększenia miar jakościowych, gdyż te tradycyjne nie pokazują wydajności biblioteki, nie mówią czy jakość usług jest dobra albo zła, i nie wskazują żadnych działań naprawczych¹⁰. Najbardziej wskazany model pomiaru jakości (funkcjonalności, efektywności) biblioteki zakłada badanie następujących rodzajów danych:

- elementy wejścia (ang. *input*) – surowe dane, np.: finanse, zbiory, wyposażenie, użytkownicy, pracownicy, powierzchnia,

6 Tamże, s. VII.

7 R. Poll, P. te Boekhorst.: *Measuring Quality. Performance Measurement in Libraries – 2nd revised edition*. W: *IFLA Publications 127*. Munich 2007, s. 15-17.

8 Z tytułu artykułu: M. Kyrillidou: *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” Vol. 28, nr 1 (2002), s. 42-46.

9 Jakość biblioteki jest w literaturze często utożsamiana z efektywnością, a niekiedy też z funkcjonalnością, zwłaszcza w odniesieniu do pomiarów tych zjawisk.

10 R. Poll, P. te Boekhorst: dz. cyt., s. 31; P. Hernon, E. Altman: dz. cyt., s. 1-10, R. Poll: dz. cyt. s. 61-71; ISO 16439:2014 *Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries*.

- procesy (ang. *process*) – wzajemnie powiązane działania, które przekształcają elementy wejścia w elementy wyjścia, np.: katalogowanie, wypożyczanie, usługi informacyjne,
- elementy wyjścia (ang. *output*) – produkty procesów bibliotecznych, np.: skatalogowane tytuły, wypożyczenia, pliki pobrane z zasobów elektronicznych, odpowiedzi na zapytania informacyjne,
- rezultaty, wyniki (ang. *outcome*) – bezpośredni efekt „wyjścia” związane z celami i planowanymi zadaniami biblioteki (np.: liczby użytkowników, poziom satysfakcji użytkownika),
- wpływ (ang. *impact*) – oddziaływanie bibliotek i ich usług na osoby fizyczne i/lub na społeczeństwo,
- wartość (ang. *value*) – znaczenie bibliotek dla interesariuszy (organizatorów, użytkowników, personelu), związane z dostrzeganiem rzeczywistych lub potencjalnych korzyści z ich istnienia¹¹.

W takim modelu oceny jakości biblioteki – traktowanej jako system – elementy wejścia przekształcane są na elementy wyjścia poprzez procesy, natomiast elementy wyjścia mogą osiągać oczekiwane efekty (rezultaty), razem prowadzić do wywierania wpływu i wreszcie możliwości szacowania wartości usług¹². Dla dalszych rozważań istotna jest też koncepcja zmniejszania luki (rozbieżności) między oczekiwaną jakością usługi a jakością usługi otrzymanej i związany z nią instrument pomiarowy SERVQUAL, oparty na pięciu wymiarach jakości usług: niezawodność, reakcja, fachowość, empatia i konkretyzacja¹³.

W kolejnych częściach tekstu przeanalizowane zostaną trzy kluczowe normy międzynarodowe dotyczące badań efektywności i oceny jakości biblioteki, pod kątem użytkowników bibliotek. Badania te ewoluują od statystyki bibliotecznej (ISO 2789), poprzez wskaźniki funkcjonalności (ISO 11620), do oceny wpływu bibliotek (ISO 16439), jak to trafnie ujęła M. Kyrillidou w tytule swojego artykułu: *Od użytkownika w życiu biblioteki do biblioteki w życiu użytkownika*¹⁴. Dalej spróbujemy też dowieść, że zalecenia z tych trzech norm przenikają się wzajemnie, np. statystyka biblioteczna jest wykorzystywana zarówno w pomiarach funkcjonalności, jak i rezultatów.

11 ISO 16439:2014: dz. cyt.; R. Poll: *Can we quantify the library's influence? Creating an ISO standard for impact assessment*. „Performance Measurement and Metrics” Vol. 13, nr 2 (2012), s. 121-130; M. Kyrillidou: dz. cyt., s. 42-46; R. Poll, P. te Boekhorst: dz. cyt., s. 31-37.

12 ISO 16439:2014: dz. cyt., M. Kyrillidou: dz. cyt., s. 43.

13 M. Sidor: *Jakość usług bibliotecznych*. Warszawa 2005, s. 59-71.

14 M. Kyrillidou: dz. cyt., s. 42.

O użytkownikach w normie ISO 2789 – międzynarodowa statystyka biblioteczna

Norma ISO 2789¹⁵ zawiera wskazówki dla bibliotekarzy dotyczące sprawozdawczości statystycznej. 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. Szukając odniesień do użytkowników należałoby zacząć od kluczowych definicji odbiorców usług bibliotecznych:

- populacja docelowa – grupy aktualnych i potencjalnych użytkowników właściwe dla danej biblioteki, będące odbiorcami określonych usług bądź głównymi użytkownikami określonych materiałów,
- populacja docelowa o specjalnych potrzebach – część populacji obsługiwanej przez bibliotekę, o potrzebach, wymagających specjalnych usług (np.: wynikających z upośledzenia zdrowotnego, niekorzystnej sytuacji ekonomicznej, różnic kulturowych),
- populacja obsługiwana – określona liczba osób, dla których założono bibliotekę w celu dostarczania materiałów i usług; w bibliotekach publicznych zwykle będzie to populacja obszaru działalności władz; w bibliotekach szkół wyższych – ogół pracowników oraz studentów,
- użytkownik – odbiorca usług bibliotecznych; może to być osoba lub instytucja (w tym biblioteki); usługi obejmują usługi elektroniczne, usługi fizyczne oraz odwiedziny w pomieszczeniach biblioteki,
- użytkownik zarejestrowany – osoba lub instytucja zarejestrowana w bibliotece w celu korzystania z jej zbiorów i/lub usług, na miejscu lub poza nią,
- aktywny użytkownik – zarejestrowany użytkownik, który w danym okresie odwiedził bibliotekę albo skorzystał z jej wyposażenia lub usług (obejmujących usługi elektroniczne oraz odwiedziny wirtualne, o ile można zidentyfikować ich dane o nich),
- aktywny wypożyczający – zarejestrowany użytkownik, który wypożyczył co najmniej jedną pozycję w danym okresie (ten sposób liczenia zaniża liczbę aktywnych użytkowników, ale dla wielu bibliotek jest nadal jedynym możliwym do wykonania pomiarem),
- użytkownik zewnętrzny – użytkownik biblioteki, który nie należy do obsługiwanej przez nią populacji.

¹⁵ ISO 2789:2013 *Information and documentation – International library statistics.*

Z pozostałych terminów z normy ISO 2789, najbardziej związanych z użytkownikami, należy wymienić: szkolenia dla użytkowników, miejsca do pracy w bibliotece, powierzchnia dla użytkowników, odwiedziimy fizyczne i wirtualne. Wprowadzono pojęcia dotyczące specjalistycznych usług dla określonych grup użytkowników (np.: osób niepełnosprawnych, bezrobotnych, cudzoziemców) oraz opisano wiele danych, wynikających z nowych wzorców korzystania z biblioteki na miejscu i zdalnie, do których zaliczono m.in.:

- rosnącą popularność pracy grupowej,
- uczestnictwo w wystawach i innych wydarzeniach o charakterze literackim, kulturalnym lub edukacyjnym,
- korzystanie z usług bibliotecznych poza jej pomieszczeniami, za pośrednictwem bibliotecznej witryny internetowej,
- korzystanie w bibliotece z własnych materiałów,
- korzystanie z usług bibliotecznych podczas nieobecności pracowników,
- korzystanie z usług interaktywnych i platform społecznościowych,
- korzystanie z urządzeń i aplikacji mobilnych.

Surowe dane statystyczne nie pokazują efektywności usług, ani oddziaływania biblioteki, jednak liczby mówiące np. o częstotliwości korzystania z usług, wyznaczają pewne tendencje oraz zmiany w zachowaniach i potrzebach użytkowników. Dane te w połączeniu z wynikami badań jakościowych dadzą materiał obrazujący wpływ biblioteki na użytkowników.

Wskaźniki funkcjonalności ukierunkowane na użytkowników w świetle normy ISO 11620

Wskaźniki funkcjonalności bibliotek – zgodnie z normą ISO 11620:2014¹⁶ – pełnią funkcję narzędzi oceny jakości i efektywności zbiorów oraz usług i innych działań bibliotecznych, a także oceniają wydajność zasobów (w tym środków finansowych) przeznaczonych przez bibliotekę na realizację tych usług i działań. Wskaźniki (łącznie 52) pogrupowano w normie w czterech obszarach pomiarów, zgodnie z koncepcją Zrównoważonej Karty Wyników. W każdym z nich znaleźć można mierniki odnoszące się bezpośrednio lub pośrednio do użytkowników bibliotek:

- a) Zasoby, dostęp i infrastruktura, np.:
- dostępność wymaganych tytułów,

¹⁶ ISO 11620:2014 *Information and documentation – Library performance indicators.*

- procent wymaganych tytułów w zbiorach,
 - godziny otwarcia w stosunku do wymagań.
- b) Wykorzystanie (zasobów i usług bibliotecznych) – perspektywa badań najbardziej nastawiona na użytkownika, np.:
- wykorzystanie różnych rodzajów zbiorów w przeliczeniu na użytkownika,
 - procent użytkowników zewnętrznych (spoza obsługiwanej populacji),
 - procent ogólnej liczby wypożyczeń użytkownikom zewnętrznym,
 - udział użytkowników w imprezach i szkoleniach,
 - wskaźnik wykorzystania miejsc,
 - procent populacji docelowej objętej usługami,
 - satysfakcja użytkownika,
 - chęć ponownego skorzystania z usług bibliotecznych.
- c) Wydajność (zasobów i usług), np.:
- koszty w przeliczeniu na skorzystanie/pobranie dokumentu,
 - koszt w przeliczeniu na użytkownika/odwiedziny.
- d) Potencjał i Rozwój (mierniki wkładu biblioteki w nowo pojawiające się usługi i zasoby oraz jej zdolności do pozyskiwania funduszy na ich rozwój) – te wskaźniki mają najmniejsze odniesienie do użytkowników i skupiają się na kwalifikacjach i zaangażowaniu pracowników bibliotek.

Z wymienionych wskaźników szerzej przedstawimy dwa: satysfakcja użytkownika oraz chęć powrotu. Pierwszy wskaźnik zdefiniowano jako średnią ocen, które użytkownicy przyznali bibliotece jako całości bądź jej poszczególnym usługom. Wskaźnik można stosować do pomiaru opinii użytkowników na temat każdej publicznej usługi biblioteki, np.: godzin otwarcia, wyposażenia, dostępności zbiorów, wypożyczeń, usług informacyjnych, szkolenia użytkowników, nastawienia pracowników biblioteki. W ramach tych samych badań mogą być również oceniane różne aspekty poszczególnych usług.

W normie zaproponowano dwie metody pomiaru satysfakcji użytkownika:

- metoda pomiaru bezpośredniego, w której użytkownicy oceniają w różnych skalach usługi i ich atrybuty poprzez satysfakcję i znaczenie dla nich tych usług,
- model „oczekiwanie – niezgodność z oczekiwaniem” (ang. *expectancy-disconfirmation*), nazywany również analizą luk (ang. *gap analysis*),

w którym użytkownicy porównują rzeczywisty produkt i usługę z ich wcześniejszymi oczekiwaniami.

Stosując pierwszą metodę należy zaprojektować kwestionariusz zawierający pytania dotyczące statusu użytkownika oraz określonych usług i/lub ich aspektów, podlegających ocenie w skali cztero-, pięcio- lub siedmiopunktowej. Dane można analizować pod kątem wykrycia zależności między tymi zmiennymi a satysfakcją użytkownika. Średnia wartość wskaźnika „satysfakcja użytkownika” z każdej usługi bądź jej aspektu, to suma wartości wskazanych dla usługi, podzielona przez liczbę osób odpowiadających na pytania. Wskaźnik oblicza się osobno dla każdego pytania w badaniu wraz z częstotliwością pojawiania się oraz udziałem procentowym każdej wartości.

Metoda analizy luk może być stosowana do obliczania satysfakcji użytkownika, jeśli pytania postawiono zgodnie z definicją wskaźnika. Procedura zawiera jeszcze informacje na temat oczekiwań klientów, jednak nie są one tutaj wykorzystywane. Planując badanie metodą analizy luk należy zaprojektować kwestionariusz zawierający pytania dotyczące statusu użytkownika oraz oceny dostarczonej konkretnej usługi i/lub jej aspektów. Średnia wartość wskaźnika „satysfakcja użytkownika” z każdej usługi bądź jej aspektu, to suma wartości dla usługi obecnie dostarczonej użytkownikowi, podzielona przez sumę osób, które udzieliły odpowiedzi. Wskaźnik jest obliczany osobno dla każdego pytania w badaniu, a następnie dla poszczególnych usług oblicza się częstotliwość pojawiania się oraz udział procentowy każdej wartości. W celu zidentyfikowania usług, co do których spodziewamy się dużej rozbieżności pomiędzy oczekiwaniami, a oceną po ich dostarczeniu, można dodatkowo włączyć do kwestionariusza ocenę oczekiwań.

W niektórych krajach wskaźnik „satysfakcja użytkownika” ujęto w krajowych standardach i projektach benchmarkingowych, np.: dla bibliotek publicznych w Australii, Wielkiej Brytanii (satysfakcja czytelnika dorosłego i satysfakcja czytelnika młodocianego oraz procent mieszkańców zadowolonych z usług bibliotecznych), Walii (procent użytkowników zadowolonych lub bardzo zadowolonych z usług bibliotecznych oraz procent użytkowników biblioteki uznających dobór książek za bardzo dobry, dobry lub odpowiedni)¹⁷.

17 J. Burska, L. Derfert-Wolf, E. Głowacka: *Statystyka biblioteczna i badania efektywności bibliotek. Projekty krajowe, międzynarodowe i dokumenty normalizacyjne*. Warszawa 2013. Tryb dostępu: <http://pliki.sbp.pl/afb/statystyka-i-badania-efektywnosci-bibliotek.pdf>. [10 lipca 2015].

Celem drugiego wskaźnika – chęć powrotu (ang. *willingness to return*) – jest ocena skuteczności usług informacyjnych na podstawie deklarowanej przez użytkowników gotowości powrotu do informatorium/oddziałów informacji lub ponownego skorzystania z wirtualnych usług informacyjnych. W normie zaproponowano dwie metody pomiaru tego wskaźnika. Pierwsza polega na badaniu faktycznych użytkowników usług informacyjnych (ang. *actual reference users*), których pyta się po wykonaniu usługi (tradycyjnej lub wirtualnej), czy skorzystaliby z niej ponownie (zadali inne pytanie), w oparciu o doświadczenia z realizacji usługi. Badanie można przeprowadzić za pomocą wywiadu lub kwestionariuszy ankiet. Miarą chęci powrotu jest odsetek osób, które odpowiedziały „tak”. W drugiej metodzie stosuje się tzw. test dyskretny (ang. *unobtrusive test*), podczas którego upoważnieni (zastępczy) użytkownicy lub osoby ich udające (ang. *proxy or surrogate users*) zadają bibliotekarzom pytania (w formie tradycyjnej lub elektronicznej). Użytkownicy obserwują zachowania personelu i warunki towarzyszące realizacji usługi, a na końcu odpowiadają na pytanie „czy po doświadczeniach z obecnej obsługi, chciałbyś ponownie skorzystać z usług informacyjnych, zadając inne pytanie (tradycyjnie lub elektronicznie), gdybyś miał taką możliwość?”. Miarą chęci powrotu jest odsetek osób, które odpowiedziały „tak”. Wskaźnik „chęć powrotu” jest bardzo istotny dla dość nowego nurtu badań w bibliotekarstwie – lojalności klientów czyli zachowań i „utrzymania” użytkowników, którzy wrócą wiele razy do biblioteki, polecą ją znajomym i będą wyrozumiali w razie wystąpienia niedociągnięć i błędów¹⁸.

Metody badania wpływu bibliotek na użytkowników na podstawie normy ISO 16439

Norma ISO 16439¹⁹ – opublikowana w 2014 roku w odpowiedzi na zapotrzebowanie bibliotekarzy do uzasadniania oddziaływania bibliotek i dostarczanych przez nie usług²⁰ – zawiera wytyczne dotyczące metod badania oceny wpływu i wartości bibliotek. Wpływ bibliotek rozpatruje się w odniesieniu do indywidualnych użytkowników, instytucji macierzystej, obsługiwanej społeczności bądź całego społeczeństwa. Dotyczy on zmian zachodzących w tych grupach osób lub określonej wartości ekonomicznej usług bibliotecznych. Wpływ na użytkowników oznacza oddziaływa-

18 P. Hernon, E. Altman: dz. cyt., s. 7-9; R. Poll, P. te Boekhorst: dz. cyt., s. 15.

19 ISO 16439:2014 *Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries*.

20 R. Poll: *Can we quantify ...*, dz. cyt., s. 121-130.

nie usług bibliotecznych na poszczególne osoby lub ich grupy i skutkuje zmianami w zakresie umiejętności informacyjnych, zmianami postaw i zachowań, większymi sukcesami w kształceniu, prowadzeniu badań, pracy zawodowej. Oddziaływania na instytucję macierzystą biblioteki lub obsługiwaną społeczność (np. uczelnię, gminę) mogą obejmować podniesienie prestiżu instytucji, lepsze miejsce w rankingach, zwiększenie reputacji biblioteki w instytucji lub społeczności, zwiększenie finansowania ze strony organizatora czy grantodawców. Metody badania wpływu bibliotek oraz wartości usług bibliotecznych przedstawiono w tabeli 1. Dalej omówione zostaną pokrótce te spośród nich, które mają największy związek z użytkownikami bibliotek.

Tabela 1. Metody badania wpływu bibliotek oraz wartości usług bibliotecznych

Metody badania wpływu bibliotek	Metody badania wartości usług bibliotecznych
Wnioskowanie z pomiaru danych statystycznych i wskaźników funkcjonalności oraz poziomu satysfakcji użytkowników.	Porównywanie kosztów podobnych usług dostępnych na rynku.
Ankiety, wywiady lub inne metod pozyskiwania informacji i/lub opinii bezpośrednio od użytkowników.	Obliczenie kosztów czasu korzystania z usług bibliotecznych.
Obserwacje (sformalizowane bądź nieformalne).	Szacowanie wartości usług bibliotecznych przez użytkowników.

Źródło: opracowanie własne.

Do pomiarów wpływu bibliotek mogą być wykorzystane – w odpowiednim wyborze i połączeniach – dane i wskaźniki funkcjonalności, które biblioteki gromadzą i obliczają od lat. Ze statystyki bierzemy pod uwagę wyłącznie dane wyjściowe i dane pokazujące rezultaty, np.: liczba odwiedzin (tradycyjnych i wirtualnych), liczba pobrań treści z bibliotecznych zasobów elektronicznych, liczba udziałów w imprezach bibliotecznych. Natomiast w odniesieniu do użytkowników (aktywnych i potencjalnych) mogą to być takie dane: liczba aktywnych użytkowników w obsługiwanej populacji, liczba nowych użytkowników w wieku 13-18 lat. Ze wskaźników funkcjonalności można rozpatrywać:

- wskaźniki odnoszące się do korzystania z biblioteki: liczba wypożyczeń w przeliczeniu na osobę, liczba pobrań treści w przeliczeniu

- na osobę, liczba odwiedzin w przeliczeniu na osobę, uczestnictwa w imprezach/szkoleniach w przeliczeniu na osobę,
- wskaźniki odnoszące się do jakości usług: liczba miejsc w przeliczeniu na osobę a wskaźnik wykorzystania miejsc, liczba godzin otwarcia biblioteki w stosunku do potrzeb a liczba odwiedzin w przeliczeniu na osobę, procent wymaganych tytułów w zbiorach elektronicznych a liczba pobrań treści w przeliczeniu na osobę,
- wskaźnik „satysfakcja użytkownika”.

W normie ISO 16439 zaleca się też badania ankietowe, wywiady i inne metody pozwalające poznać doświadczenia użytkowników z korzystania z biblioteki, „zyski” z dostarczonych usług oraz ogólne opinie o bibliotece. Badania powinny obejmować użytkowników zarejestrowanych, jak również potencjalnych. W normie podano przykładowe pytania kierowane do:

- użytkowników szkół wyższych – studentów:
 - czy dzięki bibliotece (zbiorom, usługom informacyjnym, szkoleniom) lepiej zdano egzaminy i/lub przygotowano projekty?
 - czy oferowane przez bibliotekę specjalistyczne szkolenia były przydatne w czasie studiowania?
- użytkowników szkół wyższych – wykładowców:
 - czy zbiory biblioteki były przydatne podczas przygotowywania publikacji, prezentacji czy zgłoszenia patentowego?
 - czy dzięki bibliotece oszczędzono czas w trakcie badań?
 - czy biblioteka była przydatna studentom w czasie nauki?
 - czy studenci odwiedzający systematycznie bibliotekę zdawali lepiej egzaminy i/lub przygotowywali projekty?
- użytkowników bibliotek publicznych:
 - czy otrzymane informacje były przydatne podczas nauki?
 - czy uzyskałeś przydatne informacje na temat zdrowia i zdrowego stylu życia?
 - czy korzystanie z biblioteki pozwoliło lepiej wykonywać pracę?
 - czy korzystanie z biblioteki zaoszczędziło czas?

Użytkowników można też pytać o sposoby postępowania (szukania „zamienników”), w razie likwidacji danej biblioteki, dając do wyboru przykładowe odpowiedzi: inna biblioteka, zakup materiałów, zasoby w Internecie, prasa, radio, zajęłoby to więcej czasu i wysiłku, nie (nie otrzymałbym tej samej informacji). Celem tego rodzaju pytań jest ukazanie znaczenia, a nawet niezbędności określonej biblioteki dla użytkownika.

Kolejną metodą badania wpływu, polegającą na zbieraniu danych o istotnych działaniach i zachowaniach (z dotrzymaniem zasad etyki i prywatności) jest obserwacja. Należą do niej np. analizy logów podczas korzystania z zasobów elektronicznych, analiza cytowań w pracach dyplomowych i doktorskich pod kątem powoływania się na źródła prezentowane na szkoleniach.

Chociaż znaczenie bibliotek jest na ogół niematerialne, w normie podjęto też próbę określenia i obliczania korzyści finansowych z usług bibliotecznych, podając zalecenia obliczania zarówno rentowność (ROI), jak i efektywności kosztowej (stosunek kosztów do wykorzystania usług). Warto też wspomnieć o dwóch metodach oceny wartości biblioteki, choć te zalecenia normy wykraczają poza zakres tematyczny referatu:

- obliczanie wymiernej wartości „zysków” korzystania z biblioteki dla użytkowników poprzez obliczanie kosztów usług bibliotecznych w porównaniu z podobnymi usługami na rynku (np. wypożyczenie książki równe jest średniej cenie książki w księgarniach); rezultaty stosowania tej metody można wykorzystać w tzw. kalkulatorach oszczędności dla użytkowników,
- szacowanie wartości przez użytkownika (ocena subiektywna) poprzez zadawanie pytań, np. ile byłbyś skłonny zapłacić za konkretną usługę? ile byłbyś skłonny zapłacić za utrzymanie biblioteki?

Wdrożenia międzynarodowych norm w projektach krajowych

Opisane możliwości w zakresie oceny jakości biblioteki, głównie z punktu widzenia użytkownika, znajdują wyraz w zadaniu Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich „Badanie efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych”²¹, realizowanym obecnie w ramach szerszego projektu Analiza Funkcjonowania Bibliotek (AFB)²², obejmującego również biblioteki szkół wyższych, w którym:

- opracowano wskaźniki funkcjonalności dla bibliotek szkół wyższych, publicznych i pedagogicznych²³,

21 L. Derfert-Wolf: *Badanie efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych*. W: *Modele współpracy bibliotek publicznych. X Ogólnopolska Konferencja „Automatyzacja bibliotek publicznych”*, Warszawa, 7-8 listopada 2012 r. Warszawa 2013, s. 133-142.

22 Analiza Funkcjonowania Bibliotek – wskaźniki efektywności i dane statystyczne. Tryb dostępu: <http://afb.sbp.pl/> [10 lipca 2015].

23 Tamże. Tryb dostępu: <http://afb.sbp.pl/afbn>, <http://afb.sbp.pl/afbe>, <http://afb.sbp.pl/afbp> [10 lipca 2015].

- opisano dane statystyczne do obliczania wskaźników funkcjonalności,
- przygotowano narzędzia do automatycznego obliczania wskaźników oraz przetwarzania i analizowanych danych i wskaźników.

Przy doborze wskaźników starano się zachować zgodność z normami międzynarodowymi dotyczącymi statystyki i oceny efektywności bibliotek, a w szczególności normą PN-ISO 11620:2012 *Informacja i dokumentacja – Wskaźniki funkcjonalności bibliotek* oraz ISO 2789:2013 *Information and documentation – International library statistics*. Wśród wskaźników znalazły się również te, które bezpośrednio odnoszą się do użytkowników bibliotek i korzystania przez nich z usług bibliotecznych.

Realizacja zadań projektu AFB uwidoczniła potrzebę podjęcia działań wspierających pełne wdrożenie badań efektywności poprzez m.in. stworzenie standardowego kwestionariusza do badań satysfakcji użytkowników bibliotek, co w konsekwencji powinno umożliwić dodanie kolejnego wskaźnika – satysfakcja użytkownika – dla wszystkich typów bibliotek. Metoda przejęta z normy ISO 11620 pozwala na przedstawienie jego wartości w postaci liczby z przedziału 1-5. W roboczych założeniach²⁴ przyjęto pytanie użytkowników zarówno o ocenę biblioteki jako całości, jak również ocenę jej poszczególnych usług. Badaniami będą objęte osoby korzystające z bibliotek, bez względu na sposób (fizycznie czy wirtualnie). Kwestionariusz ankiety w części zasadniczej jest identyczny dla wszystkich typów bibliotek – pytania zostały dobrane w sposób najbardziej uniwersalny i przetestowane w badaniach pilotażowych²⁵. Niewielkie różnice występują jedynie w metryczkach (np. status użytkownika). Zasadnicza część kwestionariusza zawiera:

- pytania dotyczące sposobu korzystania z usług bibliotecznych, poprzez określenie celów odwiedzin oraz częstotliwości korzystania – pytanie zamknięte wielokrotnego wyboru oferujące 11 możliwych odpowiedzi,
- pytanie dotyczące globalnej oceny całości usług bibliotecznych – pytanie zamknięte ze skalą ocen 1–5,

²⁴ *Badanie satysfakcji użytkowników bibliotek. Standardowy kwestionariusz ankiety*. Oprac. L. Derfert-Wolf, ostatnia aktualizacja sierpień 2013 r. Tryb dostępu: http://pliki.sbp.pl/afb/Badanie_satysfakcji_uzytkownikow_2.10.pdf [10 lipca 2015].

²⁵ Kwestionariusze ankiety badania satysfakcji użytkowników bibliotek – dla bibliotek szkół wyższych, pedagogicznych i publicznych: <http://afb.sbp.pl/materialy/materialy>.

- pytanie dotyczące ocen poszczególnych usług, zasobów, wyposażenia i form organizacji pracy i sposobów funkcjonowania – pytanie zamknięte ze skalą ocen 1–5.

Należy podkreślić, że wszystkie materiały, w tym kwestionariusze ankiet oraz poradnik *Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników biblioteki?*²⁶, są ogólnodostępne. Może z nich skorzystać każda biblioteka, bez względu na to, czy uczestniczy w projekcie AFB. Jedynym warunkiem jest podanie źródła opracowania kwestionariusza ankiety.

Zakończenie

W ostatnich latach biblioteki muszą redukować wydatki, stan zatrudnienia, a w konsekwencji ograniczać zakupy zbiorów i wyposażenia. Kiedy „cięcia” stanowią zagrożenie dla spełniania zadań, choćby w minimalnym zakresie, niezbędne są działania zmierzające do potwierdzenia znaczenia i wartości usług bibliotecznych. Wtedy przydatne są sprawdzone i przetestowane metody badania wydajności biblioteki, oceny jakości usług, a przede wszystkim przekładanie realizacji zadań na określone kwoty pieniędzy, z wykazywaniem korzyści dla odbiorców usług. Wartość usług bibliotecznych jest dla bibliotekarzy oczywista, jednak użytkownicy – szczególnie organizatorzy – często ją kwestionują widząc „darmową” konkurencję w Interecie. Dlatego bibliotekarze potrzebują więcej danych, wskaźników, wyników badań dotyczących oczekiwań, satysfakcji i lojalności użytkowników, a także konkretnych przykładów na pozytywne oddziaływanie usług bibliotecznych. Oczywiście samo posiadanie danych niczego nie zmieni, najważniejsze jest ich właściwa analiza, interpretacja, a w efekcie działania naprawcze, czy wprowadzanie nowych usług, które być może sprawią, że biblioteka nie pozostanie bez użytkowników.

Bibliografia

1. *Badanie satysfakcji użytkowników bibliotek. Standardowy kwestionariusz ankiety.* Oprac. L. Derfert-Wolf, aktualizacja sierpień 2013 rok. Tryb dostępu: http://pliki.sbp.pl/afb/Badanie_satysfakcji_uzytkownikow_2.10.pdf [10 lipca 2015].
2. Burska J., Derfert-Wolf L., Głowacka E.: *Statystyka biblioteczna i badania efektywności bibliotek. Projekty krajowe, międzynarodowe i dokumenty normalizacyjne.* Warszawa 2013. Tryb dostępu: <http://pliki.sbp.pl/afb/statystyka-i-badania-efektywnosci-bibliotek.pdf>. [10 lipca 2015].

26 E. Kędzierska, A. Zawalkiewicz: *Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników biblioteki? Poradnik dla bibliotekarzy.* Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich, 2014. Tryb dostępu: <http://pliki.sbp.pl/afb/jak-przeprowadzic-badania-satysfakcji.pdf> [10 lipca 2015].

3. Derfert-Wolf L.: *Badanie efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych*. W: *Modele współpracy bibliotek publicznych*. X Ogólnopolska Konferencja „Automatyzacja bibliotek publicznych”, Warszawa, 7-8 listopada 2012 rok. Warszawa 2013, s. 133-142.
4. Hernon P., Altman E.: *Assessing Service Quality: Satisfying the Expectations of Library Customers*. Second Edition. Chicago 2010.
5. ISO 2789:2013 *Information and documentation – International library statistics*.
6. ISO 11620:2014 *Information and documentation – Library performance indicators*.
7. ISO 16439:2014 *Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries*.
8. Kędzierska E., Zawalkiewicz A.: *Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników biblioteki? Poradnik dla bibliotekarzy*. Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich, 2014. Tryb dostępu: <http://pliki.sbp.pl/afb/jak-przeprowadzic-badania-satysfakcji.pdf> [10 lipca 2015].
9. 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” Vol. 28, nr 1 (2002), s. 42-46.
10. *Measuring Quality. Performance Measurement in Libraries – 2nd revised edition*. By R. Poll & P. te Boekhorst (Eds.). (IFLA Publications; 127). Munich 2007.
11. PN ISO 11620: 2012 *Informacja i dokumentacja – Wskaźniki funkcjonalności bibliotek*.
12. Poll R.: *Can we quantify the library’s influence? Creating an ISO standard for impact assessment*. „Performance Measurement and Metrics” Vol. 13, nr 2 (2012), s. 121-130.
13. Sidor M.: *Jakość usług bibliotecznych*. Warszawa 2005.
14. Zybert E. B.: *Jakość w działalności bibliotek: oceny, pomiary, narzędzia*. Warszawa 2007.