

Małgorzata Jezierska  
Instytut Książki i Czytelnictwa Biblioteki Narodowej

## Badanie efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych — projekt SBP<sup>1</sup>

**Streszczenie:** W artykule przedstawiono rezultaty prac Zespołu ds. badania efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych, powołanego przez Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich w celu realizacji jednego z celów Strategii rozwoju SBP 2010–2012: Inicjowanie opracowania i upowszechniania istniejących standardów w dziedzinie bibliotekarstwa. Zaprezentowano proces tworzenia i testowania krajowych zestawów wskaźników funkcjonalności bibliotek publicznych i pedagogicznych.

**Słowa kluczowe:** badanie efektywności bibliotek, wskaźniki funkcjonalności bibliotek badania satysfakcji użytkowników bibliotek, biblioteki publiczne, biblioteki pedagogiczne, Polska

W dokumencie *Strategia Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich na lata 2010–2021*<sup>2</sup> zapisano cel szczegółowy I. 3 *Inicjowanie opracowania i upowszechniania istniejących standardów w dziedzinie bibliotekarstwa*, w ramach którego przewidziano projekt *Opracowanie i upowszechnienie zestawu standardów jako narzędzia do mierzenia poprawnej organizacji i działalności bibliotek*. Do jego realizacji Zarząd Główny SBP powołał w maju 2010 r. Zespół ds. badania efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych<sup>3</sup>. Projekt jest współfinansowany przez Fundację Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego (FRSI).

Dla współczesnych bibliotek zapewnienie wysokiej jakości usług staje się ważnym elementem działań strategicznych, marketingowych oraz kreowania ich pozytywnego wizerunku. Ocena jakości usług bibliotecznych powinna być rozpatrywana w trzech aspektach: pomiaru wskaźników funkcjonalności, oceny usług bibliotecznych z punktu widzenia użytkowników oraz wpływu biblioteki na społeczeństwo i jej użytkowników. Wskaźniki funkcjonalności<sup>4</sup> bibliotek oraz

---

<sup>1</sup> Opracowano na podstawie materiałów Zespołu ds. badania efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych.

<sup>2</sup> Strategia Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich na lata 2010–2021. W: *Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Ogólnopolski portal bibliotekarski* [on-line]. [Dostęp 02.02.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://sbp.pl/repository/SBP/ZarzadGlowny/strategia2010-2021a.pdf>.

<sup>3</sup> Zadanie realizuje zespół specjalistów w omawianej dziedzinie, składający się zarówno z członków SBP, jak i osób spoza stowarzyszenia. Zespołem kieruje Lidia Derfert-Wolf (Uniwersytet Technologiczno-Przyrodniczy w Bydgoszczy), a w jego skład wchodzi: Artur Jazdon (Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu), Małgorzata Jezierska (Biblioteka Narodowa), Marek Jurowski (Wojewódzka Biblioteka Publiczna — Książnica Kopernikańska w Toruniu), Danuta Kaczmarek (Wojewódzka i Miejska Biblioteka Publiczna w Bydgoszczy), Grażyna Leonowicz (Pedagogiczna Biblioteka Wojewódzka w Warszawie), Agnieszka Pietryka (Ośrodek Rozwoju Edukacji w Warszawie), Teresa Szmigielska (Biblioteka Sejmowa), Aldona Zawałekiewicz (Biblioteka Pedagogiczna w Toruniu). Prace Zespołu wspierali eksperci: prof. dr hab. Ewa Głowacka (UMK Toruń) oraz w zakresie bibliotek publicznych — Teresa E. Śliwińska (Książnica Podlaska). Opiekunem zadania z ramienia SBP jest Joanna Pasztaleniec-Jarzyńska.

<sup>4</sup> Terminy „funkcjonalności” i „efektywności”, w odniesieniu do działań bibliotek i wskaźników wykonania zadań, będą w niniejszym tekście traktowane zamiennie i rozumiane jako efektywność w

opracowane na ich podstawie analizy i badania porównawcze mogą służyć zarówno kadrcze zarządzającej, jak i organizatorom bibliotek oraz całemu środowisku bibliotekarskiemu. Dla kierujących bibliotekami jest to narzędzie wspomagające zarządzanie (ocena wykonania zadań i realizacji usług, zapewnienie i podnoszenie ich jakości), tworzenie strategicznych planów rozwoju bibliotek, określanie słabych i mocnych stron ich funkcjonowania, przygotowywanie materiałów promocyjnych, opracowywanie wniosków o granty, itp. Organizatorom bibliotek wskaźniki służą do obiektywnej oceny wykonania zadań. Jest to także narzędzie do badań porównawczych bibliotek w skali regionu, kraju oraz w skali międzynarodowej, pod warunkiem gromadzenia ujednoczonych danych statystycznych. Odpowiednio zaprezentowane wskaźniki funkcjonalności i wyniki badań porównawczych mogą też stanowić doskonałe narzędzie w działaniach marketingowych zarówno w skali lokalnej, jak i ogólnokrajowej. Ciekawe i nowoczesne wykorzystanie ich przez stowarzyszenia bibliotekarskie może znacząco wpłynąć na poprawę wizerunku bibliotek i pokazanie ich znaczenia dla społeczności lokalnych.

Zespół ds. badania efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych wyznaczył sobie następujące zadania do realizacji w perspektywie wieloletniej:

- opracowanie propozycji wskaźników funkcjonalności bibliotek publicznych i pedagogicznych, określenie danych statystycznych do obliczania wskaźników funkcjonalności oraz przygotowanie narzędzi i metodologii ich pozyskiwania (ujednoczonego formularza elektronicznego) w celu automatycznego obliczania wskaźników;
- opracowanie metodologii badań i analizy wskaźników, publikowanie rocznych raportów i rankingów; prowadzenie badań porównawczych;
- popularyzację działań związanych ze statystyką biblioteczną i badaniem efektywności bibliotek.

W podsumowaniu dokonań Zespołu ds. badania efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych w latach 2010–2011 wymienić należy<sup>5</sup>:

### **I. Zebranie materiałów na temat wskaźników funkcjonalności i badań efektywności bibliotek w Polsce i na świecie (wybór)<sup>6</sup>**

---

dostarczaniu przez bibliotekę usług oraz skuteczność przeznaczania i wykorzystywania zasobów w celu świadczenia tych usług.

<sup>5</sup> Wszystkie materiały cytowane w dalszej części i opracowane przez Zespół ds. badania efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych zamieszczono na portalu SBP: <http://sbp.pl/>.

<sup>6</sup> Wskaźniki funkcjonalności i badanie efektywności bibliotek — wprowadzenie. W: *Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Ogólnopolski portal bibliotekarski* [on-line]. [Dostęp 02.02.2012]. Dostępny w World Wide Web:

[http://www.sbp.pl/repository/dokumenty/strategia/2010/seminarium\\_SBP\\_wskazniki\\_wprowadzenie.pdf](http://www.sbp.pl/repository/dokumenty/strategia/2010/seminarium_SBP_wskazniki_wprowadzenie.pdf); Wskaźniki funkcjonalności i badania efektywności bibliotek polskich. W: *Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Ogólnopolski portal bibliotekarski* [on-line]. [Dostęp 02.02.2012]. Dostępny w World Wide Web:

[http://www.sbp.pl/repository/dokumenty/strategia/2010/seminarium\\_SBP\\_wskazniki\\_wybor\\_polskie.pdf](http://www.sbp.pl/repository/dokumenty/strategia/2010/seminarium_SBP_wskazniki_wybor_polskie.pdf); Wskaźniki funkcjonalności i badania efektywności bibliotek w różnych krajach — wybór. W: *Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Ogólnopolski portal bibliotekarski* [on-line]. [Dostęp 02.02.2012]. Dostępny w World Wide Web:

Krajowe wskaźniki efektywności bibliotek opracowuje się w wielu państwach. To ich doświadczenia były podstawą dla prac Zespołu ds. badania efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych. Uznano, że wypracowane przez zespół wskaźniki funkcjonalności bibliotek powinny być zgodne z ważnymi projektami krajowymi i zagranicznymi oraz zaleceniami i normami międzynarodowymi. Najważniejsza z nich — *ISO 11620:2008. Information and documentation — Library performance indicators* — została w ramach projektu przetłumaczona na język polski oraz rozpoczęto procedurę jej ustanowienia przez Polski Komitet Normalizacyjny<sup>7</sup>. Podjęto także prace nad tłumaczeniem *Manifestu IFLA o statystyce bibliotecznej*<sup>8</sup>. Ponadto przeanalizowano m.in.: zalecenia IFLA — *Performance Measurement in Libraries*<sup>9</sup>, osiągnięcia niemieckiego projektu BIX, norweskie wskaźniki dla bibliotek publicznych. Szczególnie ważne w pracy nad wskaźnikami dla bibliotek publicznych i pedagogicznych były doświadczenia bibliotek naukowych z realizowanego od 2001 r. projektu *Analiza Funkcjonalności Bibliotek Naukowych w Polsce (AFBN)*<sup>10</sup>. Ostatecznie za podstawowe źródła wskaźników funkcjonalności w projekcie SBP uznano wspomnianą *normę ISO 11620:2008, AFBN, IFLA/SEC — Global library statistics*<sup>11</sup> oraz publikację Instytutu Książki i Czytelnictwa (IKiCz) *Biblioteki Publiczne w Liczbach*<sup>12</sup>.

## **II. Opracowanie krajowych zestawów wskaźników funkcjonalności bibliotek publicznych i pedagogicznych**

Prace zmierzające do opracowania zestawów wskaźników funkcjonalności prowadzone były wspólnie dla bibliotek publicznych i pedagogicznych. Opracowano cele, założenia oraz obszary i grupy wyznaczania wskaźników, wskazano źródła i wzorce. O ile cele opracowania zestawu wskaźników funkcjonalności są identyczne dla obu typów bibliotek, to różnice wynikające z ich specyfiki wymagały różnicowania założeń. Zaproponowane przez zespół wskaźniki funkcjonalności dla bibliotek publicznych (28)<sup>13</sup> oraz dla bibliotek pedagogicznych (27)<sup>14</sup> są w

---

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

<sup>7</sup> Ustanowienie polskiej wersji normy przez Polski Komitet Normalizacyjny jest planowane w marcu 2012 r.

<sup>8</sup> *IFLA Library Statistics Manifesto* [on-line]. Update 27 January 2012 [Dostęp 02.02.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ifla.org/publications/ifla-library-statistics-manifesto>.

<sup>9</sup> POLL, R., BOEKHORST, P. te. Measuring Quality. Performance Measurement in Libraries — 2nd revised edition. W: *IFLA Publications 127*. Munich: K.G. Saur, 2007.

<sup>10</sup> *Analiza Funkcjonowania Bibliotek Naukowych w Polsce* [on-line]. [Dostęp 02.02.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://ssk2.bu.amu.edu.pl/standaryzacja/>.

<sup>11</sup> ELLIS, S. i in. Global Library Statistics. *IFLA Journal* [on-line]. 2009, Vol. 35, No. 2, s. 123-130 [Dostęp 02.02.2012]. Dostępny w World Wide Web: [http://www.ifla.org/files/hq/publications/ifla-journal/ifla-journal-35-2\\_2009.pdf](http://www.ifla.org/files/hq/publications/ifla-journal/ifla-journal-35-2_2009.pdf).

<sup>12</sup> *Biblioteki Publiczne w Liczbach* [on-line]. Pracownia Bibliotekoznawstwa Instytut Książki i Czytelnictwa Biblioteka Narodowa, 1999- [Dostęp 02.02.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.bn.org.pl/zasoby-cyfrowe-i-linki/elektroniczne-publicacje-bn/biblioteki-publiczne-w-liczbach>.

<sup>13</sup> Zestaw wskaźników funkcjonalności dla bibliotek publicznych w Polsce. W: *Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Ogólnopolski portal bibliotekarski* [on-line]. 2010 [Dostęp 02.02.2012]. Dostępny w World Wide Web: [http://sbp.pl/repository/dokumenty/SBP/realizacja\\_strategii/wykaz\\_wskaznikow\\_publiczne\\_portal\\_SBP\\_01\\_2012.pdf](http://sbp.pl/repository/dokumenty/SBP/realizacja_strategii/wykaz_wskaznikow_publiczne_portal_SBP_01_2012.pdf).

większości zbieżne, uwzględniają jednak specyfikę tych bibliotek (np. w zakresie *obsługiwanej populacji*). Przyjęto także inne kryteria analizy i porównań dokonywanych pomiędzy bibliotekami w obu grupach. Wskaźniki obejmują cztery obszary (zgodne z koncepcją Zrównoważonej Karty Wyników) i odpowiadają na pytania:

- Zasoby, dostęp, infrastruktura — *Jakie usługi oferuje biblioteka?*
- Wykorzystanie — *Czy usługi są akceptowane i jak zbiory są wykorzystane?*
- Wydajność, efektywność — *Czy usługi są oferowane efektywnie (koszty)?*
- Potencjał i rozwój — *Czy jest odpowiedni potencjał dla przyszłego rozwoju?*

Zespołowi zależało na wytypowaniu takich wskaźników, które można łatwo obliczyć na podstawie już posiadanych danych statystycznych oraz takich, które mają wartość informacyjną (niosą jakąś treść) dla zarządzających biblioteką, organizatorów, itp. oraz pozwalają na porównania bibliotek.

### **III. Wyznaczenie i opisanie danych statystycznych oraz ich gromadzenie w bibliotekach testujących**

Do obliczania wskaźników funkcjonalności według opisanych metod, wypracowano zestaw danych statystycznych, które są w dużym stopniu skorelowane z danymi wymaganymi przez GUS (formularz K-03 za 2011 r.). Dane przekazano grupie bibliotek publicznych, które zdecydowały się na udział w badaniach pilotażowych. Objęły one biblioteki pracujące w zróżnicowanych pod względem wielkości środowiskach w sześciu województwach (dolnośląskim, kujawsko-pomorskim, lubuskim, podkarpackim, podlaskim, zachodniopomorskim). W każdym z województw w badaniach brały udział biblioteki wojewódzkie oraz po 3 placówki z grupy bibliotek gmin: wiejskich (obsługiwana populacja: 5-10 tys. mieszkańców), miejsko-wiejskich (10-15 tys.), miejskich (powyżej 30 tys.).

### **IV. Opracowanie specyfikacji programu informatycznego do obsługi badań efektywności**

W 2011 r. przygotowano założenia specyfikacji *Aplikacja do gromadzenia, analizy i prezentacji wskaźników funkcjonalności bibliotek*. Materiał stanowi podstawę poszukiwania źródeł finansowania takiego programu, który w połączeniu z dokonaniem informatycznymi AFBN mógłby stanowić jedno wspólne narzędzie dla wszystkich polskich bibliotek. Aplikacja musiałaby spełniać indywidualne wymagania poszczególnych grup bibliotek, jednak wspólna w skali kraju obsługa techniczna i merytoryczna programu byłaby jednym z największych jego walorów.

### **V. Wstępne prace nad standardowym kwestionariuszem do badań satysfakcji użytkowników**

Opracowanie standardowego, ujednoliconego kwestionariusza badań satysfakcji użytkowników bibliotek w Polsce stanowi kontynuację badań efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych w ramach realizacji opisywanego projektu. Uznano

---

<sup>14</sup> Zestaw wskaźników funkcjonalności dla bibliotek publicznych w Polsce. W: *Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Ogólnopolski portal bibliotekarski* [on-line]. 2011 [Dostęp 02.02.2012]. Dostępny w World Wide Web: [http://sbp.pl/repository/dokumenty/SBP/realizacja\\_strategii/Wskazniki\\_pedagogiczne\\_styczen\\_2012.pdf](http://sbp.pl/repository/dokumenty/SBP/realizacja_strategii/Wskazniki_pedagogiczne_styczen_2012.pdf).

za konieczne umożliwienie oceny funkcjonowania biblioteki również przez użytkowników. Na podstawie doświadczeń polskich i zagranicznych bibliotek rozpoczęto prace nad jednolitym w skali kraju kwestionariuszem do badania satysfakcji użytkowników różnych typów bibliotek<sup>15</sup>.

### **Plany na przyszłość**

W 2012 r. zespół przeanalizuje dane z badań pilotażowych prowadzonych w ub. roku w bibliotekach publicznych oraz przeprowadzi podobne badania w bibliotekach pedagogicznych. Kontynuowana będzie praca nad kwestionariuszem badania satysfakcji użytkownika bibliotek. Opracowana przez Zespół ds. badania efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych propozycja krajowego zestawu wskaźników powinna być również modyfikowana i rozwijana w kolejnych latach, z uwzględnieniem nowoczesnych trendów panujących w bibliotekarstwie światowym. W dalszej perspektywie kontynuacją podjętych prac nad wskaźnikami funkcjonalności bibliotek powinno być prowadzenie wieloletnich badań porównawczych w celu wypracowania polskich norm i standardów funkcjonowania bibliotek. Kluczowym elementem powodzenia podjętych prac jest zrozumienie i zaakceptowanie przez biblioteki potrzeby tego typu badań i korzyści z nich płynących oraz chęć dobrowolnego udziału w badaniach.

### **Bibliografia:**

- [1] Badanie satysfakcji użytkowników bibliotek. Standardowy kwestionariusz ankiety (propozycja). W: *Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Ogólnopolski portal bibliotekarski* [on-line]. 2011 [Dostęp 02.02.2012]. Dostępny w World Wide Web: [http://sbp.pl/repository/dokumenty/strategia/2011/Badanie\\_satysfakcji\\_uzytkownikow\\_bibliotek\\_SBP\\_grudzien\\_.pdf](http://sbp.pl/repository/dokumenty/strategia/2011/Badanie_satysfakcji_uzytkownikow_bibliotek_SBP_grudzien_.pdf).
- [2] *Biblioteki Publiczne w Liczbach* [on-line]. Pracownia Bibliotekoznawstwa Instytut Książki i Czytelnictwa Biblioteka Narodowa, 1999- [Dostęp 02.02.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.bn.org.pl/zasoby-cyfrowe-i-linki/elektroniczne-publicacje-bn/biblioteki-publiczne-w-liczbach>. ISSN 2083-6228.
- [3] ELLIS, S. i in. Global Library Statistics. *IFLA Journal* [on-line]. 2009, Vol. 35, No. 2, s. 123-130 [Dostęp 02.02.2012]. Dostępny w World Wide Web: [http://www.ifla.org/files/hq/publications/ifla-journal/ifla-journal-35-2\\_2009.pdf](http://www.ifla.org/files/hq/publications/ifla-journal/ifla-journal-35-2_2009.pdf). ISSN 0340-0352.
- [4] IFLA Library Statistics Manifesto [on-line]. Update 27 January 2012 [Dostęp 02.02.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ifla.org/publications/ifla-library-statistics-manifesto>.
- [5] POLL, R., BOEKHORST, P. te. *Measuring Quality. Performance Measurement in Libraries – 2nd revised edition*. W: *IFLA Publications 127*. Munich: K.G. Saur, 2007. ISBN 978-3-598-22033-3.
- [6] Strategia Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich na lata 2010–2021. W: *Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Ogólnopolski portal bibliotekarski* [on-line] [Dostęp 02.02.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://sbp.pl/repository/SBP/ZarzadGlowny/strategia2010-2021a.pdf>.
- [7] Wskaźniki funkcjonalności i badanie efektywności bibliotek — wprowadzenie. W: *Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Ogólnopolski portal bibliotekarski* [on-line]. [Dostęp 02.02.2012]. Dostępny w World Wide Web:

---

<sup>15</sup> Badanie satysfakcji użytkowników bibliotek. Standardowy kwestionariusz ankiety (propozycja). W: *Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Ogólnopolski portal bibliotekarski* [on-line]. 2011 [Dostęp 02.02.2012]. Dostępny w World Wide Web: [http://sbp.pl/repository/dokumenty/strategia/2011/Badanie\\_satysfakcji\\_uzytkownikow\\_bibliotek\\_SBP\\_grudzien\\_.pdf](http://sbp.pl/repository/dokumenty/strategia/2011/Badanie_satysfakcji_uzytkownikow_bibliotek_SBP_grudzien_.pdf).

- [http://www.sbp.pl/repository/dokumenty/strategia/2010/seminarium\\_SBP\\_wskazniki\\_wprowadzenie.pdf](http://www.sbp.pl/repository/dokumenty/strategia/2010/seminarium_SBP_wskazniki_wprowadzenie.pdf).
- [8] Wskaźniki funkcjonalności i badania efektywności bibliotek polskich. W: *Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Ogólnopolski portal bibliotekarski* [on-line]. [Dostęp 02.02.2012]. Dostępny w World Wide Web:  
[http://www.sbp.pl/repository/dokumenty/strategia/2010/seminarium\\_SBP\\_wskazniki\\_wybor\\_polskie.pdf](http://www.sbp.pl/repository/dokumenty/strategia/2010/seminarium_SBP_wskazniki_wybor_polskie.pdf).
- [9] Wskaźniki funkcjonalności i badania efektywności bibliotek w różnych krajach — wybór. W: *Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Ogólnopolski portal bibliotekarski* [on-line]. [Dostęp 02.02.2012]. Dostępny w World Wide Web:  
[http://www.sbp.pl/repository/dokumenty/strategia/2010/seminarium\\_SBP\\_wskazniki\\_wybor\\_zagraniczne-3.pdf](http://www.sbp.pl/repository/dokumenty/strategia/2010/seminarium_SBP_wskazniki_wybor_zagraniczne-3.pdf).
- [10] Zestaw wskaźników funkcjonalności dla bibliotek publicznych w Polsce. W: *Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Ogólnopolski portal bibliotekarski* [on-line]. 2010 [Dostęp 2.02.2012]. Dostępny w World Wide Web:  
[http://sbp.pl/repository/dokumenty/SBP/realizacja\\_strategii/wykaz\\_wskaznikow\\_publiczne\\_portal\\_SBP\\_01\\_2012.pdf](http://sbp.pl/repository/dokumenty/SBP/realizacja_strategii/wykaz_wskaznikow_publiczne_portal_SBP_01_2012.pdf).
- [11] Zestaw wskaźników funkcjonalności dla bibliotek publicznych w Polsce. W: *Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Ogólnopolski portal bibliotekarski* [on-line]. 2011 [Dostęp 02.02.2012]. Dostępny w World Wide Web:  
[http://sbp.pl/repository/dokumenty/SBP/realizacja\\_strategii/Wskazniki\\_pedagogiczne\\_styczen\\_2012.pdf](http://sbp.pl/repository/dokumenty/SBP/realizacja_strategii/Wskazniki_pedagogiczne_styczen_2012.pdf).