

Sekcja IFLA "Libraries Serving Persons with Print Disabilities"
Sekcja IFLA "Statistics and Evaluation"

Kluczowe wskaźniki funkcjonalności dla bibliotek obsługujących osoby z trudnościami w odczytywaniu druku. Poradnik

Opracowanie Jon Hardisty (Royal National Institute of Blind People, National Library Service, England), Sebastian Mundt (Hochschule der Medien Stuttgart, Germany)

Przygotowanie niniejszych wskaźników nie byłoby możliwe bez pozyskania cennych opinii członków IFLA Statistics and Evaluation Section, IFLA Library Serving Persons with Print Disabilities (LPD) oraz organizacji członkowskich.

Tłumaczenie na język polski Małgorzata Fedorowicz-Kruszewska

1.Wprowadzenie: Po co szczegółowy zestaw wskaźników dla bibliotek obsługujących osoby z trudnościami w odczytywaniu druku?

Biblioteki obsługujące osoby z trudnościami w odczytywaniu druku od dawna zwracają uwagę na znaczenie pomiarów funkcjonalności. *Libraries for the blind in the information age: guidelines for development*, wytyczne które ukazały się w ramach serii „IFLA Professional Report” (IFLA Professional Report, nr 86, IFLA 2005) rekomendują badanie funkcjonalności jako narzędzia w prezentowaniu wartości, planowaniu i podejmowaniu decyzji. Pomimo tego, że w niektórych organizacjach gromadzone są pewne dane, okazuje się, że w odniesieniu do bibliotek obsługujących osoby z trudnościami w odczytywaniu druku porównanie funkcjonalności nie jest łatwe. Na trudności w tym zakresie napotkano podczas realizacji dwóch projektów sekcji IFLA Library Serving Persons with Print Disabilities (LPD): międzynarodowego benchmarkingowego projektu START w 2005 roku (*Project START*, 2006) oraz międzynarodowego badania dotyczącego zarządzania i finansowania bibliotek dla niewidomych, zrealizowanego w 2007 roku (*Funding and governance of library and information services for visually impaired people: international case studies*, Rightscom 2007). Konsekwencją tych ostatnich badań było sformułowanie następującego zalecenia:

Usługodawcy powinni traktować priorytetowo podniesienie wiedzy i zrozumienia, że dobrze wykonane usługi są przedstawiane za pomocą precyzyjnych, porównywalnych mierników – włączając w to mierniki rzeczywistych oczekiwań użytkowników (skierowane w szczególności do usługodawców i IFLA).

Istnieją różnice pomiędzy funkcjonalnością i potrzebami użytkowników tytułowych bibliotek, a funkcjonalnością i potrzebami klientów innych typów bibliotek. Przykładowo, wśród zadań wielu bibliotek dla osób z trudnościami w odczytywaniu druku znajduje się konwertowanie tradycyjnych drukowanych tekstów na formaty dostępne dla osób z niepełnosprawnościami, a następnie ich wytwarzanie. Przywołane wcześniej badania dotyczące zarządzania i finansowania bibliotek dla niewidomych wskazały, że specjalistyczne usługi w zależności od kraju, są realizowane w ramach różnych modeli biznesowych. Niektóre dane są gromadzone, inne nie, w zależności od instytucji. Nie ma także uzgodnionych definicji oraz standardów.

Niniejsza publikacja prezentuje zestaw wskaźników opracowanych na podstawie normy ISO 11620:2008. Biblioteki obsługujące osoby z trudnościami w odczytywaniu druku odznaczają się pewną specyfiką i przez to wykraczają poza ogólne standardy. Dlatego tam gdzie zaszła taka konieczność zmodyfikowano dotychczasowe definicje i wskaźniki oraz dodano nowe,

bazując na opiniach przedstawicieli bibliotek będących członkami sekcji IFLA Libraries Serving Persons with Print Disabilities.

Okazało się, że nie wszystkie wskaźniki będą istotne dla wszystkich bibliotek. Jednak dzięki wykorzystaniu tych wspólnych wskaźników, które istnieją oraz przyjęciu takich, które w przyszłości staną się użyteczne (np. z powodu przeniesienia produkcji i dostarczania materiałów do środowiska cyfrowego), biblioteki dla osób z trudnościami w czytaniu mogą dokonać sensownego porównania wskaźników funkcjonalności w zakresie podejmowanych działań.

2. Misja i ogólne cele bibliotek obsługujących osoby z trudnościami w odczytywaniu druku

Aby wspierać biblioteki w planowaniu, podejmowaniu decyzji i finansowaniu, kluczowe wskaźniki funkcjonalności muszą być opracowywane w strategicznych ramach. Ramy te są określane przepisami, wytycznymi polityki, indywidualnymi porozumieniami pomiędzy biblioteką, instytucją finansującą i interesariuszami.

W niniejszym dokumencie zaproponowano przykłady misji i ogólnych celów, możliwych do wykorzystania przy budowaniu standardowych ram, w których podejmuje się konkretne działania. Mogą one służyć wielu bibliotekom obsługującym osoby z trudnościami w czytaniu. W zależności od ich specyfiki, zadań i czynników środowiskowych, można użyć dodatkowych i/lub innych misji i celów.

2.1 Misja bibliotek obsługujących osoby z trudnościami w odczytywaniu druku

Dostarczanie i publiczne wspieranie usług bibliotecznych dostępnych dla osób z trudnościami w odczytywaniu druku.

2.2 Ogólne cele bibliotek obsługujących osoby z trudnościami w odczytywaniu druku

- a. Organizowanie dostępu do zasobów, materiałów i formatów odpowiadających potrzebom osób z trudnościami w odczytywaniu druku.
- b. Wytwarzanie dostępnych zasobów i materiałów w odpowiednim czasie.
- c. Mobilizowanie osób z trudnościami w odczytywaniu druku do korzystania z literatury i informacji.
- d. Współpraca z odpowiednimi grupami i instytucjami na poziomie lokalnym, regionalnym, narodowym i/lub międzynarodowym i koordynowanie działań wspierających potrzeby informacyjne osób z trudnościami w odczytywaniu druku (prawo autorskie, otwarty dostęp).
- e. Wykorzystywanie nowe technologii w celu poprawy usług bibliotecznych.

3. Definicje

3.1 Wprowadzenie

Większość pojęć dotyczących badania funkcjonalności bibliotek zostało zdefiniowanych w następujących międzynarodowych normach:

ISO 2789:2012 „Information and documentation - International library statistics”

ISO 5127:2001 “Information and documentation – Vocabulary“

ISO 9707:2008 “Statistics on the national production and distribution of electronic and non-electronic publications”

ISO 11620:2008 “Information and documentation - Library Performance Indicators”¹

Definicje i mierniki wykorzystane w niniejszej publikacji w miarę możliwości zostały zaczerpnięte z międzynarodowych norm. Niektóre zostały zmienione z uwagi na specyfikę bibliotek obsługujących osoby z niepełnosprawnościami. Dodano też zaprezentowane dalej definicje.

3.2 Dodatkowe definicje

3.2.1 Dostępny dokument (ang. *accessible document*)

Dostępny dokument jest wydany, nagrany lub przechowywany w formacie przystępnym dla osób z trudnościami w odczytywaniu druku. Do formatów tych zalicza się:

- a. dokumenty brajlowskie, w zapisie Moon, w innych dotykowych postaciach
- b. dokumenty tłoczone dużą i bardzo dużą czcionką oraz inne drukowane
- c. cyfrowe książki mówione, zazwyczaj z oznaczeniem fragmentów publikacji (np. w standardzie DAISY, który występuje w kilku postaciach: audio nagranego przez lektora, audio nagranego przez lektora z pełną wersją tekstową, pełnej wersji tekstowej z możliwością odsłuchania przy użyciu mowy syntetycznej)
- d. pliki tekstowe w innych cyfrowych formatach (np. cyfrowy Braille, ePub, PDF, ASCII, Word)
- e. elektroniczne przedstawienia pozatekstowe (np. audio, video, grafika),
- f. analogowe książki mówione (np. nagrane na kasety magnetofonowe)
- g. tyflografikę

¹ W kilku miejscach *Key Performance Indicator Handbook...* opracowujący powołują się na ISO 11620:2007. Autorka tłumaczenia skontaktowała się mailowo z International Organization for Standardization i uzyskała informację, że takie wydanie normy nie miało miejsca. Przyjęła zatem, że chodziło o ISO 11620:2008 [przyp. tłum.]

h. inne formaty dostępne dla osób niepełnosprawnych.

3.2.2 Osoba z trudnościami w odczytywaniu druku (ang. *print disabled individual*)

Termin ten nie doczekał się powszechnie przyjętej definicji. W zależności od kraju może być inaczej definiowany czy to na potrzeby prawa autorskiego, czy innych regulacji prawnych. Jest prawdopodobne, że biblioteki nazwą tytułowe osoby własnym terminem oraz określą warunki dostarczania jej usług.

Powszechnie znane definicje wyjaśniają, że *jest to osoba, która nie może czytać tekstów drukowanych z powodu niepełnosprawności wzrokowej, fizycznej, poznawczej oraz specyficznych trudności w nauce* (zob. <http://www.readingrights.org>) lub *osoba, która:*

- *jest niewidoma lub*
- *z uszkodzeniem wzroku, którego nie można poprawić szklami korekcyjnymi do takiego poziomu, by można byłoby czytać bez specjalnego oświetlenia, lub*
- *z powodu niepełnosprawności fizycznej nie jest w stanie skupić wzroku i poruszać oczami, co uniemożliwia czytanie, lub*
- *jest dyslektyczna, czego konsekwencją jest niemożność czytania standardowych publikacji, lecz której może pomóc przeformatowanie tekstu (polegające na zmianie warstwy graficznej, a nie na uproszczeniu tekstu)* (zob. <http://www.visionip.org>)

3.3. Okres sprawozdawczy

Niektóre wskaźniki wymagają wyraźnego określenia okresu sprawozdawczego. Zgodnie z ISO 11620:2008 jest nim zazwyczaj jeden rok (kalendarzowy lub finansowy). Jeśli stosuje się inne okresy sprawozdawcze należy to określić.

Aneks A: Potrzebne dane statystyczne

Do obliczenia przedstawionych w niniejszym dokumencie wskaźników funkcjonalności niezbędne jest zebranie podstawowych danych statystycznych. Poniższy formularz może służyć jako arkusz zebranych danych.

Instytucja:		Rok:
DC: Zbiory (ang. <i>Collection</i>)		
DC1	Liczba tytułów w zbiorach (bez względu na format) (<i>Number of unique titles in the collection <irrespective of format></i>) <i>Przypis:</i> Obejmuje wszystkie tytuły dostępne dla użytkowników bez względu na ich format. Tytuły dostępne w różnych formatach powinny być policzone tylko raz.	
DC2	Liczba tytułów w zbiorach elektronicznych (<i>Number of unique titles in the electronic collection</i>) <i>Przypis:</i> Podzbiór DC1 obejmuje wszystkie materiały dostępne poprzez ich pobranie lub przesył strumieniowy. Nie są uwzględniane dokumenty na CD ROM, DVD i innych nośnikach fizycznych.	
DC3	Ogólna liczba dokumentów w zbiorach do wypożyczenia (<i>Total number of documents in the loan collection</i>) <i>Definicja:</i> Dokument jest utrwaloną informacją lub obiektem materialnym, który może być potraktowany jako jednostka w procesie dokumentacji. Dokumenty mogą się różnić między sobą postacią fizyczną i cechami charakterystycznymi. [ISO 5127:2001]	
DC4	Liczba nabytków do zbiorów do wypożyczenia (<i>Number of acquisition for the loan collection</i>) <i>Przypis:</i> Liczba dokumentów włączonych poprzez zakup, licencję, egzemplarz obowiązkowy, digitalizację, darowiznę bądź wymianę do zbiorów bibliotecznych do wypożyczenia. Dokumenty w dostępnych formatach wytworzone przez bibliotekę powinny być liczone w DC4. [adaptowane z ISO 2789:2012] Dokument jest utrwaloną informacją lub obiektem materialnym, który może być potraktowany jako jednostka w procesie dokumentacji. Dokumenty mogą się różnić między sobą postacią fizyczną i cechami charakterystycznymi. [ISO 5127:2001]	
DC5	Liczba dokumentów wytworzonych do zbiorów do wypożyczenia (<i>Number of documents produced for the loan collection</i>)	

	<p><u>Przypis</u>: Liczba wytworzonych przez bibliotekę dokumentów w dostępnych formatach w roku sprawozdawczym, które znajdują się w zbiorach bibliotecznych. Dokument jest utrwaloną informacją lub obiektem materialnym, który może być potraktowany jako jednostka w procesie dokumentacji. Dokumenty mogą się różnić między sobą postacią fizyczną i cechami charakterystycznymi. [ISO 5127:2001]</p>	
DC6	<p>Nowe tytuły książek dostępne w zbiorach (<i>New book titles accessible in the collection</i>)</p> <p><u>Definicja</u>: Nowe tytuły książek w zbiorach w dostępnych formatach, które albo zostały nabyte albo wyprodukowane przez bibliotekę. Nowe (drukowane) tytuły książek publikowane w państwie, gdzie działa biblioteka w roku sprawozdawczym, włącznie z rodzimymi wydawnictwami w językach obcych. Nowe tytuły książek odnoszą się do pierwszego wydania oraz reedycji; nie uwzględnia się reprintów. [adaptowane z ISO 9707:2008]</p> <p><u>Przypis</u>: Zbiór danych został ograniczony do nowych (drukowanych) tytułów książek jako reprezentatywnej statystyki wydawniczej dostępnej w większości krajów.</p>	
DC7	<p>Nowo wydane tytuły książek (<i>New book titles published</i>)</p> <p><u>Definicja</u>: Nowe (drukowane) tytuły książek publikowane w państwie, gdzie działa biblioteka w roku sprawozdawczym, włącznie z rodzimymi wydawnictwami w językach obcych. Nowe tytuły książek odnoszą się do pierwszego wydania oraz reedycji; nie uwzględnia się reprintów. [adaptowane z ISO 9707:2008]</p> <p><u>Przypis</u>: Zbiór danych został ograniczony do nowych (drukowanych) tytułów książek jako reprezentatywnej statystyki wydawniczej dostępnej w większości krajów.</p>	
DF: Finansowanie (ang. Finance)		
DF1	<p>Suma kosztów stałych² (<i>Total operating expenditure</i>)</p> <p><u>Definicja</u>: Koszty prowadzenia biblioteki. Wydatki na personel i zasoby, które są użytkowane i regularnie wymieniane. Obejmują koszty zatrudnienia pracowników, czynszu, nabytków i licencji, opraw, sieci komputerowej (użytkowanie i obsługa), telekomunikacji, utrzymania budynku, naprawy i wymiany mebli i wyposażenia itd. Mogą być określane mianem wydatków „bieżących” lub „cyklicznych”. W stosownych przypadkach zalicza się też podatki od sprzedaży i kupna (np. podatek od towarów i</p>	

² Za PN-ISO 11620:2012P przyjęto tłumaczenie *operating expenditure* jako koszty stałe oraz *capital expenditure* jako koszty inwestycyjne [przyp. tłum.]

	usług VAT) [ISO 2789:2012]	
DF2	<p>Ogólne wydatki na gromadzenie (<i>Total acquisition expenditure</i>)</p> <p><u>Definicja:</u> Całkowity koszt gromadzenia informacji jest sumą wydatków poniesionych na nabycie materiałów bibliotecznych we wszystkich formatach, uwzględniając oprawę, licencje, opłaty za wyświetlenie informacji (ang. <i>pay per view</i>), a w stosownych przypadkach digitalizację.</p> <p>Nie uwzględnia się kosztów wytworzenia dokumentów w dostępnych formatach, kosztów inwestycyjnych, kosztów stałych (np. na personel i jego szkolenia) oraz wydatków na inne cele takie jak: użytkowanie i obsługa komputerów i sieci komputerowej, licencje na oprogramowanie, telekomunikacja, czynsz i koszt utrzymania budynku, koszty użytkowania (ogrzewanie, elektryczność, woda, ścieki), naprawa bądź wymiana mebli i wyposażenia, opisów bibliograficznych, opłaty pocztowe, promocja usług, materiały piśmiennicze, ubezpieczenie, transport, usługi konsultingowe. [adaptowane z ISO 2789:2012]</p>	
DF3	<p>Wydatki na gromadzenie zbiorów elektronicznych (<i>Acquisition expenditure on the electronic collection</i>)</p> <p>Wydatki na zasoby elektroniczne w rozumieniu niniejszych wskaźników, obejmują nabytki biblioteki, koszty subskrypcji, licencji oraz wytworzenia dokumentów w dostępnych formatach do zbiorów elektronicznych. Zbiory elektroniczne obejmują bazy danych, czasopisma elektroniczne i dokumenty cyfrowe (np. e-booki).</p> <p>Jeśli biblioteka należy do konsorcjum powinny być wykazane jedynie wydatki ponoszone przez konkretną bibliotekę.</p> <p>Należy uwzględnić podatki od towarów i usług oraz inne lokalne podatki.</p> <p>Ponadto, biblioteka może zdecydować o włączeniu opłat za wyświetlenie informacji (ang. <i>pay per view</i>), kosztów dostarczenia dokumentu elektronicznego oraz wydatków na budowę zbiorów. Powinno to być jednak jasno określone.</p> <p>Nie uwzględnia się wydatków na infrastrukturę, czyli np. sprzęt komputerowy, oprogramowanie, dostęp do Internetu, digitalizację.</p>	
DF4	<p>Suma kosztów inwestycyjnych (<i>Total capital expenditure</i>)</p> <p><u>Definicja:</u> Wydatki, które skutkują przejęciem lub uzupełnieniem środków trwałych. Uwzględnia się wydatki na działkę budowlaną, nowy budynek lub jego rozbudowę, meble i wyposażenie nowego lub rozbudowywanego budynku, systemy komputerowe (sprzęt komputerowy i oprogramowanie) itd. W stosownych przypadkach zalicza się też</p>	

	podatki od sprzedaży i kupna (np. podatek od towarów i usług VAT) [ISO 2789:2012].	
DF5	<p>Wydatki na szkolenia i doskonalenie zawodowe (<i>Expenditure for training and further education</i>)</p> <p><u>Definicja:</u> Wydatki na przyuczenie do zawodu i doskonalenie zawodowe personelu. Nie uwzględnia się szkoleń w czasie pracy (ang. <i>training-on-the-job</i>) w gronie pracowników tej samej instytucji.</p>	
DF6	<p>Wydatki na promocję i działalność informacyjną dotyczącą usług (<i>Expenditure for promotion and outreach of services</i>)</p> <p><u>Definicja:</u> Wydatki na produkcję i dystrybucję broszur, ogłoszeń i na inne podstawowe działania promocyjne.</p>	
DS: Personel (ang. Staff)		
DS1	<p>Ogólna liczba pracowników (FTE³) (<i>Total numer of library staff <FTE></i>)</p> <p><u>Definicja:</u> Uwzględnia się wszystkich stałych i tymczasowych pracowników (w przeliczeniu na pełny etat - FTE) posiadających lub nie posiadających wykształcenia z zakresu informacji naukowej i bibliotekoznawstwa.</p>	
DS2	<p>Liczba pracowników zaangażowanych w partnerstwa i projekty (FTE) (<i>Number of library staff in cooperative partnerships and projects <FTE></i>)</p> <p><u>Definicja:</u> Uwzględnia się wszystkich pracowników zatrudnionych na stałe i czasowo (w przeliczeniu na pełny etat – FTE) planujących, prowadzących i rozwijających inicjatywy i projekty, w których bierze udział biblioteka oraz inne organizacje (włączając w to inne biblioteki). Przykładem takich przedsięwzięć są działające w ramach stowarzyszeń bibliotekarskich komisje oraz zespoły robocze a także projekty finansowane przez organizacje rządowe i instytucje badawcze.</p> <p>Należy gromadzić dane dotyczące udziału pracowników we wspomnianych inicjatywach i projektach. Personel jest zobowiązany do przechowywania terminarza przez tydzień lub kilkanaście dni. Czas spędzony na pracy przy danych inicjatywach i projektach jest przedstawiany jako wartość procentowa całego czasu pracy w badanym okresie. [adaptowane z ISO/FDIS 11620:2012]</p>	
DU: Użytkownicy, Użytkowanie i Usługi (ang. Users, Usage and Services)		
DU1	<p>Obsługiwana populacja (<i>Population to be served</i>)</p> <p><u>Definicja:</u> Obsługiwana populacja to liczba osób mających trudności w odczytywaniu druku, którym biblioteka oferuje usługi i materiały [adaptowane z ISO 11620]. Dla</p>	

³ FTE = full time equivalent (w przeliczeniu na pełny etat) [przyp. tłum.].

	<p>bibliotek obsługujących zróżnicowaną populację (np. bibliotek publicznych), będzie to jedna z grup ogólnej populacji obsługiwanych użytkowników (tj. docelowa grupa odbiorców).</p>	
DU2	<p>Liczba aktywnych użytkowników (<i>Number of active users</i>)</p> <p><u>Definicja</u>: Aktywny użytkownik to zarejestrowana osoba lub organizacja, która korzystała ze zbiorów i/lub usług biblioteki wewnątrz budynku lub poza nim. [adaptowane z ISO 11620: 2008]</p>	
DU3	<p>Liczba nowych aktywnych użytkowników (<i>Number of new active users</i>)</p> <p><u>Definicja</u>: Osoba lub organizacja nowo zarejestrowana w roku sprawozdawczym, która przynajmniej raz skorzystała ze zbiorów i/lub usług biblioteki wewnątrz budynku lub poza nim.</p>	
DU4	<p>Liczba aktywnych wypożyczających (<i>Number of active borrowers</i>)</p> <p><u>Definicja</u>: Aktywny wypożyczający (ang. <i>active borrower</i>) to zarejestrowany użytkownik, który wypożyczył przynajmniej jedną pozycję w okresie sprawozdawczym [ISO 2789:2012]</p>	
DU5	<p>Liczba wypożyczeń (jednostek) (<i>Number of loans <issues></i>)</p> <p><u>Przypis</u>: Ograniczona do fizycznych jednostek. Wykorzystanie zbiorów elektronicznych jest uwzględnione w DU7.</p>	
DU6	<p>Liczba dokumentów w zbiorach, które nie były wykorzystywane (<i>Number of documents in the collection that have not been used</i>)</p> <p><u>Przypis</u>: Niewykorzystywany oznacza, w rozumieniu niniejszych wskaźników, że jednostka nie została zarejestrowana jako wypożyczona lub wykorzystywana w bibliotece w określonym czasie. Wewnętrzne użycie jest uwzględniane tylko wtedy, kiedy biblioteka je rejestruje na stałe.</p>	
DU7	<p>Liczba jednostek treści pobranych lub przesłanych strumieniowo (<i>Number of content units downloaded or streamed</i>)</p> <p><u>Definicja</u>: Jednostką treści (ang. <i>content unit</i>) jest możliwy do zidentyfikowania tekstowy lub audiowizualny fragment publikowanej pracy, będącej oryginałem lub streszczeniem innej publikowanej pracy. PDF, HTML, PostScript i inne formaty tej samej jednostki treści będą liczone jako odrębne jednostki [ISO/FDIS 2789:2012]</p>	
DU8	<p>Liczba kontaktów z biblioteką w celu uzyskania informacji (<i>Number of information contacts</i>)</p> <p><u>Definicja</u>: Wszystkie kontakty użytkowników z pracownikami biblioteki w celu</p>	

	uzyskania informacji lub wskazówek, które zrealizowano przez e-mail, telefonicznie, internetowo lub interaktywnie (np. Web 2.0) w okresie sprawozdawczym. W ramach jednego kontaktu z biblioteką użytkownik może zadać kilka pytań.	
--	---	--

Aneks B: Kluczowe wskaźniki funkcjonalności

B. 1 Przegląd

R1	Nowe tytuły książek osiągalne w dostępnym formacie jako procent ogólnej produkcji wydawniczej (<i>New book titles available in accessible format as a percentage of total corresponding publishing output</i>)	Ocena aktualności i różnorodności zbiorów bibliotecznych w stosunku do ogólnej produkcji wydawniczej
R2	Ogólna liczba tytułów nabytych lub wyprodukowanych do zbiorów w przeliczeniu na aktywnego wypożyczającego (<i>Total number of titles acquired or produced for the collection per active borrower</i>)	Ocena w jakim stopniu biblioteka jest w stanie zaspokoić potrzeby użytkowników w zakresie najnowszej literatury i informacji
R3	Procent tytułów w zbiorach biblioteki, które są dostępne online (<i>Percentage of unique titles in the library collection that are available online</i>)	Ocena w jakim stopniu biblioteka umożliwia zdalny dostęp do swoich zbiorów
R4	Ogólne wydatki na gromadzenie w przeliczeniu na aktywnego użytkownika (<i>Total acquisitions expenditure per active user</i>)	Ocena wydatków finansowych poniesionych przez bibliotekę w celu zaoferowania potencjalnym użytkownikom swoich zbiorów
U1	Aktywność nowych dokumentów (<i>Turnover of new documents</i>)	Ocena w jakim stopniu były wykorzystywane dokumenty ostatnio wprowadzone do zbiorów
U2	Procent zbiorów niewykorzystanych (<i>Percentage of stock not used</i>)	Ocena liczby dokumentów (w tym elektronicznych) nieużywanych w zbiorach w danym okresie. Ten wskaźnik funkcjonalności może być także używany do oceny dostosowania zbiorów do wymagań obsługiwanej populacji
U3	Liczba wypożyczeń w przeliczeniu na aktywnego wypożyczającego (<i>Number of loans per active borrower</i>)	Ocena stopnia wykorzystania zbiorów bibliotecznych przez użytkowników. Może być także używany do oceny jakości zbiorów i umiejętności biblioteki w zakresie promowania korzystania ze zbiorów.
U4	Liczba jednostek treści pobranych lub przesłanych strumieniowo w przeliczeniu na aktywnego użytkownika (<i>Number of content units downloaded or streamed per active user</i>)	Ocena czy użytkownicy znajdują w elektronicznych zasobach biblioteki dokumenty, które ich interesują
U5	Liczba kontaktów z biblioteką w celu uzyskania informacji w przeliczeniu na aktywnego użytkownika (<i>Number of information contacts per active user</i>)	Ocena potrzeb informacyjnych użytkownika
U6	Procent populacji objętej usługami	Ocena skuteczności biblioteki w dotarciu

	<i>(Percentage of population reached)</i>	do obsługiwanej populacji
U7	Satysfakcja użytkowników (<i>Customer satisfaction</i>)	Ocena stopnia satysfakcji użytkowników z usług biblioteki jako całości lub z jej poszczególnych usług
E1	Mediana czasu wytworzenia dokumentu (<i>Median time for document production</i>)	Ocena efektywności procedur wytwarzania dokumentów pod względem szybkości
E2	Mediana czasu wytworzenia materiałów na zamówienie użytkownika (<i>Median time to produce materials by user request</i>)	Ocena czasu potrzebnego do wytworzenia dokumentu w dostępnym formacie, który zamówił użytkownik
E3	Średni koszt wytworzenia tytułu (<i>Average cost per title produced</i>)	Ocena średniego kosztu wytworzenia tytułu w dostępnym formacie
E4	Wydatki na gromadzenie w przeliczeniu na nabyte dokumenty (<i>Acquisitions expenditure per document acquired</i>)	Ocena średnich wydatków na gromadzenie dokumentów w dostępnych formatach, które nie są wytworzone przez bibliotekę
E5	Koszty w przeliczeniu na aktywnego użytkownika (<i>Cost per active user</i>)	Ocena kosztów usług biblioteki w stosunku do liczby użytkowników
E6	Procent nowych aktywnych użytkowników (<i>Percentage of new active users</i>)	Ocena powodzenia biblioteki w poszerzaniu bazy użytkowników
D1	Wydatki na zbiory elektroniczne jako procent wydatków na gromadzenie informacji (<i>Percentage of expenditure for information provision spent on the electronic collection</i>)	Ocena w jakim zakresie biblioteka przeznacza środki na budowę zbiorów elektronicznych
D2	Wydatki na infrastrukturę jako procent ogólnych wydatków biblioteki (<i>Expenditure on infrastructure as a percentage of total library expenditure</i>)	Ocena inwestycji biblioteki w infrastrukturę i technologie informacyjne ⁴
D3	Wydatki na szkolenie personelu jako procent sumy kosztów stałych (<i>Expenditure on staff training as a percentage of total operating expenditure</i>)	Ocena wysiłków biblioteki, których celem jest zdobywanie kwalifikacji i rozwój jej zasobów ludzkich
D4	Procent pracowników zaangażowanych w partnerstwa i projekty (<i>Percentage of staff in cooperative partnerships and projects</i>)	Ocena lokalnej, regionalnej, narodowej i międzynarodowej współpracy biblioteki oraz znaczenia biblioteki i jej wpływu na środowisko biblioteczne
D5	Wydatki na promocję i działania informacyjne jako procent sumy kosztów stałych (<i>Expenditure on promotion and outreach of services as a percentage of total operating expenditure</i>)	Ocena wysiłku finansowego biblioteki w zakresie marketingu jej usług

⁴ Wg autorki tłumaczenia w tym miejscu w oryginale jest błąd, gdyż cel wskaźnika D2 jest identyczny z celem wskaźnika D1. Tymczasem w części B.2 cel wskaźnika D2 został inaczej określony. Przyjęto zatem cel zaprezentowany w części B.2 czyli „To assess the library’s investments in its physical infrastructure and information technology” [przyp. tłum.].

B.2 Opisy

B.2.1. Zasoby (ang. *Resources*)

R1 Nowe tytuły książek osiągalne w dostępnym formacie jako procent ogólnej produkcji wydawniczej
CEL: Ocena aktualności i różnorodności zbiorów bibliotecznych w stosunku do ogólnej produkcji wydawniczej. DEFINICJA: Nowe tytuły książek osiągalne w dostępnym formacie podzielone przez ogólną produkcję wydawniczą i pomnożone przez 100: $R1 = DC6/DC7 \times 100$ gdzie: DC6 = nowe tytuły książek dostępne w zbiorach DC7 = nowo wydane tytuły książek
R2 Ogólna liczba tytułów nabytych lub wyprodukowanych do zbiorów w przeliczeniu na aktywnego wypożyczającego
CEL: Ocena w jakim stopniu biblioteka jest w stanie zaspokoić potrzeby użytkowników w zakresie najnowszej literatury i informacji. DEFINICJA: Ogólna liczba tytułów w zbiorach (bez względu na format), które zostały nabyte lub wytworzone w okresie sprawozdawczym, podzielone przez ogólną liczbę aktywnych wypożyczających na koniec okresu sprawozdawczego: $R2 = (DC4 + DC5) / DU4$ gdzie: DC4 = liczba nabytków do zbiorów biblioteki DC5 = liczba dokumentów wytworzonych do zbiorów bibliotecznych DU4 = liczba aktywnych wypożyczających
R3 Procent tytułów w zbiorach biblioteki, które są dostępne online
CEL: Ocena w jakim stopniu biblioteka umożliwia zdalny dostęp do swoich zbiorów. DEFINICJA: Liczba tytułów w formacie elektronicznym podzielonych przez ogólną liczbę tytułów (bez względu na format) w zbiorach i pomnożonych przez 100: $R3 = DC2 / DC1 \times 100$ gdzie: DC1 = liczba tytułów w zbiorach (bez względu na format) DC2 = liczba tytułów w zbiorach elektronicznych INTERPRETACJA: Wartość docelowa („dobry” wynik) będzie inna w zależności od biblioteki i będzie zależała od poziomu kompetencji informatycznych i informacyjnych

użytkowników

R4 Ogólne wydatki na gromadzenie w przeliczeniu na aktywnego użytkownika

CEL: Ocena wydatków finansowych poniesionych przez bibliotekę w celu zaoferowania potencjalnym użytkownikom swoich zbiorów.

DEFINICJA: Ogólne wydatki na gromadzenie podzielone przez obsługiwaną populację:

$$R4 = DF2 / DU1$$

gdzie:

DF2 = ogólne wydatki na gromadzenie

DU1 = obsługiwana populacja

B.2.2 Wykorzystanie/Użytkownicy (*Use/Customer Focus*)

U1 Aktywność nowych dokumentów
<p>CEL: Ocena w jakim stopniu były wykorzystywane dokumenty ostatnio wprowadzone do zbiorów.</p> <p>DEFINICJA: Ogólna liczba wypożyczeń dokumentów nabytych lub wytworzonych w okresie sprawozdawczym podzielona przez liczbę dokumentów w zbiorach do wypożyczenia nabytych lub wytworzonych w okresie sprawozdawczym:</p> $U1 = DU5 / (DC4 + DC5)$ <p>gdzie:</p> <p>DU5 = liczba wypożyczeń (jednostek)</p> <p>DC4 = liczba nabytków do zbiorów do wypożyczenia</p> <p>DC5 = liczba dokumentów wytworzonych do zbiorów do wypożyczenia</p> <p>ŹRÓDŁO: Adaptowane z ISO 11620:2008 (B.2.1.1 „Aktywność zbiorów”)</p>
U2 Procent zbiorów niewykorzystanych
<p>CEL: Ocena liczby dokumentów (w tym elektronicznych) nieużywanych w zbiorach w danym okresie. Ten wskaźnik funkcjonalności może być także używany do oceny dostosowania zbiorów do wymagań obsługiwanej populacji</p> <p>DEFINICJA: Liczba dokumentów w zbiorach do wypożyczenia, które nie były używane w okresie sprawozdawczym podzielona przez ogólną liczbę dokumentów w zbiorach do wypożyczenia i pomnożona przez 100:</p> $U2 = DU6 / DC3 \times 100$ <p>gdzie:</p> <p>DU6 = liczba dokumentów w zbiorach, które nie były wykorzystywane</p> <p>DC3 = ogólna liczba dokumentów w zbiorach do wypożyczenia</p> <p>ŹRÓDŁO: ISO 11620:2008 (B.2.1.3 „Procent zbiorów niewykorzystanych”)</p>
U3 Liczba wypożyczeń w przeliczeniu na aktywnego wypożyczającego
<p>CEL: Ocena stopnia wykorzystania zbiorów bibliotecznych przez użytkowników. Może być także używany do oceny jakości zbiorów i umiejętności biblioteki w zakresie promowania korzystania ze zbiorów.</p> <p>DEFINICJA: Ogólna liczba wypożyczeń w okresie sprawozdawczym podzielona przez liczbę aktywnych wypożyczających (łącznie z tymi, którzy korzystają zdalnie):</p> $U3 = DU5 / DU4$ <p>gdzie:</p> <p>DU5 = liczba wypożyczeń (jednostek)</p>

DU4 = liczba aktywnych wypożyczających

ŹRÓDŁO: Adaptowane z ISO 11620:2008 (B.2.1.2 „Wypożyczenia w przeliczeniu na osobę”). Ta wersja odnosi się do aktywnych wypożyczających i obejmuje wypożyczenia dokumentów fizycznych użytkownikom zdalnym.

U4 Liczba jednostek treści pobranych lub przesłanych strumieniowo w przeliczeniu na aktywnego użytkownika

CEL: Ocena czy użytkownicy znajdują w elektronicznych zasobach biblioteki dokumenty, które ich interesują.

DEFINICJA: Liczba jednostek treści pobranych lub przesłanych strumieniowo z bibliotecznych zbiorów elektronicznych podzielonych przez ogólną liczbę aktywnych użytkowników w określonym czasie:

$$U4 = DU7 / DU2$$

gdzie:

DU7 = liczba jednostek treści pobranych lub przesłanych strumieniowo

DU2 = liczba aktywnych użytkowników

ŹRÓDŁO: Adaptowane z ISO 11620:2008 (B.2.1.4 „Liczba pobranych jednostek treści w przeliczeniu na osobę”). Ta wersja odnosi się do aktywnych użytkowników i szacuje ogólną liczbę dla zbiorów elektronicznych.

U5 Liczba kontaktów z biblioteką w celu uzyskania informacji w przeliczeniu na aktywnego użytkownika

CEL: Ocena potrzeb informacyjnych użytkownika.

DEFINICJA: Ogólna liczba kontaktów użytkowników z biblioteką w celu pozyskania informacji podzielona przez ogólną liczbę aktywnych użytkowników na koniec okresu sprawozdawczego:

$$U5 = DU8 / DU2$$

gdzie:

DU8 = liczba kontaktów z biblioteką w celu pozyskania informacji

DU2 = liczba aktywnych użytkowników

U6 Procent populacji objętej usługami

CEL: Ocena skuteczności biblioteki w dotarciu do obsługiwanej populacji.

DEFINICJA: Liczba aktywnych użytkowników podzielona przez całą populację objętą usługami i pomnożona przez 100:

$$U6 = DU2 / DU1 \times 100$$

gdzie:

DU2 = liczba aktywnych użytkowników

DU1 = obsługiwana populacja

INTERPRETACJA: W niektórych przypadkach, liczba aktywnych użytkowników (jeśli włączy się użytkowników zewnętrznych lub użytkowników o ograniczonym zakresie korzystania z usług⁵) może przekroczyć obsługiwaną populację objętą usługami.

ŹRÓDŁO: ISO 11620:2008 (B.2.4.1 „Procent populacji docelowej objętej usługami”)

U7 Satysfakcja użytkowników

CEL: Ocena stopnia satysfakcji użytkowników z usług biblioteki jako całości lub z jej poszczególnych usług.

DEFINICJA: Średni wskaźnik użytkowników usług bibliotecznych jako całości lub jej poszczególnych usług.

METODA: Konstruuje się prosty kwestionariusz, zawierający określone usługi i/lub ich aspekty, które podlegają ocenie. Do odpowiedzi na pytania należy przygotować cztero-, pięcio- lub siedmiopunktową skalę. W kwestionariuszu należy uwzględnić pytania dotyczące statusu użytkownika, jego aktywności i danych demograficznych. Dobiera się reprezentatywną (losową) próbę użytkowników i poprosi się ich o wypełnienie kwestionariusza.

ŹRÓDŁO: ISO 11620:2008 (B.2.4.2 „Satysfakcja użytkowników”)

⁵ Przyjęto, że pojęcie „secondary” user odnosi, się do grupy użytkowników biblioteki, którzy nie mają dostępu do wszystkich form usług bibliotecznych. Por. N. Bolt, *Identifying and meeting needs of users* [w:] *Guidelines for libraries of government departments*, ed. N. Bolt, S. Burge [online] IFLA 2008 [dostęp: 2 marca 2014]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/106.pdf> [przyp. tłum.]

B.2.3 Wydajność (ang. *Efficiency*)

E1 Mediana czasu wytworzenia dokumentu
<p>CEL: Ocena efektywności procedur wytwarzania dokumentów pod względem szybkości.</p> <p>DEFINICJA: Mediana liczby dni pomiędzy dniem, kiedy podjęto decyzję o wytworzeniu dokumentu przez personel biblioteczny a dniem kiedy jest dostępny dla użytkownika.</p> <p>METODA: Rejestruje się daty dla reprezentatywnych (losowych) prób wytworzonych dokumentów, a następnie oblicza się medianę dla tej próbki. W stosownych przypadkach rozбивa się wyniki na typy materiałów (np. wydawnictwa podręcznikowe i niepodręcznikowe).</p> <p>Mediana jest „średnią wartością”; aby ją obliczyć, należy umieścić podane elementy w zbiorze danych w kolejności według wartości. Jeśli wielkość zbioru danych jest wyrównana, należy ustalić średnią dwóch środkowych elementów. Mediana jest „lepszą” statystyką niż średnia arytmetyczna, ponieważ ta druga może być obciążona wartościami skrajnymi.</p> <p>ŹRÓDŁO: Adaptowane z ISO 11620:2008 (B.3.2.1”Mediana czasu nabycia dokumentu” i B.3.2.2 „Mediana czasu opracowania dokumentu”). Ta wersja odnosi się do wytwarzania przez bibliotekę dokumentów w dostępnych formatach.</p>
E2 Mediana czasu wytworzenia materiałów na zamówienie użytkownika
<p>CEL: Ocena czasu potrzebnego do wytworzenia dokumentu w dostępnym formacie, który zamówił użytkownik.</p> <p>DEFINICJA: Mediana liczby dni pomiędzy dniem kiedy dokument został zamówiony przez użytkownika do przygotowania, a dniem kiedy dokument jest dostępny dla użytkownika.</p> <p>METODA: Rejestruje się daty dla reprezentatywnych (losowych) prób dokumentów wytworzonych na zamówienie, a następnie oblicza się medianę dla tej próbki. W stosownych przypadkach rozбивa się wyniki na typy materiałów (np. wydawnictwa podręcznikowe i niepodręcznikowe).</p> <p>Mediana jest „średnią wartością”; aby ją obliczyć, należy umieścić podane elementy w zbiorze danych w kolejności według wartości. Jeśli wielkość zbioru danych jest wyrównana, należy ustalić średnią dwóch środkowych elementów. Mediana jest „lepszą” statystyką niż średnia arytmetyczna, ponieważ ta druga może być obciążona wartościami skrajnymi.</p>
E3 Średni koszt wytworzenia tytułu w dostępnym formacie
<p>CEL: Ocena średniego kosztu wytworzenia tytułu w dostępnym formacie.</p> <p>DEFINICJA: Wszystkie koszty poniesione na wytworzenie tytułu w dostępnym formacie w okresie sprawozdawczym, włącznie z kosztami personelu, materiałów, nabycia i utrzymywania wyposażenia, podzielona przez ogólną liczbę tytułów wytworzonych w</p>

dostępnych formatach w okresie sprawozdawczym/rocznie.

METODA: Dzieli się sumę wszystkich kosztów poniesionych na wytworzenie wszystkich tytułów w elektronicznym formacie (zob. definicję) przez liczbę wytworzonych tytułów. Duży odsetek tych kosztów będzie pośredni (koszty ogólne) i trudno będzie przypisać je do poszczególnych tytułów. Dlatego w przeciwieństwie do wskaźników E1 i E2, ten wskaźnik wylicza raczej średni koszt niż medianę kosztów produkcji dla poszczególnych tytułów.

E4 Wydatki na gromadzenie w przeliczeniu na nabyte dokumenty

CEL: Ocena średnich wydatków na gromadzenie dokumentów w dostępnych formatach, które nie są wytworzone przez bibliotekę.

DEFINICJA: Ogólne wydatki na gromadzenie podzielone przez ogólną liczbę dokumentów, które zostały nabyte w dostępnym formacie w okresie sprawozdawczym:

$$E4 = DF2 / DC4$$

gdzie:

DF2 = ogólne wydatki na gromadzenie

DC4 = liczba nabytków do zbiorów do wypożyczenia

E5 Koszty w przeliczeniu na aktywnego użytkownika

CEL: Ocena kosztów usług biblioteki w stosunku do liczby użytkowników

DEFINICJA: Suma kosztów stałych ponoszonych przez bibliotekę w pełnym roku finansowym, podzielona przez liczbę użytkowników w końcu odpowiedniego roku finansowego:

$$E5 = DF1 / DU 2$$

gdzie:

DF1 = suma kosztów stałych

DU2 = liczba aktywnych użytkowników

ŹRÓDŁO: ISO 11620:2008 (B.3.4.1 „Koszt w przeliczeniu na użytkownika”)

E6 Procent nowych aktywnych użytkowników

CEL: Ocena powodzenia biblioteki w poszerzaniu bazy użytkowników

DEFINICJA: Liczba aktywnych użytkowników, którzy zostali włączeni do bazy użytkowników biblioteki w roku sprawozdawczym, podzielona przez liczbę aktywnych użytkowników i pomnożona przez 100:

$$E6 = DU3/DU2 \times 100$$

gdzie:

DU2 = liczba aktywnych użytkowników

DU3 = liczba nowych aktywnych użytkowników

B.2.4 Rozwój (ang. *Development*)

D1 Wydatki na zbiory elektroniczne jako procent wydatków na gromadzenie informacji
CEL: Ocena w jakim zakresie biblioteka przeznaczająca środki na budowę zbiorów elektronicznych.
DEFINICJA: Wydatki biblioteki na zbiory elektroniczne podzielone przez ogólne wydatki biblioteki na gromadzenie i pomnożone przez 100:
$D1 = DF3 / DF2 \times 100$
gdzie:
DF2 = ogólne wydatki na gromadzenie
DF3 = wydatki na gromadzenie zbiorów elektronicznych
ŹRÓDŁO: Zmieniona wersja ISO 11620:2008 (B.4.1.1 „Wydatki na zbiory elektroniczne jako procent wydatków na gromadzenie informacji”). Ta wersja obejmuje wydatki na wytworzenie dokumentów elektronicznych.
D2 Wydatki na infrastrukturę jako procent ogólnych wydatków biblioteki
CEL: Ocena inwestycji biblioteki w infrastrukturę i technologie informacyjne.
DEFINICJA: Suma kosztów inwestycyjnych podzielona przez ogólne wydatki biblioteki i pomnożona przez 100:
$D2 = DF4 / (DF1 + DF4) \times 100$
gdzie:
DF1 = suma kosztów stałych
DF4 = suma kosztów inwestycyjnych
METODA: Wskaźnik powinien być użyty w odniesieniu do dłuższego okresu sprawozdawczego (5 lub 10 lat) aby wyjaśnić wahania kosztów, które mogą pojawiać się z roku na rok.
D3 Wydatki na szkolenie personelu jako procent ogólnych wydatków biblioteki ⁶
CEL: Ocena wysiłków biblioteki, których celem jest zdobywanie kwalifikacji i rozwój jej zasobów ludzkich
DEFINICJA: Wydatki na przyuczenie do zawodu i doskonalenie zawodowe personelu podzielone przez sumę kosztów stałych i pomnożone przez 100:
$D3 = DF5 / DF1 \times 100$
gdzie:

⁶ W oryginale w części B.1 wskaźnik D3 został określony inaczej aniżeli w części B.2, a mianowicie jako „Wydatki na szkolenie personelu jako procent sumy kosztów stałych” (*Expenditure on staff training as a percentage of total operating expenditure*), a nie jako „Wydatki na szkolenie personelu jako procent ogólnych wydatków biblioteki” (*Expenditure on staff training as a percentage of total library expenditure*) [przyp. tłum.].

DF5 = wydatki na szkolenia i doskonalenie zawodowe

DF1 = suma kosztów stałych

D4 Procent pracowników zaangażowanych w partnerstwa i projekty

CEL: Ocena lokalnej, regionalnej, narodowej i międzynarodowej współpracy biblioteki oraz znaczenia biblioteki i jej wpływu na środowisko biblioteczne.

DEFINICJA: Liczba pracowników (FTE) zaangażowanych w partnerstwa i projekty, podzielona przez ogólną liczbę pracowników (FTE):

$$D4 = DS2 / DS1$$

gdzie:

DS1 = ogólna liczba pracowników (FTE)⁷

DS2 = liczba pracowników (FTE) zaangażowanych w partnerstwa i projekty⁸

METODA: Należy zaokrąglić do pierwszego miejsca po przecinku

INTERPRETACJA: Wyniki wskaźnika mogą się znacznie zmieniać na przestrzeni lat; wpływ na nie może mieć dostępność funduszy na projekty.

ŹRÓDŁO: ISO/TR 28118:2009 (A.7.4)

D5 Wydatki na promocję i działania informacyjne jako procent sumy kosztów stałych

CEL: Ocena wysiłku finansowego biblioteki w zakresie marketingu jej usług.

DEFINICJA: Wydatki na promocję i działania informacyjne dotyczące usług podzielone przez sumę kosztów stałych i pomnożone przez 100:

$$D5 = DF6 / DF1 \times 100$$

gdzie:

DF1 = suma kosztów stałych

DF6 = wydatki na promocję i działania informacyjne dotyczące usług

⁷ W oryginale zapewne błędnie podano symbol DS7 [przyp. tłum.].

⁸ W oryginale zapewne błędnie podano symbol DS8 [przyp. tłum.].