

Strategia Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich na lata 2010 - 2021

Cel szczegółowy I.3 Inicjowanie opracowania i upowszechniania istniejących standardów w dziedzinie bibliotekarstwa

Zadanie: I.3.1.2: Badanie efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych

Wskaźniki funkcjonalności i badanie efektywności bibliotek - wprowadzenie

Oprac. Lidia Derfert-Wolf, wrzesień 2010

Co powinniśmy wiedzieć?

Praktyczne wskazówki:

1. Jakość **TO NIE JEST TO SAMO** co efektywność
2. ISO to tylko międzynarodowa organizacja ds. norm - nie można mówić, że posiada się certyfikat ISO albo stosuje normę ISO - trzeba zawsze podawać numer normy!
3. ISO 9001 określa m.in. pojęcie jakości usług oraz ustala system zapewnienia jakości
4. ISO 11620 określa pojęcia efektywności, funkcjonalności, wydajności i skuteczności działania bibliotek oraz definiuje wskaźniki funkcjonalności
5. Jakość **jest pojęciem szerszym** od efektywności, funkcjonalności, wydajności i skuteczności działania
6. ISO 9001 - wszystkie zalecenie trzeba stosować
7. ISO 11620
 - zestaw wskaźników, z których **można** sobie do badania wybrać wszystkie lub kilka lub jeden!
 - zestaw wskaźników, które **można** badać z wybrana przez siebie częstotliwością

Trzy aspekty oceny jakości usług bibliotecznych:

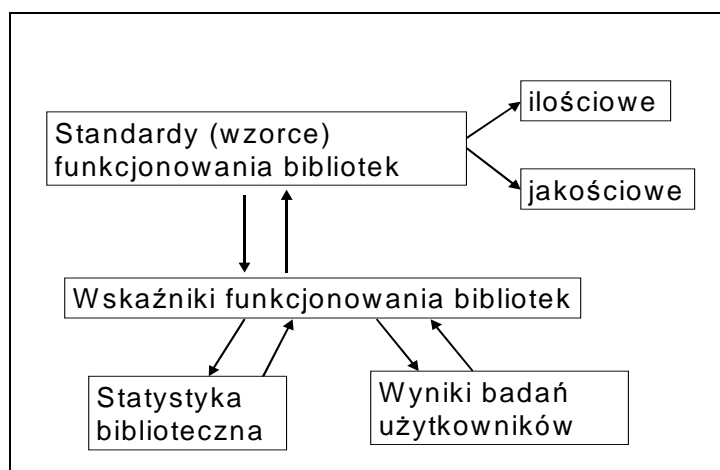
- 1) pomiary wskaźników funkcjonalności
- 2) badania użytkowników - ocena usług bibliotecznych z punktu widzenia użytkowników
- 3) ocena wpływu biblioteki na społeczeństwo i indywidualnych użytkowników danej instytucji

Wskaźniki funkcjonalności - kryteria wyboru

- pozwalają na porównania bibliotek
- metody pomiarów są sprawdzone
- rezultaty posiadają zawartość informacyjną (niosą jakąś treść) dla zarządzających biblioteką i instytucją macierzystą
- metody pomiarów i gromadzenia danych są praktyczne, np. większość danych jest identyczna z danymi ze statystyk krajowych

Wskaźniki **TO NIE TO SAMO CO** standardy!!!

- na rys. poniżej - zależności pomiędzy standardami, wskaźnikami i statystyką oraz badaniami użytkowników



- proces wypracowywania standardów powinien rozpocząć się do kilkuletniego badania wskaźników na podstawie statystyki i badań użytkowników, które posłużą później do stwierdzenia w jakim stopniu biblioteka spełnia standardy.
- wskaźniki funkcjonalności (efektywności) bibliotek - w większości pochodne danych statystycznych, otrzymywane poprzez dzielenie zazwyczaj dwóch danych, np. liczba vol. / liczbę użytkowników
- wskaźniki muszą być mierzalne:
 - wyrażone w wartościach liczbowych
 - wyrażone w wartościach procentowych
 - wyrażone w wartościach binarnych (TAK/NIE)

Standardy (wzorce, zalecenia, niekiedy normatywy)

- ogólne stwierdzenia typu
 - *Biblioteka udostępnia swoje zbiory w sposób satysfakcjonujący użytkowników*
 - *bibliotekarze ponoszący odpowiedzialność za realizację budżetu powinni posiadać odpowiednie przygotowanie w zakresie obrotu finansowego*
- precyzyjne określenia, np.
 - *biblioteka powinna zapewnić użytkownikom miejsca do pracy w proporcji co najmniej 1 miejsce na 10 studentów*
 - *% użytkowników powyżej 16 roku życia, którzy oceniają usługi biblioteczne jako „bardzo dobre” lub „dobre” (5-stopniowa skala ocen) - 94*
 - *% użytkowników poniżej 16 roku życia, którzy oceniają usługi biblioteczne jako „dobre” (3-stopniowa skala ocen) - 77*

Co będzie dla nas podstawą pracy?

- Manifest bibliotek publicznych IFLA/UNESCO 1994
- **ISO 11620:2008** Information and documentation – Library performance indicators (45 wskaźników funkcjonalności bibliotek)
- **ISO 2789:2006** Information and documentation – International library statistics

Jakie będą nasze wzorce?

Po co Zespół SBP wypracowuje zestaw wskaźników efektywności?

- do celów okazjonalnych badań
- do celów badań porównawczych w skali regionu, kraju
- w celu ujednoczenia gromadzenia danych
- w celu przekazywania ujednoczonych danych organizacjom międzynarodowym
- w celu określenia „słabych i mocnych” stron funkcjonowania biblioteki
- w celu wykorzystania statystyki bibliotecznej w działalności marketingowej bibliotek oraz SBP

Najważniejsze wzorce

- Wytyczne IFLA/UNESCO dla bibliotek publicznych (2001)
- Zalecenia IFLA - Poll, R., Boekhorst P.: Measuring Quality. Performance Measurement in Libraries (2007)
- Global Library Statistics
- BIX-Bibliotheken (Niemcy)
- KOSTRA (Norwegia)
- Nasjonale indikatorer for norske folkebibliotek” ABM-utvikling (Norwegia)
- Department for Culture Media and Sport Public Library Service Standards (Wielka Brytania)
- HAPLR Index (USA)
- Library Journal Index (USA)

Co planujemy na przyszłość?

- Przetłumaczyć „Library Statistics Manifesto” IFLA na polski
- Przetłumaczyć ISO 2789:2006 Information and documentation – International library statistics na polski
- Zaproponować współpracę z AFBN polegającą na rozszerzeniu dostosowaniu formularza AFBN dla innych typów bibliotek
- Zaproponować standardowy formularz badania satysfakcji użytkowników
- Wdrożyć darmowe oprogramowanie do graficznego przedstawiania statystyki
- Współpraca z GUS