

Wskaźniki funkcjonalności i badania efektywności bibliotek w różnych krajach - wybór

Materiał zebrany z prezentacji przedstawionych na seminarium „Badanie efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych” w Konstancinie, 2-3 września 2010, zorganizowanym w ramach realizacji Strategii 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.

Wrzesień 2010

Opracowanie:

Lidia Derfert-Wolf – Estonia, Litwa, Słowenia, Hiszpania, Szwajcaria, projekty międzynarodowe

Marek Jurowski – Dania, Finlandia, Norwegia

Agnieszka Pietryka – Niemcy, Austria, Portugalia

Teresa Szmigielska – Stany Zjednoczone, Kanada, Australia, Wielka Brytania

Opracowanie całości: Lidia Derfert-Wolf

AUSTRALIA

- Stowarzyszenie bibliotekarzy *Australian Library and Information Association (ALIA)* zajmuje się prezentacją norm, wskaźników i standardów oraz wyników pomiarów jakości pracy bibliotek publicznych Australii, we współpracy z *National & State Libraries Australasia (NSLA)*
- Na stronie ALIA znajdują się raporty statystyczne, trendy w wielu obszarach oraz dane dla poszczególnych stanów <http://www.nsla.org.au/publications/statistics/2009/pdf/NSLA.Statistics-20090924-Australian.Public.Library.Statistics..2007.2008.pdf>

Dane zbiorcze (surowe dane oraz wskaźniki) prezentowane są w grupach:

Usługi

- ogólna liczba wypożyczeń
- liczba wypożyczeń w przeliczeniu na mieszkańca
- liczba zapytań informacyjnych
- liczba zapytań informacyjnych w przeliczeniu na 1000 osób
- liczba stanowisk z dostępem do internetu w przeliczeniu na 1000 osób

Użytkownicy

- liczba użytkowników
- liczba użytkowników w miesiącu
- liczba odwiedzin w przeliczeniu na mieszkańca
- liczba zarejestrowanych użytkowników
- zarejestrowani użytkownicy jako % obsługiwanej populacji
- % dorosłych wśród zarejestrowanych użytkowników
- % młodych wśród zarejestrowanych użytkowników

Zbiory i źródła informacji

- ogólna liczba zbiorów bibliotecznych
- liczba zbiorów bibliotecznych w przeliczeniu na mieszkańca
- liczba stanowisk z dostępem do internetu
- liczba stanowisk z dostępem edytorów tekstów itp.
- wydatki na zbiory biblioteczne
- wydatki na zbiory biblioteczne w przeliczeniu na mieszkańca
- średni % zbiorów/źródeł kupowanych w ostatnich 5 latach

Punkty usług (punkty biblioteczne)

- liczba punktów obsługi (włączając każdą bibliotekę mobilną)
- liczba mieszkańców obsługiwana przez 1 punkt obsługi
- punkty obsługi przypadające na 1000 osób
- liczba bibliotek otwarta ponad 45 godzin na tydzień

- liczba bibliotek otwarta 30-44 godzin na tydzień
- liczba bibliotek otwarta 10-29 godzin na tydzień
- liczba bibliotek otwarta mniej niż 10 godzin na tydzień
- % punktów bibliotecznych z komputerami z dostępem do internetu

Pracownicy

- liczba pracowników (w przeliczeniu na pełne etaty)
- liczba członków obsługiwanej populacji w przeliczeniu na pracownika
- liczba pracowników (pełne etaty) w przeliczeniu na 10.000 osób
- liczba wypożyczeń przypadająca na pracownika (pełne etaty)

Wydatki

- ogólne wydatki biblioteczne
- wydatki biblioteki w przeliczeniu na mieszkańca

Niektóre dane porównywane są z poprzednimi latami (trendy), np.:

- liczba wypożyczeń, w tym liczba wypożyczeń na mieszkańca
- wydatki, w tym wydatki na mieszkańca
- wydatki na zbiory, w tym wydatki na zbiory na mieszkańca
- wydatki na zbiory elektroniczne, w tym wydatki na zbiory elektroniczne na mieszkańca
- liczba komputerów z dostępem do internetu, w tym w przeliczeniu na 10.000 osób

Stan Victoria (mieszka tu ok. 75% ludności Australii)

- corocznie raporty - *Annual Survey of Victorian Public Libraries*
- <http://www.dpcd.vic.gov.au/localgovernment/publications-and-research/libraries>
- dane dotyczą pracy bibliotek publicznych - zawierają tabele, wykaz zbiorczy wyników, oddzielnie dla każdej biblioteki oraz kwestionariusz do gromadzenia danych statystycznych
- raporty sprzed 2006 roku zawierają też wskaźniki dla wszystkich bibliotek:
 - wydatki biblioteczne na mieszkańca
 - wydatki na zbiory biblioteczne na mieszkańca
 - wydatki na zbiory biblioteczne na zarejestrowanego użytkownika
 - liczba członków obsługiwanej populacji na pracownika
 - liczba członków obsługiwanej populacji na pracownika z wykształceniem fachowym
 - liczba pozycji w zbiorach na mieszkańca
 - liczba pozycji zakupionych na mieszkańca
 - nabytki jako % zbiorów
 - czasopisma bieżące na 10 000 mieszkańców
 - wypożyczenia na mieszkańca
 - wypożyczenia na użytkownika
 - wypożyczenia na pracownika

AUSTRIA

- Statystyka Bibliotek w Austrii - Oesterichische Bibliotheksstatistik
- http://www.statistik.at/web_de/statistiken/bildung_und_kultur/kultur/bibliotheken/index.html
- zawiera ważne wskaźniki w dziedzinach:
 - wyposażenia
 - wielkości zbiorów
 - wypożyczeń
 - wydatków
 - finansów
 - zatrudnienia

Wykorzystują infrastrukturę DBS.

Za sporządzanie odpowiedzialne jest Ministerstwo Kultury i Oświaty – dział odpowiedzialny za Biblioteki..

Inne projekty

- 2006 – ogólna austriackie badania benchmarkingowe w grupie bibliotek uniwersyteckich, gdzie zmiany w zasadach finansowania bibliotek akademickich wymusiły konieczność udokumentowania

prawidłowości i efektywności wykorzystania środków finansowych, a ponadto funkcjonalność i pomiar wykonania zadań w bibliotekach były niezbędne do uzyskania akredytacji przez uczelnię

- Austriackie Federalne Ministerstwo Edukacji, Nauki i Kultury powołało grupę roboczą ds. zarządzania jakością i mierników funkcjonalności w bibliotekach akademickich
- Wskaźniki z normy ISO 11620 i wytyczne IFLA (Measuring quality; International Guidelines for Performance Measurement In Academic Libraries)

DANIA

- Duńska Agencja Bibliotek i Mediów <http://www.bibliotekogmedier.dk/statistik/biblioteksstatistik/>
 - agencja działa w ramach Ministerstwa Kultury i centralnego organu rządu dla bibliotek i mediów.
 - agencja obsługuje szereg funkcji administracyjnych związanych z bibliotekami, w tym administruje prawodawstwo regulujące usługi biblioteczne
 - agencja zajmuje się zadaniami związanymi z rozwojem bibliotek i ich działalnością oraz administruje kilka programów dotacyjnych dla bibliotek
 - agencja gromadzi i opracowuje roczne statystyki duńskich bibliotek publicznych i naukowych
 - dane zawierają analizy działalności publicznej i badań naukowych bibliotek z tabelami wybranych wskaźników
 - statystyki są zbierane w oparciu o normę ISO 2789:2003
- Wybrane dane statystyczne (dane z opracowania):
 - Liczba mieszkańców
 - Liczba monografii (wydawnictw zwartych)
 - Liczba wydawnictw ciągłych
 - Wpływ wydawnictw zwartych
 - Ubytki wydawnictw zwartych
 - Udostępnianie wydawnictw zwartych i ciągłych
 - Wypożyczenia międzybiblioteczne (wydawnictw zwartych i ciągłych)
 - Wielkość depozytów
 - Wypożyczenia i przedłużenia wypożyczeń
 - Zdalny dostęp do zasobów elektronicznych (liczba tytułów)
 - Liczba pobranych plików z zdalnych serwerów
 - Liczba aktywnych czytelników
 - Liczba odwiedzin
 - Liczba placówek
 - Średnia tygodniowa godzin otwarcia
 - Liczba pracowników (etaty)
 - Koszty brutto w tysiącach
 - Koszty materiałów w tysiącach
 - Przychody

ESTONIA

- Biblioteka Narodowa (Centrum Badań i Rozwoju)
 - utrzymuje bazę danych statystycznych i określa kryteria gromadzenia danych, zgodnie z normami międzynarodowymi
 - dane dla wszystkich typów bibliotek od 1993 roku
 - raporty publikowane na stronie <http://www.nlib.ee/17563>
 - dane statystyczne podstawą do obliczania i analizy wskaźników efektywności
- Urząd statystyczny
 - baza danych statystycznych (Statistical database: Social life – Culture – Libraries)
 - http://pub.stat.ee/px-web.2001/I_Databas/Social_Life/01Culture/10Libraries/10Libraries.asp
- Wskaźniki dla wszystkich typów bibliotek w latach 2000-2004 (biblioteka narodowa we współpracy z ministerstwem kultury), zgodnie z ISO-EN-EVS 2789:2003, ISO-EVS 11620:2000
- Wskaźniki dla bibliotek naukowych (badane w latach 2000-2002)

Wskaźniki funkcjonalności w bibliotekach publicznych

- Projekt rozpoczęty w 2004 r. we współpracy z urzędem statystycznym Estonii
- Baza danych statystycznych (Statistical database: Social life – Culture – Libraries) http://pub.stat.ee/px-web.2001/I_Databas/Social_Life/01Culture/10Libraries/10Libraries.asp

- wykorzystanie geomap publikowanych na stronie biblioteki narodowej (<http://www.nlib.ee>)

Wykorzystanie

1. Liczba czytelników na członka obsługiwanej populacji
2. Liczba wypożyczeń na członka obsługiwanej populacji
3. Liczba odwiedzin na członka obsługiwanej populacji
4. Liczba komputerów podłączonych o internetu na 1000 czytelników
5. Liczba czytelników na 1 komputer podłączony o internetu
6. Liczba bibliotekarzy przypadających na 1000 czytelników
7. Liczba czytelników przypadająca na bibliotekarza

Zbiory

8. Liczba vol. na członka obsługiwanej populacji
9. Liczba vol. na 1000 członków obsługiwanej populacji
10. Liczba vol. na czytelnika
11. Odsetek wypożyczeń beletrystyki w stosunku do wszystkich wypożyczeń

Wydatki

12. Bieżące wydatki na członka obsługiwanej populacji
13. Bieżące wydatki na 1000 członków obsługiwanej populacji
14. Bieżące wydatki na czytelnika
15. Wydatki na zbiory na członka obsługiwanej populacji
16. Wydatki na zbiory na 1000 członków obsługiwanej populacji
17. Wydatki na zbiory na czytelnika

Więcej:

Anu Nuut, Aira Lepik, Toomas Liivamägi, Developing performance measurement and quality evaluation in Estonian research libraries: Survey of current situation. <http://www.libqual.org/documents/admin/nuut.pdf>

FINLANDIA

- Wydział Polityki Kulturalnej w Ministerstwie Edukacji
 - instytucja odpowiedzialna za zbieranie i opracowywanie danych statystycznych z bibliotek publicznych
 - współpracuje z biurami regionalnymi
 - Centra Rozwoju Gospodarczego, Transportu i Ochrony Środowiska sprawdzają poprawność danych przed ich opublikowaniem
 - Ministerstwo Edukacji gromadzi i utrzymuje dane statystyczne od 1999 roku
 - dane statystyczne dotyczą gminy (czasami kilku gmin), a nie poszczególnych placówek
- Zbierane dane:

1. Liczba mieszkańców	16. Książka mówiona
2. Liczba bibliotek [głównych, filii, szpitalnych, bibliobusów (liczba przestanów, liczba wypożyczeń), bibliotek na łodziach (liczba przestanów, liczba wypożyczeń), innych punktów	17. Dokumenty oglądowe
3. Liczba godzin otwarcia	18. Dokumenty elektroniczne
4. Powierzchnia	19. Inne materiały biblioteczne
5. Zbiory (ogółem)	20. Nabytki (ogółem)
6. Książki (ogółem)	21. Nabytki – książki ogółem
7. Książki w języku fińskim	22. Nabytki – książki w języku fińskim
8. Książki w języku szwedzkim	23. Nabytki – książki w języku szwedzkim
9. Książki w innych językach	24. Nabytki – książki w innych językach
10. Beletrystyka dla dorosłych	25. Nabytki – beletrystyka dla dorosłych
11. Beletrystyka dla dzieci	26. Nabytki – beletrystyka dla dzieci
12. Literatura pozabeletrystyczna dla dorosłych	27. Nabytki – literatura pozabeletrystyczna dla dorosłych
13. Literatura pozabeletrystyczna dla dzieci	28. Nabytki – literatura pozabeletrystyczna dla dzieci
14. Nuty	29. Nabytki – nuty
15. Dokumenty dźwiękowe	30. Nabytki – dokumenty dźwiękowe
	31. Nabytki – książka mówiona
	32. Nabytki – dokumenty oglądowe
	33. Nabytki – dokumenty elektroniczne

- | | |
|--|--|
| 34. Nabytki – inne materiały biblioteczne | 51. Wypożyczenia międzybiblioteczne do innych bibliotek |
| 35. Wypożyczenia (ogółem) | 52. Gazety |
| 36. Wypożyczenia – książki (ogółem) | 53. Czasopisma |
| 37. Wypożyczenia – książki w języku fińskim | 54. Liczba czytelników |
| 38. Wypożyczenia – książki w języku szwedzkim | 55. Odwiedziny w bibliotece |
| 39. Wypożyczenia – książki w innych językach | 56. Liczba odsłon strony WWW |
| 40. Wypożyczenia – beletrystyka dla dorosłych | 57. Personel |
| 41. Wypożyczenia – beletrystyka dla dzieci | 58. Personel merytoryczny |
| 42. Wypożyczenia – literatura pozabeletrystyczna dla dorosłych | 59. Personel poza merytoryczny |
| 43. Wypożyczenia – literatura pozabeletrystyczna dla dzieci | 60. Liczba dni szkoleniowych |
| 44. Wypożyczenia – nuty | 61. Wydatki |
| 45. Wypożyczenia – dokumenty dźwiękowe | 62. Wydatki osobowe |
| 46. Wypożyczenia – książka mówiona | 63. Wydatki na materiały biblioteczne |
| 47. Wypożyczenia – dokumenty oglądowe | 64. Wydatki na książki |
| 48. Wypożyczenia – dokumenty elektroniczne | 65. Pozostałe wydatki |
| 49. Wypożyczenia – inne materiały biblioteczne | 66. Dane geograficzne (gmina, prowincja, rejon itp.) |
| 50. Wypożyczenia międzybiblioteczne z innych bibliotek | 67. Typ biblioteki (publiczna – gminna, wojewódzka, centralna) |

- dane dostępne na stronie <http://tilastot.kirjastot.fi/en-GB/> - przeszukiwalna baza danych, „surowe dane“ ze wszystkich bibliotek, objaśnienia terminów
- wskaźniki:
 - liczba zbiorów w przeliczeniu na mieszkańca (dalej podział na rodzaje zbiorów)
 - nabytki w przeliczeniu na 1000 mieszkańców (dalej podział na rodzaje zbiorów)
 - nabytki jako % zbiorów ogółem (dalej podział na rodzaje zbiorów)
 - czasopisma na na 1000 mieszkańców
 - ubytki jako % zbiorów ogółem
 - przyrost = nabytki – ubytki
 - wypożyczenia w stosunku do wielkości zbiorów (dalej podział na rodzaje zbiorów)
 - wypożyczenia w przeliczeniu na mieszkańca (dalej podział na rodzaje zbiorów)
 - zrealizowane wypożyczenia międzybiblioteczne na 1000 mieszkańców
 - liczba wypożyczeń w przeliczeniu na liczbę godzin otwarcia
 - koszt 1 wypożyczenia
 - liczba odwiedzin w przeliczeniu na mieszkańca
 - liczba odwiedzin w przeliczeniu na godziny otwarcia
 - koszt 1 wizyty
 - % liczba wypożyczających w stosunku do liczby mieszkańców
 - wydatki na mieszkańca
 - wydatki na zbiory biblioteczne na mieszkańca
 - wydatki na książki na mieszkańca
 - wydatki na płace na mieszkańca
 - liczba osób zatrudnionych na 1000 mieszkańców
 - powierzchnia użytkowa na 1000 mieszkańców
 - $economy = (\text{wydatki na personel} + \text{wydatki na zbiory}) / (\text{liczba odwiedzin} + \text{liczba wypożyczeń})$
- Biblioteka Narodowa
 - instytucja odpowiedzialna za zbieranie i opracowywanie danych statystycznych z bibliotek naukowych
 - statystyki zawierają informacje na temat biblioteki narodowej, bibliotek uniwersyteckich, bibliotek uczelni technicznych i około kilku bibliotek specjalnych
 - dane statystyczne zbierane są zgodnie z normą ISO 2789

HISZPANIA

- statystyka wszystkich typów bibliotek w urzędzie statystycznym - http://www.ine.es/en/inebmenu/mnu_cultycocio_en.htm → Libraries statistics
- statystyka biblioteczna wg zaleceń UNESCO oraz norm międzynarodowych

- publicznie dostępne dane zbiorcze; możliwe wyszukiwania wieloaspektowe
- Serwis „**Spanish public library statistics**” <http://en.www.mcu.es/bibliotecas/MC/EBP/index.html>, prowadzony przez Ministerstwo Kultury od 1997 r.
- informacje gromadzone z 17 autonomicznych regionów na podstawie jednolitego kwestionariusza <http://en.www.mcu.es/bibliotecas/docs/MC/EBP/cuestionariointernet1.pdf>
- kwestionariusz bazuje na ISO 2789, ale zawiera też inne dane uznane za przydatne – 35 rozbudowanych pytań
- w formularzu odniesienia do normy, np. *parte de ISO 6.2.2.1a* albo *NO ISO*
- informacje dostępne w sieci w formie graficznej i tekstowej "Spanish Public Libraries: statistical yearbook,
- tabele, wykresy, wskaźniki dostępne publicznie w serwisie

Wskaźniki (7 obszarów, 36 wskaźników)

1. Punkty obsługi i miejsca konsultacji

Liczba mieszkańców w przeliczeniu na produkt/usługę

Liczba mieszkańców w przeliczeniu na punkt obsługi/miejsca konsultacji

2. Zbiory i usługi biblioteki

Liczba dokumentów na bibliotekę

Liczba dokumentów na mieszkańca

Liczba książek i broszur na mieszkańca

Liczba dokumentów audiowizualnych na 1000 mieszkańców

Liczba nabytków na 1000 mieszkańców

Liczba zakupionych książek na 1000 mieszkańców

Liczba nabytków dokumentów audiowizualnych na 1000 mieszkańców

"Odnowienie" księgozbioru

Przyrost zbiorów

3. Wykorzystanie zbiorów

Wskaźnik wykorzystania (aktywności?) Książek

Wskaźnik wykorzystania (aktywności?) Zbiorów audiowizualnych

Wskaźnik wykorzystania (aktywności?) Zbiorów elektronicznych

4. Usługi

Liczba wizyt w bibliotekach na mieszkańca

Liczba wizyt na zarejestrowanego użytkownika

Procent odwiedzin połączonych z korzystaniem z usług publicznego dostępu do Internetu

Procent użytkowników, którzy korzystali z wypożyczeń

Liczba odwiedzin w przeliczeniu na usługę

Odsetek populacji zarejestrowanych użytkowników

Liczba nowych użytkowników na 1000 mieszkańców

Liczba wypożyczeń na mieszkańca

Liczba wypożyczeń na zarejestrowanego użytkownika

Liczba wypożyczeń książek na jednego mieszkańca

Liczba wypożyczeń dokumentów audiowizualnych na mieszkańca

Liczba odwiedzin wirtualnych na 1000 ludności

Liczba imprez kulturalnych na 10.000 ludności

5. Koszty

Wydatki bieżące na mieszkańca

Koszty osobowe na jednego mieszkańca

Wydatki na zbiory na mieszkańca

Koszty inwestycji na jednego mieszkańca

Wydatki ogółem (bieżące + inwestycje) na odwiedzinę

6. Personel

Liczba mieszkańców na pracownika (pełne etaty)

Liczba odwiedzin na pracownika (pełne etaty)

Liczba pracowników na punkt obsługi

7. Publiczny dostęp do internetu

Liczba stanowisk z dostępem do internetu na 10.000 mieszkańców

KANADA

- dane zbierane w skali kraju i dotowane przez państwo; są ogólnie dostępne
- coroczny Raport przygotowany przez The Canadian Urban Libraries Council (CULC) - *Canadian public library statistics* <http://www.culc.ca/research/kpis/>
- liczne dane zestawione w tabelach pozwalają na wyliczenie wskaźników; publikowane są też informacje personalne dyrektorów (nr telefonu, adres e-mail)
- dane zbierane dla każdej biblioteki to:
 - liczba aktywnych użytkowników
 - liczba mieszkańców
 - roczne wypożyczenia
 - książki otrzymane w ramach wypożyczeń międzybibliotecznych
 - książki wypożyczone w wypożyczeniach międzybibliotecznych
 - liczba materiałów bibliotecznych wykorzystanych w domu
 - godziny programów, szkoleń i spotkań
 - liczba zapytań informacyjnych
 - liczba zapytań skierowanych drogą elektroniczną
 - procent zapytań skierowanych drogą elektroniczną
 - liczba godzin usług bibliotecznych w roku
 - liczba godzin pracy w bibliotece głównej
 - liczba godzin pracy w filiach bibliotecznych
 - liczba godzin pracy bibliobusów
 - liczba godzin wszystkich programów dla użytkowników
 - egzemplarze dodane do zbiorów
 - tytuły dodane do zbiorów
 - liczba tytułów, których kopie zamówiono
 - liczba kopii
- Dane finansowe:
 - wydatki na płace wraz z pochodnymi
 - wydatki na materiały biblioteczne
 - wydatki całkowite, porównuje się z liczbą godzin pracy w tygodniu w przeliczeniu na pełne etaty oraz liczbą pełnozatrudnionych bibliotekarzy.
- Jako wzór kwestionariusza przydatny może być *2008 Annual Survey of British Columbia Public Libraries – Questions and Instructions* http://www.bced.gov.bc.ca/pls/survey_questions_08.pdf, a nim obszary gromadzonych danych:
 - zbiory drukowane
 - zbiory audiowizualne
 - zbiory elektroniczne
 - finanse – wpływy
 - finanse – wydatki
 - usługi informacyjne
 - wypożyczenia międzybiblioteczne
 - programy, imprezy
 - elektroniczny dostęp do informacji
 - korzystanie ze strony internetowej i baz danych
 - zapisy, wypożyczenia i korzystanie na miejscu ze zbiorów
 - pracownicy
 - urządzenia, infrastruktura
 - nowe budynki i remonty

CULC przedstawia też coroczne **rankingi** według wskaźników wyliczonych w oparciu o publikowane powyżej dane <http://www.culc.ca/research/kpis/>

- wskaźniki są publicznie dostępne i obliczane dla każdej biblioteki indywidualnie oraz średnie arytmetyczne, mediany, wartości minimalne i maksymalne:
- wskaźniki:
 - wydatki na mieszkańca
 - wydatki na płace jako % wydatków ogółem
 - wpływy od organizatora jako % wszystkich wpływów

- wydatki na zbiory w przeliczeniu na mieszkańca
- zapisani czytelnicy jako % obsługiwanej populacji
- wypożyczenia w przeliczeniu na zarejestrowanego wypożyczającego
- liczba członków obsługiwanej populacji w przeliczeniu na 1 pracownika biblioteki
- wypożyczenia na mieszkańca
- nabytki na mieszkańca
- zbiory na mieszkańca
- prenumerowane czasopisma na mieszkańca
- godzin otwarcia na mieszkańca
- zapytania informacyjne na mieszkańca
- odwiedziny na mieszkańca
- % wydatków ma zbiory drukowane w stosunku do wydatków na zbiory
- % wydatków ma zbiory nie-drukowane w stosunku do wydatków na zbiory
- % wydatków ma zbiory dla dzieci w stosunku do wydatków na zbiory

LITWA

- wszystkie biblioteki składają roczne sprawozdania (części tekstowe i statystyczne) do Ministerstwa Kultury
- gromadzenie oraz organizowanie danych statystycznych należy do biblioteki narodowej
- biblioteka narodowa ma też obowiązek przygotowanie i wdrożenie norm ISO 2789 oraz ISO 11620 we współpracy z urzędem statystycznym
- biblioteka narodowa publikuje roczne sprawozdania w czasopiśmie fachowym, książce oraz na stronie <http://www.lnb.lt/lnb/index.jsp> - więcej informacji nt. statystyki na stronie w języku litewskim, w tym interaktywna baza danych (GEST, GEST)

NIEMCY

- statystyka "Deutsche Bibliotheksstatistik (DBS)" - Niemiecka Statystyka Bibliotek
- dostępna on-line – najpierw w wersji roboczej, a następnie ostatecznej (Centrum Dokumentów) <http://www.hbz-nrw.de/angebote/dbs/>
- jedyna statystyka bibliotek publicznych i naukowych, zawierająca ważne wskaźniki w obszarach:
 - wyposażenia
 - wielkości zbiorów
 - wypożyczeń
 - wydatków
 - finansów
 - zatrudnienia
- DBS zawierają dane wg Normy ISO 2789 Międzynarodowa Statystyka Biblioteczna i umożliwia studia porównawcze w obszarach:
 - wyposażenia
 - statystyczne dane wielkości zbiorów
 - statystyka wypożyczeń
 - wydatki
 - finanse
 - personel
- za sporządzanie odpowiedzialne jest Ministerstwo Kultury i Oświaty – dział odpowiedzialny za Biblioteki.
- w 2009 roku brało udział 8700 bibliotek: 8400 bibliotek publicznych, 246 naukowych i 147 specjalistycznych)

- zainicjowany w 1999 roku, a realizowany w kooperacji Stowarzyszenia Bibliotek Niemieckich DBV z Fundacją Bertelsmanna, bazował na wcześniejszym projekcie „Porównanie funkcjonowania bibliotek publicznych”
- <http://www.bix-bibliotheksindex.de/index.php>
- uczestniczy w nim 60-70% bibliotek, ale 13% nie zna tego narzędzia.
- obejmuje 4 grupy wskaźników:

I. Realizacja celów (wskaźniki ilościowe) – wyposażenie bibliotek

- Liczba vol. (z wyłączeniem zbiorów specjalnych) na mieszkańca (1,0)
- Powierzchnia użytkowa (w m²) na 1000 mieszkańców (0,5)
- Liczba zatrudnionych (etatów) w bibliotece na 1000 mieszkańców (1,0)
- Renewal rate – zbiory zinwentaryzowane w danym roku w stosunku do ogólnej liczby zbiorów; z wyłączeniem zbiorów specjalnych i gazet (1,5)
- Oferta korzystania z komputerów w godz. (liczba stanowisk komputerowych: OPAC, Internet, multimedia, CD-ROM x liczba godzin, w których biblioteka była faktycznie otwarta w ciągu roku) na 1 mieszkańca (0,5)
- Usługi internetowe: witryna www, www-OPAC, funkcje interaktywne dostępne przez Internet, np. sprawdzanie konta, zamawianie, tematyczne zbiory linków, wirtualna informacja, np. poprzez e-mail, zasoby elektroniczne, np. bazy danych, czasopisma elektroniczne, zdigitalizowane dokumenty, serwisy informacyjne na życzenie, np. newsletter (0,5)

II. Ukierunkowanie na klienta:

- Liczba odwiedzin na mieszkańca (1,5)
- Liczba wypożyczeń (wraz z prolongatami) na mieszkańca (1,0)
- Turnover rate – „obieg zbiorów”, przydatność kolekcji – liczba vol. wypożyczonych w ciągu roku w stosunku do liczby vol. kolekcji przeznaczonej do wypożyczenia (1,5)
- Godziny otwarcia – ogólna liczba godzin, w których biblioteka była czynna w tygodniu (1,0)

III. Wydajność z ekonomicznego punktu widzenia:

- Środki budżetowe przeznaczone na zakup zbiorów w przeliczeniu na 1 wypożyczenie (-0,5)
- Liczba roboczogodzin na godzinę otwarcia – suma roboczogodzin w roku, uwzględniająca urlopy, zwolnienia itp./ liczba godzin, w których biblioteka była otwarta w ciągu roku (-0,5)
- Liczba odwiedzin na godzinę otwarcia – liczba odwiedzin w roku / liczba godzin, w których biblioteka była otwarta w ciągu roku (0,5)
- Wydatki (wyłączając koszty dzierżawy, podatki) w przeliczeniu na 1 wizytę w bibliotece (-0,5)

IV. Rozwój personelu

- Stopień absencji spowodowanej zwolnieniami – liczba roboczogodzin w roku pomniejszona o liczbę godzin zwolnień (0,2)
- Stopień dokształcania zawodowego - roboczogodziny przeznaczone na wewnętrzne i zewnętrzne szkolenia i wyjazdy służbowe w stosunku do ogólnej liczby roboczogodzin w roku wszystkich pracowników (0,2)
- Stopień fluktuacji kadr – liczba osób, które zmieniły pracę w ciągu roku w stosunku do ogólnej liczby zatrudnionych (-0,2)

- Wyniki ankiety są opracowywane dla 5 kategorii bibliotek (w zależności od liczby mieszkańców). Coroczna prezentacja wyników na stronie BIX oraz forma drukowana w BIX-Magazine.
- w 2009 roku, w związku z 10-leciem projektu BIX, została przeprowadzona ankieta wśród bibliotek niemieckich, a jej omówienie dostępne jest na stronie projektu http://www.bix-bibliotheksindex.de/index.php?id=5&backPID=5&tt_news=119. Wnioski z ankiety:
 - powody dla których biblioteki nie uczestniczą w projekcie: obawa przed negatywnymi konsekwencjami dla biblioteki; prezentowane wyniki są mało wiarygodne (fałszowanie danych); wskaźniki nie pasują do profilu biblioteki; przeszkadza upublicznienie wyników; kierownictwo biblioteki jest przeciwne; pracownicy biblioteki są przeciwni.
 - powody dla których biblioteki uczestniczą w projekcie: biblioteka finansowana jest z pieniędzy podatników; bix pomaga w ulepszeniu pracy biblioteki; jest użyteczny w „transakcjach”;

uczestnictwo poprawia wizerunek biblioteki; biblioteka korzysta z dobrego miejsca w rankingu; biblioteka korzysta z dalszego miejsca w rankingu;

- co zrobić aby ulepszyć BIX: wzrost liczby uczestników projektu; dopracować wskaźniki; zmienić prezentację wyników – nie ranking co 2-3 lata.
- perspektywy rozwoju BIX: wzrost liczby bibliotek uczestniczących w projekcie, „lepszy” dobór wskaźników, zachowanie anonimowości.

Źródła:

- Derfert-Wolf L.: Badania porównawcze bibliotek niemieckich – projekt BIX. Biuletyn EBIB 2003 Nr 8(48)
- Girsberg D.: „BIX – Der Bibliotheksindex” – narzędzie stałego rozwoju jakości. [Dokument elektroniczny] <http://www.gothe.de/ins/pl/lpwis/pl1507575.htm>
- Poll R.: Mierzenie jakości. Międzynarodowe zalecenia do pomiaru wykonania zadań w bibliotekach akademickich. Wrocław 2004

NORWEGIA

- Norweskie Centrum ds. Archiwów, Bibliotek i Muzeów (ABM Utvikling) <http://www.abm-utvikling.no/bibliotek/statistikk-for-bibliotek>
 - agenda rządowa podlega Ministerstwu Kultury i Spraw Kościelnych (od 2010 roku dział Biblioteki Narodowej)
 - gromadzi statystyki dla dla archiwów, bibliotek (naukowych, specjalistycznych, publicznych i szkolnych) i muzeów
 - coroczna publikacja danych statystycznych w formie publikacji
 - instytucja odpowiedzialna za krajową politykę dotyczącą bibliotek (w tym opracowanie i wdrożenie strategii)
 - „Reforma bibliotek 2014” – część I.: „Strategie i inicjatywy”; część II.: „Norweska Biblioteka Ogólnokrajowa – sieć na rzecz wiedzy i kultury”
 - projekt **Norweski Projekt Wskaźników Bibliotek** – dwie grupy projektowe (jedna na potrzeby bibliotek publicznych, druga na potrzeby bibliotek naukowych) ds. Analizy porównawczej z wykorzystaniem wskaźników funkcjonalności i zarządzania
 - Dwa cele projektu: 1. Opracowanie i przetestowanie zestawu wskaźników dla bibliotek publicznych i naukowych. 2. Opracowanie i przetestowanie zestawu wskaźników na potrzeby prowadzonego benchmarkingu w bibliotekach publicznych i naukowych
- Wskaźniki (<http://www.abm-utvikling.no/bibliotek/horing-nasjonale-indikatorer-for-norske-folkebiblioteker>)
 - 1. Gospodarka / Zasoby**
 - 1.1. Procent środków miejskich przyznawanych bibliotekom
 - 1.2. Koszty na godzinę otwarcia
 - 1.3. Nabytki – koszty dostępu na osobę
 - 1.4. Stosunek wynagrodzenia dla pracownika biblioteki w stosunku do kosztów ponoszonych na zakup zbiorów
 - 1.5. Koszty związane z pobraniem (ściągnięciem z sieci) dokumentu
 - 1.6. Procent wydatków na nabytki / Koszty dostępu do dokumentów elektronicznych w sieci
 - 2. Wykorzystanie / Odwiedziny**
 - 2.1. Liczba odwiedzin na mieszkańca z danego regionu
 - 2.2. Liczba wejść na stronę WWW na mieszkańca z danego regionu
 - 2.3. Liczba wypożyczeń na mieszkańca
 - 2.4. Liczba pobranych z sieci dokumentów na mieszkańca
 - 2.5. Udział procentowy odwiedzin osób niebędących rodzimymi użytkownikami języka norweskiego
 - 2.6. Udział procentowy odwiedzających z innych gmin
 - 2.7. Liczba uczestników zaangażowanych w przedsięwzięcia organizowane przez bibliotekę
 - 3. Zbiory / Usługi / Procesy**
 - 3.1. Godziny otwarcia
 - 3.2. Liczba pełnych etatów w ciągu roku na 1000 mieszkańców
 - 3.3. Nabytki na 1000 mieszkańców
 - 3.4. Udział procentowy zbiorów z funduszu kultury w nabytkach ogółem
 - 3.5. Zbiory w językach innych niż skandynawskie i angielski
 - 3.6. Liczba wypożyczeń zbiorów w językach innych niż skandynawskie i angielski

- 3.7. Stosunek wypożyczeń międzybibliotecznych z innych bibliotek do wypożyczeń do innych bibliotek
- 3.8. Procent wypożyczeń z własnych zbiorów
- 3.9. Liczba zapytań informacyjnych (w punkcie/agendzie informacyjnej) na pracownika
- 3.10. Czas spędzony przez pracownika w punkcie/agendzie informacyjnej
- 3.11. Aktywność biblioteki w działaniach związanych z usługami ogólnokrajowymi
- 3.12. Czas spędzony przez pracownika na rzecz bibliotek szkolnych

4. Rozwój / Innowacje / Marketing

- 4.1. Czas spędzony na przygotowaniu i rewalizacji projektów (dotyczy poszczególnych pracowników)
- 4.2. Czas spędzony na podnoszeniu kwalifikacji (dotyczy poszczególnych pracowników)
- 4.3. Liczba wydarzeń, w które byli zaangażowani pracownicy w przeliczeniu na pracownika
- 4.4. Liczba umów o współpracy na pracownika
- 4.5. Liczba usług interaktywnych

Źródło: http://www.biblioteki.org/pl/strategie_dla_przyszlosci/inspiracje

• KOSTRA

- KOSTRA to innowacyjny program gromadzenia danych wprowadzony przez Urząd Statystyczny Norwegii http://www.ssb.no/english/subjects/00/00/20/kostra_en/
- KOSTRA-Projekt rozpoczął się w 1995 roku jako projekt czterech gmin jako program pilotarzony nowego systemu elektronicznego przekazywania danych i publikacji
- od 2002 roku projekt objął cały kraj, a pierwsze pełne raportowanie na ogólnokrajową skalę miało miejsce w marcu 2002 roku.
- KOSTRA skupia się na dwóch celach:
 1. Aby zapewnić lepsze informacje na temat gminy, zarówno dla władz centralnych, jak i samorządów lokalnych. Projekt obejmuje bardziej spójne gromadzenie danych, co pozwala na łączenie danych z wielu źródeł, np. połączenie danych na temat rachunków i danych na temat usług i personelu. Nacisk został również położony na porównywalność między gminami, aby zwiększyć możliwości benchmarkingu jako część procesu zarządzania. Terminowość to podstawa. Informacje zbierane są w lutym i pierwsze dane są publikowane w marcu. W tym terminie, w publikacji elektronicznej badań, sprawdzana jest wiarygodność danych. Skorygowane dane są publikowane w czerwcu.
 2. Bardziej efektywne raportowanie. Wszystkie dane przekazywane są przez gminy, za pomocą formularzy elektronicznych. Te same dane powinny być zbierane tylko raz, nawet jeśli są one używane do wielu celów.
- Publikacja zawiera kilka stałych wskaźników priorytetów gmin, wydajność i zakres potrzeb. To jest tak skonstruowane, aby umożliwić porównania jednej gminy ze średnią dla porównywalnej grupy gmin, regionu lub kraju. Publikacja zawiera również szczegółowe dane, które pozwalają użytkownikom budować własne wskaźniki i tabele, za pomocą kilku programów jak np. Excel lub PC-Axis. Dane mogą być prezentowane na mapach za pomocą PC-Axis w połączeniu z PX-Map.
- Kluczowe dane w KOSTRA dostarczają informacji na temat większości gminnych i powiatowych działań komunalnych, w tym gospodarki, szkół, zdrowia, kultury, ochrony środowiska, opieki społecznej, mieszkalnictwa publicznego, służb technicznych i transportie i komunikacji.
- Dane skoncentrowane się na priorytetach - wydajność i zakres potrzeb, przy użyciu ogromnej liczby głównych wskaźników.
- 26 wskaźników dla bibliotek z 17 „surowych“ danych:
 1. liczba odwiedzin
 2. wypożyczenia książek dla dzieci
 3. książki dla dzieci w zbiorach
 4. wypożyczenia beletrystyki (dorośli)
 5. beletrystyka w zbiorach
 6. wypożyczenia innych niż beletrystyka (dorośli)
 7. nie-beletrystyka w zbiorach
 8. wypożyczenia audio books
 9. wypożyczenia video
 10. wypożyczenia zbiorów muzycznych
 11. wypożyczenia innych zbiorów
 12. liczba nabytków
 13. wydatki na zbiory
 14. wydatki na płace
 15. liczba pracowników (pełne etaty)

- 16. liczba członków obsługiwanej populacji
- 17. liczba członków obsługiwanej populacji 0-13 lat

Źródło:

https://docs.google.com/View?id=afksg4gnwvvnv_416hjw4kh

PORTUGALIA

Statystyka biblioteczna - Urząd Statystyczny Instituto Nacional de Estetistica – Statistic Portugal

http://metaweb.ine.pt/sim/conceitos/Detail.aspx?ID=EN&cnc_cod=72&cnc_ini=24-05-1994

Projekty:

- BLX Performance Assessment Program (2003) Department of Libraries and Archives of Lisbon Municipality zapoczątkował program tworzenia kultury oceny w bibliotekach lisbońskich
- <http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/146-Pinto-en.pdf>
- EFQM European Foundation for Quality Management's Excellence 1996
- CAF program (Common Assessment Framework) program zalecany do oceny publicznych usług administracyjnych w Europie
- The Information Unit of General Secretariat of the Ministry of Education – Agenda informacyjna Portugalskiego Ministerstwa Edukacji

Źródło: Zybert E. B.: Problemy jakości, efektywności i oceny wykonania w programie 72 konferencji generalnej IFLA w Seulu, Korea 20-24 sierpnia 2006 http://www.inib.uj.edu.pl/wyd_iinb/s3_z4/zybert.pdf

SŁOWENIA

- coroczne badania statystyczne wszystkich typów bibliotek przez *Narodna in univerzitetna knjižnica (Center za razvoj knjižnic CeZaR)* – obowiązek ustawowy
- BibSiSt Online - interaktywna baza do gromadzenia danych statystycznych <http://bibsist.nuk.uni-lj.si/>
- dane zbierane są w bieżącym roku (do 15 marca), przetwarzane i publikowane

Dane ogólne

Zbiory (stan, przyrost, ubytki):

- liczba zbiorów/liczba potencjalnych użytkowników
- liczba zbiorów tradycyjnych/liczba potencjalnych użytkowników
- liczba materiałów nie-książek/ liczba potencjalnych użytkowników
- przyrost na 1000 użytkowników
- liczba tytułów bieżących czasopism na 1000 użytkowników
- ubytki/liczba zbiorów (w %)

Dostęp, urządzenia, przestrzeń (czytelnia, komputery)

- liczba miejsc w czytelniach/ liczba potencjalnych użytkowników/1000
- liczba potencjalnych użytkowników/liczba komputerów

Finanse (wpływy, wydatki)

- wpływy biblioteki/liczba potencjalnych użytkowników,
- wydatki na zakup zbiorów/ liczba potencjalnych użytkowników

Pracownicy (etaty, merytoryczni)

- liczba pracowników/ liczba potencjalnych użytkowników/1000
- liczba pracowników z wykształceniem bibliotekarskim/ liczba potencjalnych użytkowników/1000
- liczba pracowników z wykształceniem bibliotekarskim / liczba pracowników ogółem

Korzystanie z biblioteki i użytkownicy (udostępnianie, wypożyczanie, użytkownicy i odwiedzający, czas otwarcia biblioteki, szkolenie użytkowników)

- liczba udostępnień/liczba zbiorów
- liczba udostępnień książek/ liczba zbiorów
- liczba udostępnień czasopism/ liczba zbiorów
- liczba udostępnień nie-książek/ liczba zbiorów
- liczba udostępnień / liczba użytkowników
- liczba udostępnień książek/ liczba użytkowników
- liczba udostępnień czasopism/ liczba użytkowników
- liczba udostępnień nie-książek/ liczba użytkowników
- liczba udostępnień /liczba zarejestrowanych czytelników
- liczba udostępnień /liczba odwiedzających
- liczba udostępnień /liczba pracowników
- liczba wypożyczeń/liczba potencjalnych użytkowników/1000
- ogółem transakcji/liczba potencjalnych użytkowników/1000
- liczba zarejestrowanych czytelników/liczba potencjalnych użytkowników
- liczba odwiedzin/liczba zarejestrowanych czytelników
- liczba odwiedzin/liczba potencjalnych użytkowników
- liczba sekund (????) otwarcia w roku/ liczba potencjalnych użytkowników
- wizyta/liczba godzin otwarcia w roku
- liczba uczestników szkoleń/ liczba potencjalnych

STANY ZJEDNOCZONE

- The National Center for Education Statistics (NCES) w 1992 r. stworzył pierwszy kompleksowy formularz badawczy, który prezentował statystykę 9000 bibliotek publicznych. Ostatnie dane za 2005 r były opublikowane w 2006 r. Od 1 października 2007 The Institute of Museum and Library Services (IMLS) kontynuuje prace nad zbieraniem i coroczną publikacją danych statystycznych. Obecna XXI edycja zawiera dane za 2008 r. <http://harvester.census.gov/imls/index.asp>
- Badania dla wszystkich stanów zleca stanowy koordynator danych - Public Library Survey (PLS), który zbiera dane w formie elektronicznej od 20 lat. Kwestionariusz badania http://www.ci.west-allis.wi.us/library/links/Citizen_Survey.pdf
- formularz w ostatnim roku wypełniło 98 % bibliotek publicznych (9.073 na 9.259 uprawnionych).
- każdy użytkownik może dotrzeć do danych wszystkich bibliotek lub porównać wybraną bibliotekę z grupą podobnych np. zbliżonych co do wielkości wydatków lub liczby wypożyczeń <http://harvester.census.gov/imls/compare/index.asp?LibraryType=&ContentType=AboutComparePublicLibraries>
- można porównać dane:
 - wejścia – godziny pracy w roku, liczbę bibliotekarzy, liczbę bibliotekarzy należących do ALA, liczbę książek i czasopism.
 - wyjścia - odwiedziny na mieszkańca, udział w programach dla dzieci, liczba wypożyczeń dla dzieci, liczba wypożyczeń międzybibliotecznych na 1000 mieszkańców, ogólna liczba wypożyczeń międzybibliotecznych, liczba wypożyczeń na mieszkańca.

Rankingi bibliotek

Hennen's American PublicLibrary Ranking – HAPLR <http://www.haplr-index.com/>

HAPLR Indeks obejmuje 15 wskaźników; każdy wskaźnik ma przypisaną wagę 1-3 określającą jego istotność dla określenia ekonomiki biblioteki. Nie zawiera on danych na temat zbiorów audiowizualnych czy wypożyczeń międzybibliotecznych. Nie zbiera danych dotyczących usług elektronicznych oraz usług audiowizualnych, ponieważ nie są one obrabiane przez **IMLS**.

Indeks ma wielu przeciwników, ponieważ metoda oceny, a co za tym idzie pozycji biblioteki w rankingu uważana jest za mało czytelną.

1. Wydatki na mieszkańca
2. Pełnych etatów na 1000 mieszkańców
3. Procent budżetu na materiały biblioteczne (zbiory)
4. Wydatki materiałów w przeliczeniu na mieszkańca
5. Czasopism na 1000 stałych mieszkańców

6. Tomów w przeliczeniu na mieszkańca
7. Koszt transakcji
8. Odwiedziny w przeliczeniu na mieszkańca
9. Rotacja zbioru
10. wydatki w przeliczeniu na godziny pełnoetatowe
11. wydatki w przeliczeniu na mieszkańca
12. Zbiór podręczny w przeliczeniu na mieszkańca
13. Obrót w ciągu godziny
14. Odwiedziny w ciągu godziny
15. Obrót w ciągu odwiedzin

Library Journal Index - LJ Index

Alternatywny do HPRL system wprowadzony w 2008 r. przez *Library Journal*, opierający się wyłącznie na czterech wskaźnikach zawierających dane wyjścia z przypisanymi do nich identycznymi wagami (po 25% dla każdej) - <http://www.libraryjournal.com/article/CA6635713.html>

LJ Indeks publikuje ranking przyznając zwycięzcom gwiazdy w czterech kategoriach: liczba wizyt na zarejestrowanego użytkownika, wypożyczenia na użytkownika, programu szkoleń, wykorzystania Internetu (wszystkie na zarejestrowanego użytkownika). Odrębna, piąta gwiazda przeznaczona jest dla lidera LJ Index.

1. Odwiedziny na mieszkańca
2. Wypożyczenia na mieszkańca
3. udział w imprezach programach na mieszkańca
4. Wykorzystanie terminali internetowych na mieszkańca

SZWAJCARIA

- statystyka biblioteczna - urząd statystyczny <http://www.bfs.admin.ch/> → Kultur
- Instytut Statystyczny Bundensamt fur die Statistik,(BFS) odpowiedzialny jest też Związek Bibliotek, Bibliotekarzy i Bibliotekarek
- weryfikacja kwestionariusza od 2004 - we współpracy ze stowarzyszeniem bibliotekarzy i zgodnie z ISO 2789
- formularz online od 2007 r.,
- współpraca z projektem benchmarkingowym w celu ujednoczenia danych!!!
- biblioteki publiczne badane tylko w miastach powyżej 10 tys. mieszkańców – dane pozostałych w statystykach samorządów lokalnych (nie są ujednoczone)

Kwestionariusz (statystyka krajowa) – 72 pytania (dane) w 7 sekcjach:

1. dane lokalne (mieszkańcy, studenci)
2. użytkownicy (zarejestrowani; aktywni, z instytucji)
3. pracownicy biblioteki
4. dostęp i urządzenia (powierzchnia, godziny otwarcia, prezentacja zbiorów)
5. finanse (wydatki, wpływy; bez inwestycji)
6. zbiory (w tym elektroniczne)
7. korzystanie z biblioteki (wykorzystanie zbiorów tradycyjnych i elektronicznych, logowania na stronie www, szkolenia użytkowników, imprezy)

Benchmarking

- początek - 1999 (niezależnie od urzędu statystycznego; zorganizowany przez grupę bibliotekarzy)
- obecnie – corocznie organizowany przez Zurich University of Applied Sciences (Institute for Public Management IPM)
- udział: 21 bibliotek (wyniki poufne i dostęp ograniczony do bibliotek uczestniczących, biblioteki uczestniczące wnoszą opłaty)
- 70% danych jest w statystykach krajowych
- wymagane 33 dodatkowe dane

- współpraca z urzędem statystycznym

Wybrane wskaźniki (benchmarking)

- liczba zarejestrowanych użytkowników w przeliczeniu na mieszkańca / studenta
- liczba odwiedzin w przeliczeniu na mieszkańca / studenta
- liczba odwiedzin w przeliczeniu na 1 godzinę otwarcia biblioteki
- wydatki w przeliczeniu na mieszkańca / studenta
- wydatki w przeliczeniu na 1 godzinę otwarcia biblioteki
- czas opracowania dokumentu, itd.

Źródła:

- W. Lochbühler, Library Statistics and Benchmarking in Switzerland, <http://www.lib.sun.ac.za/northumbria7/Northumbria%202007%2003/Lochbuhler.ppt>
- Informationsbroschüre Bibliotheken-Benchmarking 2008 http://www.sml.zhaw.ch/fileadmin/user_upload/management/ivm/forschung/pdf/studie_ivm_musterstadt_de.pdf

SZWECJA

- The Swedish Arts Council (agenda rządowa - biuro ds. sztuk teatralnych, sztuki i muzeów, literatury i bibliotek) http://www.kulturradet.se/en/publikationer_/Bibliotek-2009/
 - monitoruje i analizuje zmiany w sferze kultury (miejsca, gdzie występują problemy lub gdzie jest konieczna reforma)
 - odpowiedzialny za zbieranie i analizowanie danych statystycznych dotyczących m.in. bibliotek
 - zbiera i opracowuje dane dla sfery kultury (m.in. bibliotek publicznych i szkolnych) od 1998 roku
 - dane dla bibliotek szkolnych zbierane są oddzielnie

- Zbierane dane:

Organizacja biblioteki

- Czy biblioteka gmina posiada plan pracy (rozwoju) biblioteki, kto go opracował i w którym roku?
- Czy biblioteka publiczna jest połączona z biblioteką szkolną?
- Liczba bibliotek w danej miejscowości
- Liczba filii połączonych z bibliotekami szkolnymi.
- Liczba placówek bez łącza telefonicznego
- Liczba placówek korzystających z łącza telefonicznego gminy
- Liczba innych – niż biblioteki publiczne – bibliotek zlokalizowanych na terenie gminy

Personel

- Liczba zatrudnionych osób w bibliotece
- Liczba etatów w przeliczeniu na godziny pracy

Finanse

- Koszty związane z utrzymaniem biblioteki w przeliczeniu na jednego mieszkańca
- Przychody biblioteki (wszystkie)

Zbiory

- Liczba zbiorów do udostępniania na zewnątrz i na miejscu
- Liczba tytułów nabytych w danym roku
- Liczba zbiorów audiowideo oraz liczba nabytków w danym roku zbiorów audiowideo
- Liczba gazet i czasopism szwedzkich i zagranicznych
- Liczba dostępnych odpłatnych baz danych
- Liczba komputerów dostępnych publicznie
- Liczba i czas udostępnień zbiorów (materiałów) dla osób z dysfunkcją wzroku

Udostępnianie zbiorów

- Liczba wypożyczeń książek, czasopism i gazet
- Liczba udostępnień zbiorów audiowideo
- Liczba wypożyczeń materiałów bibliotecznych do zakładów pracy (przedszkola, instytucje ochrony zdrowia, zakłady pracy itp.)
- Liczba wypożyczeń bibliotecznych

Godziny otwarcia

- Ile godzin biblioteka była czynna w okresie zimowym

Odwiedziny

- Liczba odwiedzin
- Liczba odsłon strony WWW biblioteki
- Liczba aktywnych czytelników
- Liczba czytelników, którzy nie zwrócili materiałów bibliotecznych

Działalność

- Jakie działania podejmowała biblioteka

WIELKA BRYTANIA

- LISU - Centrum badań bibliotek i usług informacyjnych przy Loughborough University - roczne statystyki dla bibliotek publicznych i akademickich zarówno brytyjskich, jak i szkockich, walijskich oraz Irlandii Północnej, gromadzone i publikowane na <http://www.lboro.ac.uk/departments/dils/lisu/lampost.html>
- w raportach analizowane są trendy roczne, pięcio-, dziesięcioletnie, np. <http://www.lut.ac.uk/departments/ls/lisu/downloads/als06.pdf>
- wybrane wskaźniki dla bibliotek publicznych:

Finanse

- wydatki per capita
- przychody per capita
- proporcje wpływów budżecie wydatków w budżecie
- wydatki na pracowników do wszystkich wydatków w %
- wydatki na płace per capita
- wydatki na książki per capita
- wydatki na materiały audiowizualne per capita
- wydatki na zbiory elektroniczne per capita
- wydatki na zbiory i materiały audiowizualne per capita
- przychody z kar i opłat per capita
- przychody z wypożyczeń materiałów audiowizualnych (wszystkie zbiory nieksiążkowe) per capita

Materiały biblioteczne

- liczba zbiorów per capita
- liczba książek per capita
- liczba nabytków per capita
- % nabytków w stosunku do liczby zbiorów
- % nabytków w stosunku do liczby zbiorów na 1000 osób obsługiwanej populacji
- materiały audiowizualne na 1000 osób obsługiwanej populacji
- roczny przyrost książek per capita
- przyrost zbiorów audio video per capita

Usługi

- liczba odwiedzin per capita
- liczba pracowników na 1000 osób obsługiwanej populacji
- liczba komputerów z dostępem do internetu na 10.000 osób obsługiwanej populacji
- liczba osób obsługiwanej populacji na punkt biblioteczny
- procent odwiedzających oceniających usługi biblioteczne jako „dobre” albo „bardzo dobre”

Pracownicy

- liczba pracowników na 10.000 osób obsługiwanej populacji
- liczba wykwalifikowanych pracowników na 10.000 osób obsługiwanej populacji
- liczba wykwalifikowanych pracowników biblioteki do wszystkich pracowników w %

UNISON – związek zawodowy bibliotekarzy w Wielkiej Brytanii publikuje niezależne raporty nt. jakości pracy bibliotek publicznych - <http://www.unison.org.uk/acrobat/17301.pdf>

Taking stock: the future of our public library service - zmiany jakie zaszły w bibliotekach UK w ostatnich 10 latach. Wykorzystano następujące wskaźniki:

- wydatki na 1000 mieszkańców
- nabytki (książki) na 1000 mieszkańców
- procent wszystkich punktów bibliotecznych otwartych 60 godzin na tydzień (lub więcej)
- procent punktów bibliotecznych otwartych ponad 10 godzin na tydzień z dostępem do internetu i katalogami online
- liczba odwiedzin na 1000 mieszkańców
- zapytania informacyjne na 1000 mieszkańców
- zamówienia na 1000 mieszkańców
- liczba stacji roboczych na 10000 mieszkańców.

DCMS Department for Culture, Media and Sport przedstawia dziesięć standardów: *Public Library Service Standards*. Raporty publikowane są corocznie na http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/+http://www.culture.gov.uk/reference_library/publications/3662.aspx

Standardy:

1. odległość gospodarstwa domowego od stałego punktu bibliotecznego: 1 mila, 2 mile – w %
2. skomasowane godziny otwarcia biblioteki na 1000 mieszkańców (dla wszystkich bibliotek)
3. liczba bibliotek otwartych więcej niż 10 godzin w tygodniu z dostępem do internetu i katalogami online
4. liczba stacji roboczych na 10 000 mieszkańców
5. procent zamówionych książek dostarczonych w ciągu 7, 5, 30 dni
6. wizyty na 1000 mieszkańców
7. satysfakcja czytelnika dorosłego w %
8. satysfakcja czytelnika młodocianego w %
9. nabytki (książki, elektroniczne i inne) na 1000 mieszkańców
10. czas przygotowania książki do udostępnienia (wolny dostęp lub wypożyczenie)

Źródła (USA, Wielka Brytania, Australia, Kanada):

- ABBOTT C., *Performance measurement in library and information services*, London, Aslib, 1994
- CHILDERS T., VAN HOUSE N.A. *What's good? describing your library's effectiveness*, Chicago, ALA, 1993.
- *Culture, Media and Sport Committee*, "Public Libraries" Third Report of Session 2004–05, Volume I. Report, together with formal minutes. London, 2005.
- DAVIES S., *Taking stock: the future of our public library service*, <http://www.unison.org.uk/acrobat/17301.pdf>
- EVANS E. i in., *Review of criteria used to measure library effectiveness*, "Bulletin of the Medical Library Association" 1972, nr 1, s. 102-110, <http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=198632>
- MOORE, N. *Public library trends*, "Cultural Trends" 2004, nr.1, s. 27 – 57.
- *Performance measurement and evaluation*, London, Sage Publications 1995, ISBN 0803979584

Normy i zalecenia międzynarodowe

Działalność bibliotek publicznych : wytyczne IFLA/UNESCO

W: *Działalność bibliotek publicznych : wytyczne IFLA/UNESCO / oprac. Philip Gill ; [red. Małgorzata Kisilowska.*
Warszawa : Wydaw. SBP, 2002

Wskaźniki wykonania

Wskaźniki wykorzystania

Aktywność czytelników w dwóch wariantach:

Liczby wypożyczeń na 1 czytelnika

Liczby odwiedzin na 1 czytelnika

Zasięg czytelnictwa (liczba czytelników w stosunku do populacji)

Aktywność wykorzystania księgozbioru (liczba wypożyczeń na 1 wolumin)

Aktywność korzystania z działalności informacyjnej (liczba zapytań informacyjnych na 1 mieszkańca)

Wypożyczenia w przeliczeniu na 1 godzinę otwarcia biblioteki

Aktywność korzystania z usług elektronicznych i innych materiałów niedrukowanych

Wskaźniki zasobów

- Zasobność księgozbioru (liczba vol. na 1 mieszkańca)
- Dostępność stanowisk i/lub komputerów na 1 mieszkańca
- Dostępność komputerów podłączonych do sieci zewnętrznej na 1 mieszkańca

Wskaźniki kadrowe

- Stosunek liczby pełnoetatowych pracowników do populacji
- Stosunek liczby personelu wykwalifikowanego do populacji
- Stosunek liczby pełnoetatowych pracowników do stopnia wykorzystania biblioteki

Wskaźniki jakościowe

- Badanie satysfakcji użytkowników
- Satysfakcjonujące poszukiwania

Wskaźniki kosztów

- Koszty jednostkowe funkcji, usług i działań
- Koszty pracownicze wg funkcji, np. opracowanie książek, programy
- Całkowite koszty na osobę, na użytkownika (na czytelnika, na osobę odwiedzającą), na punkt usługowy, itp.

Poll, R., Boekhorst P. Measuring quality: performance measurement in libraries. 2007

Wskaźniki zaprezentowane z perspektywy Balanced Scorecard [użytkownicy, finanse, procesy, rozwój] zaadaptowanych dla bibliotek jako 4 aspekty:

A. Zasoby, infrastruktura. Jakie usługi oferuje biblioteka?

Biblioteka jako miejsce do nauki i badań

- A. 1. Powierzchnia biblioteki w przeliczeniu na użytkownika
- A. 2. Liczba miejsc w przeliczeniu na użytkownika
- A. 3. Godziny otwarcia w porównaniu do potrzeb

Zbiory

- A. 4. Wydatki na zbiory w przeliczeniu na użytkownika
- A. 5. Dostępność wymaganych tytułów
- A. 6. Odsetek sesji odrzuconych
- A. 7. Stosunek otrzymanych zamówień na wypożyczenia międzybiblioteczne do zamówień wysłanych
- A. 8. Natychmiastowa dostępność

Pracownicy

- A. 9. Liczba pracowników biblioteki w przeliczeniu na użytkownika

Witryna internetowa

- A.10. *Direct access from the homepage*

B. Wykorzystanie. Czy usługi są akceptowane i jak zbiory są wykorzystywane?

Ogólne

- B. 1. Penetracja rynku
- B. 2. Satysfakcja użytkowników
- B. 3. Liczba odwiedzin w przeliczeniu na użytkownika

Biblioteka jako miejsce do nauki i badań

- B. 4. Wskaźnik wykorzystania miejsc

Zbiory

- B. 5. Liczba ściągniętych/pobranych informacji/jednostek treści [content unit] w przeliczeniu na użytkownika
- B. 6. Wykorzystanie zbiorów (turnover)
- B. 7. Odsetek zbiorów niewykorzystanych
- B. 8. Liczba wypożyczeń w przeliczeniu na użytkownika
- B. 9. Odsetek wypożyczeń dla użytkowników zewnętrznych

Usługi informacyjne

- B. 10. Liczba udziałów w szkoleniach w przeliczeniu na użytkownika

B. 11. Liczba zapytań informacyjnych w przeliczeniu na użytkownika

Działalność kulturalna

B. 12. Liczba udziałów w imprezach w przeliczeniu na użytkownika

C. Efektywność, wydajność [efficiency]. Czy usługi są oferowane efektywnie (koszty)?

Ogólne

- C. 1. Koszty w przeliczeniu na użytkownika
- C. 2. Koszt odwiedzin
- C. 3. Koszt w przeliczeniu na 1 skorzystanie z biblioteki
- C. 4. Stosunek wydatków na zbiory do wydatków osobowych

Zbiory

- C. 5. Koszt opracowania dokumentu
- C. 6. Koszt ściągnięcia/pobrania dokumentu

Procesy - szybkość

- C. 7. Szybkość/czas gromadzenia
- C. 8. Czas opracowania
- C. 9. Wydajność pracowników w zakresie opracowania zbiorów
- C. 10. Czas realizacji wypożyczeń lokalnych
- C. 11. Czas realizacji wypożyczeń międzybibliotecznych

Procesy – wiarygodność, niezawodność

- C. 12. *Reference fil rate*
- C. 13. *Shelving accuracy*

D. Potencjał i rozwój. Czy jest odpowiedni potencjał dla przyszłego rozwoju?

Usługi elektroniczne

- D. 1. Procent wydatków na zbiory elektroniczne w stosunku do wydatków na zbiory
- D. 2. Odsetek pracowników dostarczających i rozwijających usługi elektroniczne

Rozwój pracowników

- D. 3. Liczba udziałów w szkoleniach dla pracowników w przeliczeniu na pracownika

Budżet

- D. 4. Przychody własne (granty, fundusze wypracowane) jako procent w budżecie biblioteki
- D. 5. Procent budżetu instytucji macierzystej przeznaczony na bibliotekę

Źródła:

- Poll, R., Boekhorst P. Measuring quality: performance measurement in libraries. 2007
- Poll, R. (2008). Ten years after: Measuring Quality revised. *Performance Measurement and Metrics*: 9 (1): pg. 26-37.

Global library statistics

- zestaw danych statystycznych i wskaźników do wykorzystania przez biblioteki na całym świecie.
- cel: regularne gromadzenie tych danych na poziomie narodowym w taki sposób, aby mogły być porównywalne i wiarygodne, w zakresie usług bibliotecznych i ich wykorzystania.
- inicjatorzy: IFLA (sekcja ds. statystyki i oceny), UNESCO (Instytut Statystyki), ISO (TC 46 S.C. 8 - jakość)
- dane statystyczne gromadzone przez biblioteki publiczne i akademickie (nieco odmienne formularze) - 23 pytania
- wskaźniki (23) obliczane na podstawie statystyki oraz danych krajowych:
 - liczba ludności
 - liczba osób czytających i piszących
 - liczba studentów
- spośród 23 wskaźników, 15 dotyczy bibliotek publicznych:

- podwójne przeliczanie niektórych danych (w odniesieniu do ogółu mieszkańców oraz osób potrafiących czytać i pisać)
- większa rola w społeczeństwie

[kursywą wskaźniki dla bibliotek akademickich]

1. Dostęp i udogodnienia

- średnia liczba bibliotek publicznych przypadająca na 1000 mieszkańców
- średnia ważona godzin otwarcia bibliotek publicznych
- *średnia ważona godzin otwarcia bibliotek szkół wyższych*
- procent bibliotek publicznych oferujących dostęp do internetu dla użytkowników
- procent bibliotek publicznych oferujących witrynę internetową

2. Zbiory

- *średnia liczba woluminów przypadająca na 1 studenta w bibliotekach szkół wyższych*
- średnia liczba woluminów w bibliotekach publicznych przypadająca na 1000 mieszkańców
- średnia liczba woluminów w bibliotekach publicznych przypadająca na 1000 mieszkańców potrafiących czytać i pisać

4. Użytkownicy i korzystanie z biblioteki

- liczba zarejestrowanych użytkowników w bibliotekach publicznych przypadająca na 1000 mieszkańców
- liczba zarejestrowanych użytkowników potrafiących czytać i pisać w bibliotekach publicznych przypadająca na 1000 mieszkańców
- *liczba zarejestrowanych użytkowników w bibliotekach szkół wyższych jako procent liczby studentów*
- średnia liczba wypożyczeń w bibliotekach publicznych przypadająca na 1000 mieszkańców
- średnia liczba wypożyczeń w bibliotekach publicznych przypadająca na 1000 mieszkańców potrafiących czytać i pisać
- *średnia liczba wypożyczeń przypadająca na 1 studenta w bibliotekach szkół wyższych*
- liczba odwiedzin w bibliotekach publicznych przypadająca na 1000 mieszkańców
- liczba odwiedzin w bibliotekach publicznych przypadająca na 1000 mieszkańców potrafiących czytać i pisać
- liczba odwiedzin w bibliotekach *szkół wyższych* przypadająca na 1 studenta

5. Pracownicy bibliotek

- średnia liczba zatrudnionych w bibliotekach publicznych
- *średnia liczba zatrudnionych w bibliotekach szkół wyższych*
- proporcja pracowników płci żeńskiej i męskiej w bibliotekach publicznych
- proporcja pracowników płci żeńskiej i męskiej w bibliotekach *szkół wyższych*

6. Wydatki

- Wydatki na zbiory i źródła informacji w bibliotekach publicznych przypadające na mieszkańca
- *Wydatki na zbiory i źródła informacji w bibliotekach szkół wyższych przypadające na studenta*

Więcej: http://www.ifla.org/files/hq/publications/ifla-journal/ifla-journal-35-2_2009.pdf