Znaczenie i badania jakości w bibliotekach

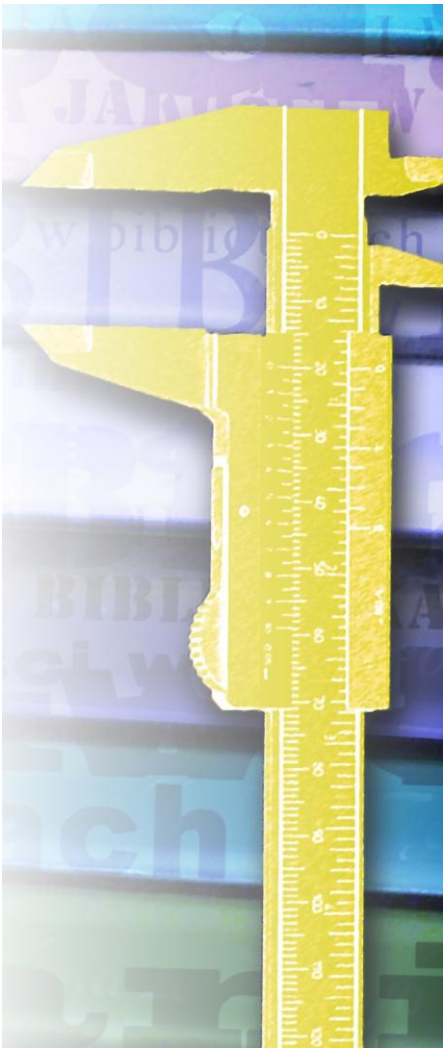


V KONFERENCJA BIBLIOTEKI POLITECHNIKI ŁÓDZKIEJ

Łódź/Rogów

13-15 czerwca 2012

Znaczenie i badania jakości w bibliotekach



V KONFERENCJA
BIBLIOTEKI
POLITECHNIKI
ŁÓDZKIEJ
Łódź-Rogów
13-15 czerwca 2012

MATERIAŁY KONFERENCYJNE

Organizator: Biblioteka Politechniki Łódzkiej
Komitet organizacyjny: Błażej Feret
Elżbieta Skubała
Anna Kazan

Komitet Naukowy: dr hab. Jadwiga Konieczna
dr Artur Jazdon
dr hab. Ewa Głowacka

Recenzenci: dr hab. Jadwiga Konieczna
dr hab. Ewa Głowacka

Patronat: Minister Nauki i Szkolnictwa Wyższego
prof. dr hab. Barbara Kudrycka
Prezydent Miasta Łodzi Hanna Zdanowska
Marszałek Województwa Łódzkiego Witold Stępień
Jego Magnificencja Rektor PŁ
prof. dr hab. inż. Stanisław Bielecki

Patronat medialny: EBIB Elektroniczna Biblioteka portal bibliotekarzy i pracowników informacji

ISBN 978-83-920302-8-7

Wydawca: Biblioteka Politechniki Łódzkiej
90-924 Łódź, ul. Wólczańska 223
tel.: (42) 6312059 fax (42) 6363165
email: lib@adm.p.lodz.pl

© Biblioteka Politechniki Łódzkiej 2012

Spis treści

Ewa Głowacka – Referat wstępny. Cele i kierunki oceny jakości bibliotek 7

SESJA I – Standaryzacja bibliotek 21

Lidia Derfert-Wolf – Wskaźniki funkcjonalności i statystyka biblioteczna – normy międzynarodowe, krajowe i sprawozdawczość GUS 23

Lidia Derfert-Wolf, Agnieszka Pietryka – Badanie efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych – projekt SBP 41

Marek M. Górski – Wykorzystanie danych gromadzonych w programie AFBN 55

Zdzisław Gębołyś – BIX – Bibliotheksindex – niemiecki program oceny jakości pracy bibliotek naukowych i publicznych 71

SESJA II – Problemy jakości w bibliotekach Ukrainy 97

Iryna Zhuravlyova – Wpływ zasobów elektronicznych na jakość pracy biblioteki: na przykładzie bibliotek szkół wyższych Ukrainy 99

Andriy Andrukhiv, Anatoliy Zagorodniy, Mariia Sokil – Assessing quality of web-services in Scientific Library of Lviv Polytechnic National University 111

Natalia Kunanets – Serwis informacyjno-biblioteczny dla osób niepełnosprawnych: dzisiejsze wymagania 121

Andriy Peleshchyshyn, Oksana Tymovchak-Maksymets – Towards Using Consumer Experience for Providing Library 2.0 Services 129

SESJA III – Statystyki biblioteczne 137

Bożena Smentek, Danuta Szewczyk-Kłos – Metody zbierania danych statystycznych w bibliotekach z wolnym dostępem do zbiorów 139

Edyta Kędzierska, Elżbieta Mroczek, Elżbieta Owczarczyk, Maria Pierewoj, Iwona Socik, Jolanta Stępniak – Ocena Systemu Biblioteczno-Informacyjnego Politechniki Warszawskiej – metodyka badania 147

Agnieszka Wolańska – Dane statystyczne gromadzenia i selekcji czasopism a skuteczne zarządzanie ich zasobem w Bibliotece Politechniki Wrocławskiej 171

Beata Starosta – Wykorzystanie formatu MARC21 do celów automatyzacji statystyki bibliotecznej, na przykładzie pracy Biblioteki Głównej i OINT Politechniki Wrocławskiej 185

Sesja IV – Zarządzanie jakością bibliotek 207

Dagmara Bubel – Skuteczne zarządzanie skargami w bibliotekach jako element efektywnego zarządzania jakością 209

Katarzyna Maćkiewicz – Jakość szkoleń bibliotecznych prowadzonych dla studentów Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie. Badania pilotażowe 231

Marzenna Cupa – Badania ankietowe w mierzeniu jakości i planowaniu pracy biblioteki naukowej 245

SESJA V – Badanie satysfakcji użytkowników bibliotek 253

Bogumiła Konieczny-Rozenfeld – Rola biblioteki akademickiej we wspomaganiu samokształcenia. Badania satysfakcji i oczekiwań studentów 255

Stanisława Pietrzyk-Leonowicz, Hanna Celach – Jaka jest rola biblioteki w warsztacie pracy naukowca? Badania jakości usług bibliotecznych w Politechnice Lubelskiej 269

SESJA VI – Ocena jakości źródeł informacji. Zarządzanie z wykorzystaniem danych statystycznych 285

Gabriela Waliszewska – Ocena popularności czasopism na przykładzie wybranych serwisów pełnotekstowych 287

Maciej Dynkowski – Próba oceny i klasyfikacji kolekcji cyfrowych dostępnych w Internecie 307

Paulina Studzińska-Jaksim – Statystyka i ocena elektronicznych źródeł informacji 319

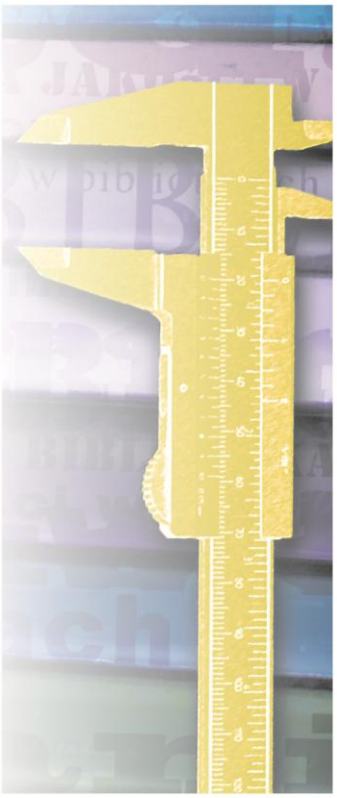
Lidia Szczygłowska – Pozycjonowanie strony WWW 337

Małgorzata Rożniakowska-Kłosińska – Zarządzanie procesem digitalizacji z wykorzystaniem oprogramowania typu *open source* i zamkniętego 373

Referat wstępny

Ewa Głowacka

Cele i kierunki oceny jakości bibliotek



Ewa Głowacka
IINiB UMK

Cele i kierunki oceny jakości bibliotek

W referacie przedstawiono przyczyny i cele oceny jakości bibliotek. Skupiono się na omówieniu głównych płaszczyzn oceny jakości, czyli badaniach funkcjonalności bibliotek, ocenie jakości ich usług a także badaniu społeczno-ekonomicznych korzyści płynących z funkcjonowania bibliotek. Przeanalizowano zakres, metody i programy badań na wskazanych płaszczyznach.

Wprowadzenie

Obecnie znacznej modyfikacji ulegają role i sposoby działania bibliotek. Można wyróżnić wiele czynników powodujących zmiany. Należą do nich przede wszystkim:

- Szybko zmieniające się technologie.
- Cyfrowa informacja – a zatem potrzeba zapewnienia dostępu do zasobów elektronicznych oraz tworzenie przez biblioteki własnych kolekcji (bibliotek cyfrowych, archiwów instytucjonalnych itp.).
- E-edukacja – ważny jest udział bibliotek w tym zakresie.
- Zjawisko Web 2.0.
- Biblioteka 2.0, czyli konieczność adaptacji bibliotek do potrzeb użytkowników, znacząca ich rola w tych zmianach. Użytkownika powinno się postrzegać jako uczestnika, współtwórcę oraz konsultanta działalności bibliotek.
- Zmieniające się potrzeby, wzorce korzystania z informacji i kultury oraz umiejętności użytkowników – pokolenie Google oraz jeszcze młodsze należy przyciągnąć do usług bibliotek. Jest to młodzież urodzona i wychowana w epoce mediów cyfrowych.
- Zmieniający się charakter zasobów i usług bibliotecznych.
- Wymagania organizatorów bibliotek oraz konieczność pozyskiwania coraz większych funduszy na własną działalność.
- Podejmowane starania o akredytacje, certyfikaty ISO 9000, rywalizacja o granty oraz środki z funduszy strukturalnych, itd.
- Konkurencja nowych usług i mediów.

Wymienione czynniki wymuszają adaptację bibliotek do zmieniających się warunków i potrzeb, konieczność badania ich funkcjonowania w zmieniającym się środowisku oraz ocenę jakości ich usług. Bardzo istotne jest szukanie odpowiedniej metodologii takich badań.

W zmieniającym się otoczeniu stawianie nacisku na badania i oceny jakości oraz oparcie na nich zarządzania to jeden z najważniejszych sposobów na przetrwanie i rozwój bibliotek. Takie badania i oceny muszą uwzględniać przede wszystkim: zasoby i usługi tradycyjne, zasoby i usługi cyfrowe, środowisko sieciowe, zmieniające się zachowania związane z poszukiwaniem informacji i wykorzystaniem zasobów rzeczywistych i potencjalnych klientów bibliotek oraz społeczne korzyści płynące z usług biblioteczno-informacyjnych.

Koncentracja na badaniach oznacza kształtowanie bibliotek jako organizacji uczących się. Wiąże się to z wprowadzaniem do ich kultury organizacyjnej mechanizmów uczenia się nowych ról i sposobów działania, poznawania metodologii i metodyki prowadzenia badań, jak również dążenia do opierania funkcjonowania na informacjach płynących z wyników wcześniejszych badań i analiz. Obecnie taki model kultury organizacji coraz częściej zwie się kulturą oceny (culture of assessment). Pojęcie to wprowadził w 1999 r. Amos Lakos, bibliotekarz amerykański zatrudniony w Rosenfeld Management Library Anderson School of Management UCLA[1].

Obecnie w światowej literaturze przedmiotu i badaniach wyróżnia się trzy płaszczyzny oceny jakości bibliotek. Są to:

- ocena funkcjonalności,
- ocena jakości usług,
- ocena wpływu biblioteki na otoczenie.

Ocena funkcjonalności bibliotek

Pierwsza z nich – badanie funkcjonalności (performance measurement) to przede wszystkim ocena jakości produktów i procesów biblioteczno-informacyjnych. Pomiarów funkcjonalności dokonuje się na drodze obliczania wskaźników funkcjonalności (performance indicators). Informacja płynąca z analizy takich wskaźników pozwala na wymierną ocenę rezultatów działania bibliotek oraz ich doskonalenie. Zgodnie z tą metodologią można przeprowadzać benchmarking różnych instytucji bibliotecznych oraz odkrywać najlepsze praktyki. W budowaniu kultury oceny w bibliotekach stosowanie w praktyce ocen funkcjonalności i udział w programach z tego zakresu pozwala dodatkowo pracownikom zapoznawać się z nowymi umiejętnościami, narzędziami, uczy pracy z danymi.

Podstawowym standardem wskaźników funkcjonalności, wykorzystywanym w różnych inicjatywach jest norma ISO 11620:2008 *Information and documentation – Library performance indicators* przełożona na język polski z inicjatywy SBP i opublikowana w lutym 2012 roku jako PN-ISO 11620:2012 *Informacja i dokumentacja – Wskaźniki funkcjonalności bibliotek*. Definiuje i opisuje ona 45 wskaźników funkcjonalności dla produktów i usług tradycyjnych oraz elektronicznych. Jest drugą, znacznie zmienioną edycją standardu. Główne zmiany są związane z wprowadzeniem do

[1] A. Lakos, S. Phipps, Creating a culture of assessment: A catalyst for organizational change [on-line] [dostęp: 11 lipca 2012] dostępny w World Wide Web: http://escholarship.org/uc/item/0843106w

normy wskaźników dotyczących usług elektronicznych, definiowanych poprzednio w oddzielnym dokumencie ISO/TR 20983:2003(E*) Information and documentation – Performance indicators for electronic library services*. Pozostałe modyfikacje to nowy układ wskaźników eksponujący 4 płaszczyzny badań wzorowane na Balanced Scorecard oraz redefinicja wielu wskaźników. W nowej edycji ISO 11620 przejęto 20 wskaźników spośród 34 z poprzedniej wersji normy, jednak 7 z nich uległo poważnym modyfikacjom, 11 wskaźników pochodzi z ISO/TR 20983:2003(E) – dwa z nich znacząco zmieniono, pozostałe (14) to wskaźniki nowe – w dużej mierze przejęte z podręcznika Poll R., Boekhorst P. (Ed.), Measuring Quality: Performance Measurement in Libraries, München 2007 (IFLA Publications 127)[2].

Na świecie pomiary funkcjonalności bibliotek cieszą się dużym zainteresowaniem. Utworzono wiele zestawów takich wskaźników. Do najważniejszych międzynarodowych i krajowych zestawów danych statystycznych i/lub wskaźników efektywności w celu opracowywania zbiorczych analiz i benchmarkingu należą:

- IFLA/UNESCO Indicators for Public Libraries,
- BIX (Bibliotheksindex),
- KOSTRA (Norwegia),
- Finnish Public Libraries Statistics,
- Canadian Public Library Statistics,
- Statistical database: Social life − Culture – Libraries (Estonia),
- AFBN.

Obecnie w Polsce powstają standardy oceny bibliotek publicznych i pedagogicznych.

We wszystkich takich inicjatywach ważny jest odpowiedni dobór wskaźników funkcjonalności, aby zapewnić porównywalność mierzonych działań oraz ich adekwatność w stosunku do celów badań.

Badania jakości usług

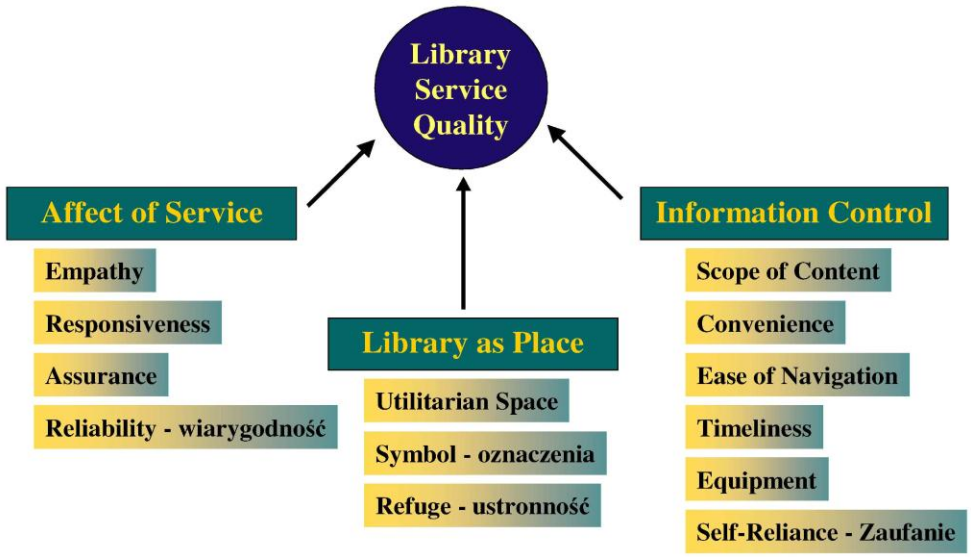
Druga płaszczyzna oceny jakości bibliotek to badania jakości ich usług. Jednym z najciekawszych sposobów takiej oceny jest przejęta z marketingu ServQUAL – metoda subiektywnej oceny jakości usług polegająca na badaniu luk pomiędzy jakością oczekiwaną a otrzymywaną. W tym miejscu warto wspomnieć o StatsQUAL – ARL Statistics and Service Quality program, inicjatywie realizowanej przez American Research Libraries. Głównymi celami StatsQUAL jest wspomaganie budowy kultury oceny i doskonalenia w bibliotekach oraz zbieranie i interpretacja danych na temat opinii użytkowników oraz pracowników.

[2]E. Głowacka, Nowa edycja ISO 11620:2008: Information and Documentation – Library Performance Indicators. Analiza przyczyn i źródeł nowelizacji normy, Przegląd Biblioteczny 2011 nr 1.

W ramach programu StatsQUAL dostępne są następujące narzędzia:

- LibQUAL+TM – zespół narzędzi i usług ułatwiających poznanie, pomiar i analizę satysfakcji użytkowników wynikającej z jakości oferowanych usług bibliotecznych.
- DigiQUAL – narzędzie do oceny usług bibliotek cyfrowych oraz witryn WWW bibliotek.
- MINES for libraries – narzędzie do badania wpływu usług elektronicznych.
- ClimateQual™ – narzędzie do oceny kultury organizacyjnej biblioteki.

LibQual pozwala oceniać satysfakcję użytkowników w trzech aspektach: odczuć dotyczących sposobu świadczenia usług, biblioteki jako miejsca oraz jakości dostarczanej informacji.



Rys. 1. LibQUAL. Aspekty oceny biblioteki
Źródło: M. Kyrillidou, The ARL StatsQUAL gateway to assessment tools with a focus on LibQUAL+®, MINES for Libraries™, and ClimateQUAL™ research and practice http://www.minesforlibraries.org/documents/LibQual/publications/LRS-_StatsQUAL.pdf

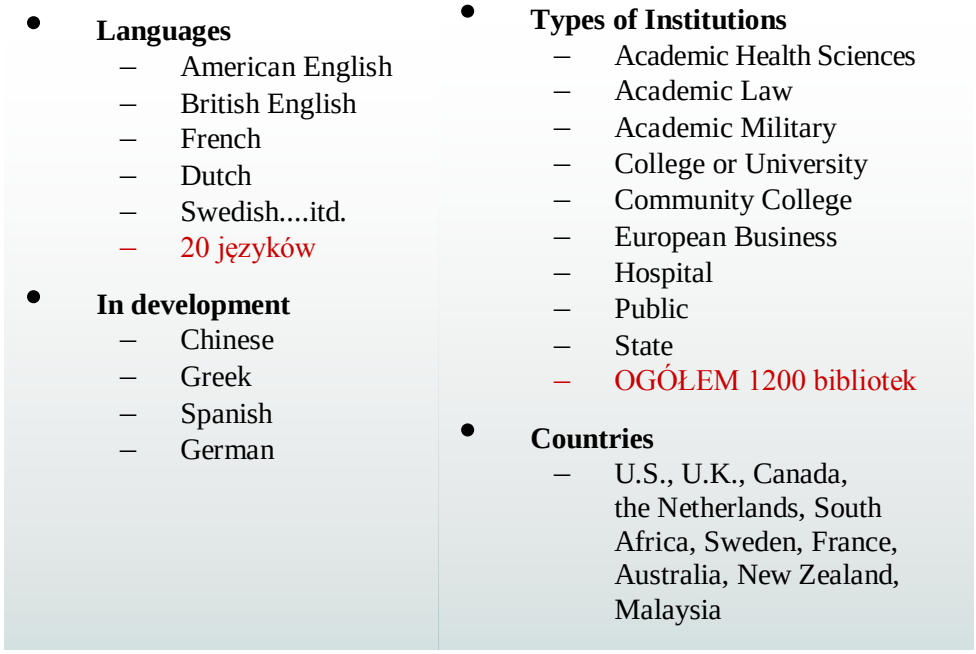
Narzędzie to pozwala mierzyć ocenę użytkowników dotyczącą jakości minimalnej, postrzeganej i pożądanej usług biblioteki w skali 1-9.



When it comes to...	My Minimum Service Level Is	My Desired Service Level Is
	Low 1 2 3 4 5 6 7 8 9 High	Low 1 2 3 4 5 6 7 8 9 High
1) Employees who instill confidence in users	○○○○○○○○○	○○○○○○○○○
2) Making electronic resources accessible from my home or office	○○○○○○○○○	○○○○○○○○○
3) Library space that inspires study and learning	○○○○○○○○○	○○○○○○○○○
4) Giving users individual attention	○○○○○○○○○	○○○○○○○○○
5) A library Web site enabling me to locate information on my own	○○○○○○○○○	○○○○○○○○○
When it comes to...	**My Minimum Service Level Is**	**My Desired Service Level Is**
	Low 1 2 3 4 5 6 7 8 9 High	Low 1 2 3 4 5 6 7 8 9 High
6) Employees who are consistently courteous	○○○○○○○○○	○○○○○○○○○
7) The printed library materials I need for my work	○○○○○○○○○	○○○○○○○○○
8) Quiet space for individual activities	○○○○○○○○○	○○○○○○○○○
9) Readiness to respond to users' questions	○○○○○○○○○	○○○○○○○○○
10) The electronic information resources I need	○○○○○○○○○	○○○○○○○○○
When it comes to...	**My Minimum Service Level Is**	**My Desired Service Level Is**
	Low 1 2 3 4 5 6 7 8 9 High	Low 1 2 3 4 5 6 7 8 9 High
11) Employees who have the knowledge to answer user questions	○○○○○○○○○	○○○○○○○○○
12) A comfortable and inviting location	○○○○○○○○○	○○○○○○○○○
13) Employees who deal with users in a caring fashion	○○○○○○○○○	○○○○○○○○○
14) Modern equipment that lets me easily access needed information	○○○○○○○○○	○○○○○○○○○
15) Employees who understand the needs of their users	○○○○○○○○○	○○○○○○○○○
When it comes to...	**My Minimum Service Level Is**	**My Desired Service Level Is**
	Low 1 2 3 4 5 6 7 8 9 High	Low 1 2 3 4 5 6 7 8 9 High
16) Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own	○○○○○○○○○	○○○○○○○○○
17) A getaway for study, learning, or research	○○○○○○○○○	○○○○○○○○○
18) Willingness to help users	○○○○○○○○○	○○○○○○○○○
19) Making information easily accessible for independent use	○○○○○○○○○	○○○○○○○○○
20) Print and/or electronic journal collections I require for my work	○○○○○○○○○	○○○○○○○○○
When it comes to...	**My Minimum Service Level Is**	**My Desired Service Level Is**
	Low 1 2 3 4 5 6 7 8 9 High	Low 1 2 3 4 5 6 7 8 9 High
21) Community space for group learning and group study	○○○○○○○○○	○○○○○○○○○
22) Dependability in handling users' service problems	○○○○○○○○○	○○○○○○○○○
	Low 1 2 3 4 5 6 7 8 9 High	Low 1 2 3 4 5 6 7 8 9 High

Rys. 2. Kwestionariusz LibQUAL
Źródło: M. Kyrillidou, The ARL StatsQUAL…

Omawiane narzędzie jest wykorzystywane przez ponad 1200 różnych typów bibliotek na świecie.



Rys. 3. Rozwój LibQUAL
Źródło: M. Kyrillidou, The ARL StatsQUAL…

MINES (Measuring the Impact of Networked Electronic Services) to narzędzie do zbierania danych na temat wykorzystania zasobów elektronicznych (status użytkowników, ich lokalizacja, cel korzystania, wykorzystane źródła) oraz demografii użytkowników[3]. Natomiast ClimateQual™ pozwala oceniać pewne aspekty kultury organizacyjnej biblioteki, szczególnie w zakresie istniejących sposobów zarządzania zasobami ludzkimi i satysfakcji pracowników. Mierzy się tu zarówno satysfakcję z pracy, jak i odczucia pracowników dotyczące ich właściwego traktowania (także bez względu na pochodzenie i płeć), relacje na osi współpraca – konflikt, kwestie związane z możliwościami kształcenia i ciągłego rozwoju pracowników[4].

[3]MINES for Libraries®: Measuring the Impact of Networked Electronic Services [on-line], [dostęp: 11 maja 2012] dostępny w World Wide Web: http://www.arl.org/stats/initiatives/mines/index.shtml, T. Plum, Measuring the Impact of Networked Electronic Services [on-line] [dostęp: 11 lipca 2012] dostępny w World Wide Web: http://*libraryassessment.org/bm~doc/plum.pps* , M. Kyrillidou, The ARL StatsQUAL…
[4]M. Kyrillidou, Introduction to ClimateQUAL Association of Research Libraries

Badania jakości usług biblioteczno-informacyjnych są niezwykle istotne – pokazują funkcjonowanie biblioteki z perspektywy oczekiwań i stopnia ich zaspokojenia wśród użytkowników. Coraz częściej podkreśla się też konieczność analizy kultury organizacyjnej bibliotek i satysfakcji ich pracowników.

Badania wpływu bibliotek na otoczenie społeczne

Trzecia płaszczyzna oceny jakości bibliotek – analiza wpływu na użytkowników i otoczenie społeczne skupia się głównie na badaniach rezultatów wykorzystania usług bibliotecznych, oddziaływania tego wykorzystania i jego znaczenia dla użytkowników. Próbuje się również analizować zmiany zachowań pod wpływem wykorzystania usług bibliotecznych. Sposoby funkcjonowania bibliotek i ich społeczne role są złożone i bardzo różnorodne. W dodatku rezultaty działania instytucji biblioteczno-informacyjnych bardzo często splatają się z efektami innych oddziaływań, które są wszechobecne we współczesnym środowisku społecznym i technologicznym. Dość trudno jest więc wychwycić i oddzielić rezultat wpływu usług biblioteki od oddziaływania innych instytucji i mediów. Próba nakreślenia kierunków oddziaływań bibliotek pozwoli w pewnym stopniu na ich wyodrębnienie oraz nakreślenie zakresów badań.

Analizy prowadzone w omawianym zakresie obecnie dotyczą kilku zagadnień. Jednym z nich jest a**spekt dydaktyczno-informacyjny,** który obejmuje badanie wpływu bibliotek na proces dydaktyczny uczelni oraz kształcenie użytkowników bibliotek w zakresie szeroko pojętych umiejętności informacyjno-komunikacyjnych *(ang. Information Literacy)* oraz **aspekt badawczy** – skupiający się na ocenie wpływu bibliotek, z reguły akademickich i ich usług, na proces badawczy pracowników naukowych i studentów.

Badania, które są prowadzone w wymienionych aspektach dotyczą oceny wpływu biblioteki na instytucję, której jest częścią. Wiążą się też z analizą funkcjonowania użytkowników bibliotek w społeczeństwie informacyjnym i ich stopnia przygotowania do zdobywania oraz przekazywania informacji i wiedzy. Ma tu miejsce również ocena wpływu usług biblioteczno-informacyjnych na zdolności użytkowników do pogłębiania wiedzy, ustawiczne kształcenie, rozwój ich umiejętności informacyjnych. Badania dotyczą przede wszystkim bibliotek szkół wyższych, jednak niektóre zakresy oceny obejmują również działalność bibliotek publicznych.

Badania wpływu biblioteki na dydaktykę i badania akademickie to ważna część oceny całej uczelni. W Stanach Zjednoczonych są one prowadzone już od połowy lat 60. XX w. do czasów współczesnych, można odnotować wiele takich

---

Webcast Briefing April 17, 2012 [on-line] [dostęp: 11 maja 2012] dostępny w World Wide Web: http://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/2012/2012_Webcast_Kyrillidou_etal_ClimateQUAL.pdf

analiz przeprowadzonych w różnych krajach[5]. Do najczęściej stosowanych w nich wskaźników pomiaru zalicza się przede wszystkim: czas trwania studiów, procent studentów zatrzymanych na danej uczelni oraz efekty kształcenia, takie jak: wysokie oceny z egzaminów, wysokie oceny na dyplomach ukończenia studiów, procent absolwentów znajdujących pracę. W pomiarach wpływu biblioteki na procesy badawcze, ocenie może podlegać jakość i wykorzystanie publikacji, uzyskane granty, patenty i wdrożenia, nagrody i wyróżnienia akademickie. Wszystkie wymienione mierniki analizowane są w relacji do częstotliwości korzystania z biblioteki, liczby wypożyczeń, liczby wizyt w bibliotece, czasu korzystania z usług biblioteczno-informacyjnych oraz różnorodności wykorzystywanych usług i zasobów a także stopnia wykorzystania szkoleń bibliotecznych. Do oceny wpływu na badania stosuje się dodatkowo analizę udziału zasobów dostępnych w bibliotece w cytowaniach i bibliografiach załącznikowych prac naukowych, analizę cytowań bibliograficznych, spisów publikacji, dokumentów wewnętrznych uczelni[6].

Od 2009 r. nad omawianą problematyką pracował zespół w ramach Association of College and Research Libraries pod kierunkiem Megan Oakleaf. Wynikiem tych prac jest opublikowany we wrześniu 2010 r. raport zawierający bardzo dokładną analizę kierunków badań oraz szczegółowe propozycje możliwych do zastosowania metod i narzędzi oceny[7]. W dokumencie tym, oprócz wcześniej wymienionych sposobów oceny, proponuje się wiele dodatkowych, m.in. analizę obecności zasobów i usług oraz programów biblioteki na stronach WWW kierunków i wydziałów, w podręcznikach i materiałach do zajęć, w sylabusach, a także ocenę współpracy biblioteki z wydziałami. Proponuje się również analizę logów studentów i pracowników do zasobów i usług biblioteki oraz różne formy samooceny użytkowników (np. wykorzystania zasobów, zaoszczędzonego czasu). Wskaźnikami mogą być także rankingi i nagrody dla biblioteki oraz udział jej pracowników w podwyższaniu kwalifikacji[8].

Z kolei problematykę oceny wpływu usług bibliotecznych na umiejętności informacyjne – (*information literacy - IL*) najczęściej wyznaczają standardy Association of College and Research Libraries lub inne krajowe standardy w tym zakresie. Według standardów najważniejsze umiejętności studentów to: formułowanie zapytania informacyjnego, określenie typu i formatu źródła informacji,

[5]R. Poll, Impact/Outcome Measures for Libraries, LIBER Quarterly" 2003, nr 3/4, ss. 329-331. Najważniejsze publikacje dotyczące takich badań zob. R. Poll, Bibliography "Impact and Outcome of Libraries" Chapter IV, ss. 16-19 [on-line], [dostęp: 11 lipca 2012] dostępny w World Wide Web: http://www.ulb.uni-muenster.de/projekte/outcome/downloads/bibliography-impact+outcome.pdf

[6]R. Poll, Impact/Outcome Measures…, s. 332.

[7]Association of College and Research Libraries. Value of Academic Libraries. A Comprehensive Research Review, and Report. Researched by Megan Oakleaf, Chicago Association of College and Research Libraries 2010 [on-line], [dostęp: 11 lipca 2011] Dostępny w World Wide Web: http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/issues/value/val_report.pdf

[8]Ibidem, ss. 104-140.

wybór najskuteczniejszej strategii wyszukiwawczej, ocena jakości informacji oraz zgodne z zasadami prawa i etyki wykorzystanie informacji[9]. Obecnie podkreśla się również potrzebę analizy i oceny wpływu e-learningu na kształcenie umiejętności informacyjnych użytkowników bibliotek oraz wykorzystania serwisów społecznościowych i innych narzędzi Web 2.0 w takich szkoleniach. Zwraca się też uwagę na inne ważne problemy badawcze w tym zakresie. Należą do nich m.in.: zmiany stopnia zaufania do biblioteki związane ze wzrostem kompetencji informacyjnych użytkowników, wpływ IL na proces rekrutacji studentów na uczelnię, odczucia studentów dotyczące szkoleń i wirtualnego środowiska dydaktycznego, a także wpływ działań i programów biblioteki na zwalczanie plagiatów[10]. Do najczęściej stosowanych metod i technik badawczych służących ocenie wpływu biblioteki na kompetencje informacyjne użytkowników zalicza się: sondaże diagnostyczne po szkoleniach, samoocenę użytkowników, obserwację zachowań w sytuacji poszukiwań informacji, ocenę jakości bibliografii załącznikowych do prac studentów oraz testy prowadzone przed i po szkoleniach[11].

Kolejne płaszczyzny analizy wpływu to **aspekt kulturalny** – obejmujący badanie oddziaływania usług bibliotek na rozwój zainteresowań i aspiracji kulturalnych użytkowników oraz a**spekt środowiskowy** – polegający na ocenie funkcjonowania bibliotek w społeczności lokalnej (wpływ bibliotek na proces inkluzji społecznej oraz integrację społeczności lokalnej, tworzenie przez biblioteki więzi społecznych). Badaniami środowiskowego wpływu bibliotek – ich roli w kształtowaniu kapitału społecznego zainteresowano się na świecie w pierwszych latach XXI wieku. Obecnie pierwsze ich podsumowania znajdziemy w pracach Andreasa Vårheima i Catherine A. Johnson[12]. W badaniach tych sporo uwagi poświęcono analizie biblioteki publicznej jako miejsca spotkań społeczności lokalnej. Wskaźnikami w badaniach był m.in.: udział w spotkaniach organizowanych przez bibliotekę, wykorzystanie w bibliotece Internetu w celu nawiązywania i podtrzymywania kontaktów (e-mail, grupy dyskusyjne), spotkania ze znajomymi i sąsiadami w bibliotece, inne kontakty społeczne, wykorzystanie usług informacyjnych biblioteki do celów związanych z pracą w różnych organizacjach społecznych, wykorzystanie biblioteki przez różne grupy społeczne: imigrantów,

[9]ACRL. Information Literacy Competency Standards for Higher Education [on-line] [dostęp: 13 lipca 2011] Dostępny w World Wide Web: http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/informationliteracycompetency.cfm

[10]D. Streatfield, S. Markless, Evaluating the Impact of Information Literacy in Higher Education: Progress and Prospects Libri, 2008, Vol. 58, ss. 105-106.

[11]R. Poll, P. Payne, Impact measures for libraries and information services, Library Hi Tech, 2006, ss. 547-562.

[12]A. Vårheim, Theoretical approaches on public libraries as places creating social capital WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 74TH IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL 10-14 August 2008, Québec, Canada [on-line] [dostęp: 12 lipca 2011] dostępny w World Wide Web: http://www.ifla.org/IV/ifla74/index.htm
C.A. Johnson, Do public libraries contribute to social capital? A preliminary investigation into the relationship, Library & Information Science Research 2010, Vol. 32, ss. 147-155.

mniejszości etniczne, wskaźnik wydatków na biblioteki publiczne w przeliczeniu na liczbę mieszkańców, wykorzystanie przestrzeni wirtualnej biblioteki jako miejsca budowania kapitału społecznego (profile i serwisy w portalach internetowych, blogi, publikacja w witrynach gazet on-line itp.)[13]. Do wykorzystywanych i proponowanych metod i technik badań w omawianym zakresie zalicza się przede wszystkim: analizę misji i działalności bibliotek, ich usług, projektów (spotkań, wystaw, szkoleń itd.), obserwacje, wywiady, np. sondaże uliczne, wywiady z dyrektorami bibliotek, badania ankietowe, sondaże telefoniczne oraz badania fokusowe[14].

Bardzo interesujący jest też **aspekt ekonomiczny,** w którym badania koncentrują się na ocenie wpływu usług i produktów bibliotek na kondycję finansową użytkowników oraz społeczeństwa, umiejętności poszukiwania pracy, prowadzenia własnych firm itp.[15].

Ocena wpływu ekonomicznego biblioteki nie jest badaniem kosztów jej działalności. Przyjmuje się w niej perspektywę oceny utraconych korzyści finansowych, jakie poniosłoby społeczeństwo w przypadku likwidacji biblioteki. Takie bezpośrednie korzyści są różnorodne. Zalicza się do nich przede wszystkim:

- korzyści indywidualne – np. oszczędności z tytułu wypożyczenia materiałów, które w innym wypadku trzeba by kupić, dostęp do bezpłatnego kształcenia informacyjnego,
- korzyści dla lokalnych firm – np. w postaci dostępu do baz danych z dziedziny prawa i podatków,
- korzyści dla lokalnej społeczności – bezpłatny dostęp do informacji i kultury.

Oceny próbuje się dokonywać, pokazując rezultaty ekonomiczne funkcjonowania biblioteki w społeczeństwie, a przede wszystkim określając stopę zwrotu z inwestycji – ROI (Return of Investment). W odniesieniu do środowiska bibliotek jest to metoda ukazująca finansowe implikacje związane z istnieniem bądź nie usług biblioteczno-informacyjnych. Przy jej wykorzystaniu otrzymuje się wskaźnik rentowności inwestycji, czyli w wypadku bibliotek, stosunek utraconych korzyści spowodowanych likwidacją biblioteki do nakładów finansowych na jej funkcjonowanie. Metodologia ROI jest najlepiej przedstawiona w sprawozdaniach pro-

[13]Por. np. S. Aabø, R. Audunson, A. Vårheim, How do public libraries function as meeting places? Library and Information Science Research 2010, Vol. 32 (1), ss. 16-26; A. Vårheim, S. Steinmo, E. Ide, Do libraries matter? Public libraries and the creation of social capital, Journal of Documentation 2008, Vol. 64 (6), ss. 877-892; Libraries and Online Social Capital [on-line] [dostęp: 12 lipca 2011] dostępny w World Wide Web: www.slideshare.net/pcsweeney/library-social-capital

[14]Zob. np. S. Aabø, R. Audunson, A.Vårheim, How do public libraries function as meeting… ss. 16-26, A. Vårheim Gracious space: Library programming strategies towards immigrants as tools in the creation of social capital, Library & Information Science Research 2011, Vol. 33, ss. 12-18.

[15]J.C. Bertot, Ch.R. McClure, Outcomes Assessment in the Networked Environment: Research Questions, Issues, Considerations, and Moving Forward, Library Trends Spring 2003, ss. 599-600.

jektu *LRS (Library Research Service)* o nazwie *Public Libraries – A Wise Investment*[16]. Tutaj wzór na wskaźnik rentowności wygląda następująco:

ROI to: koszt alternatywnych rozwiązań *(Cost to Use Alternatives)*,
+ utrata usług i informacji *(Lost Use)*,
+ bezpośrednie wydatki lokalne *(Direct Local Expenditures)*,
+ kompensacja strat dla personelu (*Lost Compensation for Library Staff)*,
+ utracone zyski innych firm (*Halo Spending)*.

Podzielone przez zainwestowane środki.

Koszt alternatywnych rozwiązań to szacunkowe wydatki, jakie trzeba ponieść za takie same usługi jakie świadczy biblioteka, lecz na wolnym rynku. Utrata usług i informacji to szacunkowa wartość dla użytkowników informacji i usług informacyjnych, których nie można uzyskać gdzie indziej (np. szereg usług *reference service*). Bezpośrednie wydatki lokalne to straty, jakie poniosą lokalne firmy w przypadku likwidacji biblioteki. Chodzi o firmy prowadzące działalność gospodarczą na terenie biblioteki oraz usługodawców biblioteki (np. firmy dostarczające zasoby informacyjne, konserwatorów sprzętu komputerowego, urządzeń). Niewątpliwie istnienie i funkcjonowanie biblioteki ma pośredni wpływ na wyniki ekonomiczne firm działających w jej otoczeniu. Kompensacja strat dla personelu to wydatki z budżetu z tytułu zwolnień i powiększania bezrobocia, a utracone zyski innych firm to straty przedsiębiorstw z otoczenia biblioteki, z usług których korzystają użytkownicy w drodze do niej (np. restauracje, sklepy)[17]. Na witrynach internetowych różnych inicjatyw badania wpływu ekonomicznego oraz na stronach wielu bibliotek amerykańskich znajdują się też proste kalkulatory wartości usług bibliotecznych[18].

Z perspektywy badań wpływu bibliotek na otoczenie ekonomiczne warto wspomnieć o projekcie ACRL: Value of Academic Libraries. A Comprehensive Research Review and Report. Jest on realizowany w trzech etapach:

- Faza I – Utworzenie metodologii ROI w bibliotekach akademickich. Zainicjowana została przez University of Illinois at Urbana-Champaign we współpracy z Elsevier.
- Faza II – ROI dla grantów – wykorzystanie zasobów elektronicznych biblioteki w dokumentowaniu wniosków (8 bibliotek w różnych krajach).

[16]LRS. Return on Investment for Public Libraries [on-line] [dostęp: 19 maja 2011] dostępny w World Wide Web: http://www.lrs.org/public/roi/

[17]N. Steffen i in., Public Libraries – A Wise Investment. A Return on Investment Study of Colorado Libraries, March 2009, s. 6 [on-line], [dostęp: 20 lipca 2011] dostępny w World Wide Web: http://www.lrs.org/documents/closer_look/roi.pdf; zob. też np. PUBLIC LIBRARIES – A WISE INVESTMENT. CORTEZ PUBLIC LIBRARY [on-line] [dostęp: 15 maja 2011] dostępny w World Wide Web:
http://www.lrs.org/documents/roi/cortez.pdf

[18]Zob. np. Indiana Libraries and Library Statistics [on-line] [dostęp: 20 maja 2011] dostępny w World Wide Web: http://www.stats.indiana.edu/LibraryValuationCalculator.xls, zob. też załącznik nr 1 do artykułu.

- Faza III – Values, Outcomes and Return on Investment of Academic Libraries ("Lib-Value") Institute of Museum and Library Services (IMLS) 1.12.2009-30.01.2012 – obszary badań: dydaktyka, badania i wpływ środowiskowy bibliotek: 1) modele szacowania ROI w bibliotekach akademickich, 2) narzędzia elektroniczne dla szacowania ROI, 3) testowanie ROI w 3 bibliotekach akademickich[19].

Pomiar wpływu bibliotek na otoczenie społeczno-ekonomiczne nie jest jednak łatwy. Przede wszystkim wszystkie sposoby badań są bardzo czasochłonne. Wiele danych, które należałoby zebrać, jest niedostępnych, głównie ze względu na ochronę danych osobowych. Usługi mają często odmienne wyjście dla różnych grup użytkowników, np. szkolenia w wyszukiwaniu w bazach danych dla użytkowników na różnych poziomach. Wpływy na poszczególne osoby są różnorodne – trudno określić, jaka zmiana następuje wskutek usług biblioteki. Łatwiej to szacować, gdy badany jest wpływ pojedynczej usługi. Jednak wydaje się, że nie zwalnia to bibliotek od podejmowania takich badań. Warto jednak dodatkowo wspomnieć o użytecznym projekcie, który może dostarczyć narzędzi do omawianych analiz. Jest to EVALUEd – inicjatywa University of Central England[20]. Jednym z jej elementów jest przydatny zbiór narzędzi do badania informacyjnych usług elektronicznych w instytucjach związanych ze szkolnictwem wyższym: wzory kwestionariuszy badań ankietowych, kwestionariuszy badań fokusowych i wywiadów, instrukcje dotyczące zbierania danych statystycznych oraz wykorzystania dokumentacji, wzory arkuszy oceny.

Podsumowanie

Dobrze przeprowadzona ocena jakości biblioteki obejmuje badania na wszystkich trzech płaszczyznach, które są komplementarne wobec siebie. Wyniki badań jakości są ważne ze względu na przygotowywanie się do zmian w funkcjonowaniu i w efektywnym zarządzaniu biblioteką. Przede wszystkim pozwalają sprawdzać na bieżąco wykorzystanie ograniczonych zasobów (wydajność), pomagają kontrolować skuteczność działań, co ułatwia bieżącą ich korektę. Stanowią informację zwrotną dla pracowników, co w wielu wypadkach pozwala uniknąć błędów. Pełnią też wiele innych, ważnych funkcji – wspomagają proces planowania i podejmowania decyzji, gdzie głównie ułatwiają wybór celów działań, testowanie różnych rozwiązań i wybór optymalnych. Pomagają również troszczyć się o klientów i poznawać wpływ biblioteki na otoczenie. Pozwalają umacniać wizerunek biblioteki, co jest istotne z bardzo wielu powodów, a jednym z nich jest pomoc w staraniach

[19]ACRL: Value of Academic Libraries. A Comprehensive Research Review and Report[on-line], [dostęp: 11 maja 2012] dostępny w World Wide Web: http:// www.acrl.ala.org/value/

[20]An evaluation toolkit for e-library developments [on-line], [dostęp: 20 lipca 2011] dostępny w World Wide Web: http://www.evalued.bcu.ac.uk/index.htm

o fundusze. Ważne są zatem próby budowania kultury oceny w bibliotekach – jej zaangażowanie w badania i oceny jakości.

Bibliografia

[1] Aabø S., Audunson R., Vårheim A., How do public libraries function as meeting places? Library and Information Science Research 2010, Vol. 32 (1), ss. 16-26.

[2] ACRL. Information Literacy Competency Standards for Higher Education [on-line] [dostęp: 13 lipca 2011] dostępny w World Wide Web: http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/informationliteracycompetency.cfm

[3] ACRL: Value of Academic Libraries. A Comprehensive Research Review and Report[on-line], [dostęp: 11 maja 2012] dostępny w World Wide Web: http:// www.acrl.ala.org/value/

[4] An evaluation toolkit for e-library developments [on-line], [dostęp: 20 lipca 2011] dostępny w World Wide Web: http://www.evalued.bcu.ac.uk/index.htm

[5] Association of College and Research Libraries. Value of Academic Libraries. A Comprehensive Research Review, and Report. Researched by Megan Oakleaf, Chicago Association of College and Research Libraries 2010 [on-line], [dostęp: 11 lipca 2011] dostępny w World Wide Web: http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/issues/value/val_report.pdf

[6] Bertot J.C., McClure Ch.R., Outcomes Assessment in the Networked Environment: Research Questions, Issues, Considerations, and Moving Forward, Library Trends Spring 2003, ss. 599-600.

[7] Głowacka E., Nowa edycja ISO 11620:2008: Information and Documentation – Library Performance Indicators. Analiza przyczyn i źródeł nowelizacji normy, Przegląd Biblioteczny 2011 nr 1.

[8] Johnson C.A., Do public libraries contribute to social capital? A preliminary investigation into the relationship, Library & Information Science Research 2010, Vol. 32, ss. 147-155.

[9] Kyrillidou M., Introduction to ClimateQUAL Association of Research Libraries.

[10] Lakos A., Phipps S., Creating a culture of assessment: A catalyst for organizational change [on-line], [dostęp: 11 lipca 2012] dostępny w World Wide Web: http://escholarship.org/uc/item/0843106w

[11] Libraries and Online Social Capital [on-line], [dostęp: 12 lipca 2011] dostępny w World Wide Web: www.slideshare.net/pcsweeney/library-social-capital

[12] LRS. Return on Investment for Public Libraries [on-line], [dostęp: 19 maja 2011] dostępny w World Wide Web: http://www.lrs.org/public/roi/

[13] MINES for Libraries®: Measuring the Impact of Networked Electronic Services [on-line], [dostęp: 11 maja 2012] dostępny w World Wide Web: http://www.arl.org/stats/initiatives/mines/index.shtml

[14] Plum T., Measuring the Impact of Networked Electronic Services [on-line], [dostęp: 11 lipca 2012] dostępny w World Wide Web: http://libraryassessment.org/bm~doc/plum.pps

[15] Poll R., Impact/Outcome Measures for Libraries, LIBER Quarterly" 2003, nr 3/4, s. 329-331.

[16] Poll R., Payne P., Impact measures for libraries and information services, Library Hi Tech, 2006, ss. 547-562.

[17] PUBLIC LIBRARIES – A WISE INVESTMENT. CORTEZ PUBLIC LIBRARY [on-line], [dostęp: 15 maja 2011] dostępny w World Wide Web: http://www.lrs.org/documents/roi/cortez.pdf
[18] Steffen N. i in., Public Libraries – A Wise Investment. A Return on Investment Study of Colorado Libraries, March 2009, s. 6 [on-line], [dostęp: 20 lipca 2011] dostępny w World Wide Web: http://www.lrs.org/documents/closer_look/roi.pdf
[19] Streatfield D., Markless S., Evaluating the Impact of Information Literacy in Higher Education: Progress and Prospects Libri, 2008, Vol. 58, ss. 105-106.
[20] Vårheim A. , Steinmo S., Ide E., Do libraries matter? Public libraries and the creation of social capital, Journal of Documentation 2008, Vol. 64 (6), ss. 877-892.
[21] Vårheim A., Gracious space: Library programming strategies towards immigrants as tools in the creation of social capital, Library & Information Science Research 2011, Vol. 33, ss. 12-18.
[22] Vårheim A., Theoretical approaches on public libraries as places creating social capital WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 74TH IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL 10-14 August 2008, Québec, Canada [on-line], [dostęp: 12 lipca 2011] dostępny w World Wide Web: http://www.ifla.org/IV/ifla74/index.htm
[23] Webcast Briefing April 17, 2012 [on-line], [dostęp: 11 maja 2012] dostępny w World Wide Web: http://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/2012/2012_Webcast_Kyrillidou_etal_ClimateQUAL.pdf

Sesja I
Standaryzacja bibliotek

LIDIA DERFERT-WOLF

Wskaźniki funkcjonalności i statystyka biblioteczna – normy międzynarodowe, krajowe i sprawozdawczość GUS

LIDIA DERFERT-WOLF
AGNIESZKA PIETRYKA

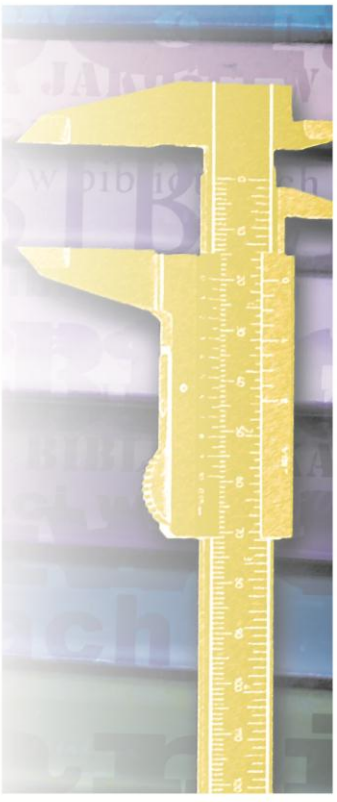
Badanie efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych – projekt SBP

MAREK GÓRSKI

Wykorzystanie danych gromadzonych w programie AFBN

ZDZISŁAW GĘBOŁYŚ

BIX – Bibliotheksindex – niemiecki program oceny jakości pracy bibliotek naukowych i publicznych



Lidia Derfert-Wolf
Biblioteka Główna Uniwersytetu Technologiczno-Przyrodniczego
w Bydgoszczy

Wskaźniki funkcjonalności i statystyka biblioteczna – normy międzynarodowe, krajowe i sprawozdawczość GUS

W referacie zaprezentowano międzynarodowe normy: ISO 11620 (Information and Documentation – Library performance indicators) oraz ISO 2789 (Information and Documentation – International library statistics). Omówiono ich cele i zawartość, planowane nowelizacje oraz odpowiedniki krajowe. Przedstawiono też problemy nowych formularzy GUS dla bibliotek oraz krajowych projektów w zakresie badania efektywności w odniesieniu do wymienionych norm.

Wprowadzenie

IV Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej, która odbyła się w 2010 r. nosiła tytuł „Biblioteka w kryzysie czy kryzys w bibliotece?" i dała „podstawę do dyskusji zarówno na temat ekonomii działania bibliotek (np. optymalizacji kosztów zakupu źródeł informacji), jak i dywagacji na temat rosnących zagrożeń funkcji informacyjnej biblioteki[1]. Był to głos w ogólnoświatowej debacie bibliotekarzy odczuwających skutki kryzysu ekonomicznego oraz dostrzegających nowe metody komunikacji naukowej, uczenia się i nauczania, jak również poważnych konkurentów, z Google na czele. Kryzys finansowy rodzi różne zagrożenia, a przede wszystkim powoduje znaczne ograniczenia funduszy. Bibliotekarze muszą dokonywać zmian i podejmować trudne decyzje związane m.in. z limitowaniem zakupów materiałów bibliotecznych, zwalnianiem pracowników, likwidacją niektórych agend. W dyskusjach ze zwierzchnikami potrzebne są dowody na to, że biblioteka ma istotne znaczenie, a użytkownicy osiągają dzięki korzystaniu z jej usług konkretne korzyści. Najbardziej oczywistych i przemawiających do opinii publicznej argumentów dostarczą: statystyka biblioteczna, wskaźniki funkcjonalności i wyniki badań użytkowników.

Dowodzenie wartości bibliotek jest problemem, który nabiera w ostatnich latach coraz większego znaczenia, stanowiąc przedmiot badań i normalizacji. W „Manifeście IFLA o statystyce bibliotecznej" z 2010 r. już na wstępie stwier-

[1]Biblioteka w kryzysie czy kryzys w bibliotece? IV Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej, Łódź 15-17 czerwca 2010 r. http://konferencja-lib.p.lodz.pl/index.php/kbpl/2010

dza się, że „ilościowe i jakościowe dane dotyczące czytelników, usług bibliotecznych oraz korzystania z bibliotek są niezbędne dla ukazania i potwierdzenia ogromnej roli, jaką odgrywają biblioteki" [8]. Wśród dziesięciu trendów w bibliotekach akademickich omówionych w 2012 r. w analizie ACRL wymienia się demonstrowanie wartości, jaką biblioteki stanowią dla uczelni oraz innych instytucji naukowych [2]. Autorzy artykułu powołują się na inny raport ACRL „Value of Academic Libraries" z 2010 r., który jest częścią inicjatywy mającej na celu zapewnienie bibliotekom narzędzi do ukazywania wpływu biblioteki na zachowania i sukcesy studentów oraz pracowników naukowych [15].

Od statystyki do oceny efektów działania

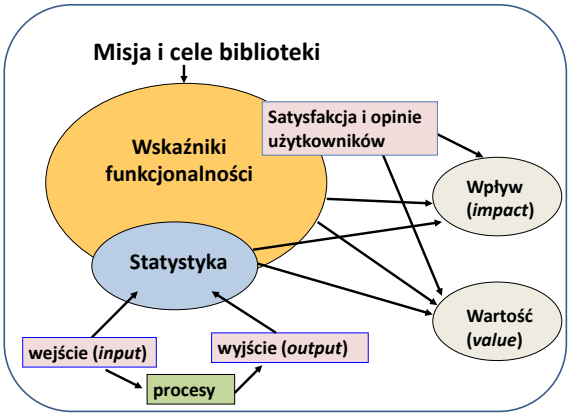
Jakość organizacji przejawia się w wielu wymiarach, zmieniających się w zależności od punktu widzenia. Biblioteka może być postrzegana z perspektywy: użytkowników (obecnych i potencjalnych), organizatorów i instytucji finansujących, decydentów, pracowników biblioteki, dyrektorów biblioteki oraz opinii publicznej. Każda z tych grup osób będzie miała inne spojrzenie na jakość. Użytkownicy odniosą ją do skutecznego świadczenia usług, z których sami korzystają, a nie do efektywności procesów wewnętrznych. Dla organizatorów bibliotek i instytucji finansujących istotny będzie wizerunek biblioteki, korzyści jakie z niej odnoszą, ale również opłacalność funkcjonowania biblioteki. Pracownicy będą poszukiwać jakości w warunkach pracy, możliwości dokształcania oraz sprawnym zarządzaniu [21].

Roswitha Poll wymienia trzy aspekty oceny jakości biblioteki [17]:

- wskaźniki funkcjonalności: mierzą efektywność i wydajność usług bibliotecznych; generują dane ilościowe i mogą być uznane za obiektywne,
- badania użytkowników: mierzą postrzeganie jakości; generują dane jakościowe, ale mają raczej charakter subiektywny,
- ocena rezultatów: szacuje wartość biblioteki i korzyści z jej funkcjonowania dla indywidualnych użytkowników i dla społeczeństwa.

Należy tu dodać, że wymienione metody wzajemnie się uzupełniają, a pełna ocena jakości powinna uwzględniać wszystkie te elementy, sprzężone jednocześnie z misją i celami działania, które nie będą oczywiście jednakowe dla wszystkich bibliotek. Poza tym, dla kompleksowej oceny biblioteki przydatne jest też ujęcie systemowe, zgodnie z którym system biblioteczny analizuje się z uwzględnieniem takich elementów jak: otoczenie, wejście (*input data*), procesy (*processes*), wyjście (*output data*), wpływ biblioteki. Elementy wejścia to nieprzetworzone dane, np. budżet, zbiory, wyposażenie, użytkownicy, personel, powierzchnia, miejsca w czytelniach. Procesy to np. gromadzenie, katalogowanie, wypożyczanie, usługi informacyjne. Natomiast elementy wyjścia to wyniki działania procesów, np. skatalogowane tytuły, wypożyczone książki, udzielone informacje, odbyte szkolenia [1, 8, 18]. Współczesne podejście do oceny jakości bibliotek i badań funkcjonalności, poza tradycyjnymi metodami analizowania danych wejściowych, uwzględ-

nia też opinie użytkowników, rezultaty „wyjściowe" oraz znaczenie bibliotek dla indywidualnych użytkowników i społeczeństwa (rys. 1).



Rys. 1. Koncepcja oceny jakości i funkcjonalności biblioteki
Źródło: opracowanie własne.

Do pomiaru wybranych wskaźników funkcjonalności oraz rezultatów działania biblioteki niezbędna jest statystyka, która dawniej była podstawowym wyznacznikiem oceny. Dane statystyczne pokazują czym biblioteka dysponuje i co oferuje (np. liczba zbiorów, liczba pracowników) oraz jak jest wykorzystywana (np. liczba wypożyczeń). Podstawowym dokumentem standaryzującym statystykę biblioteczną jest norma ISO 2789. Wskaźniki funkcjonalności – kombinacje danych ilościowych i jakościowych oraz relacje między danymi wejściowymi i wyjściowymi – świadczą o tym, jak biblioteka spełnia swoje cele, jak jest postrzegana i czy jest atrakcyjna dla obsługiwanej populacji. Podstawą standaryzacji badania tych wskaźników jest norma ISO 11620. Ostatni z elementów oceny – badania rezultatów – wskazuje na to, jaki biblioteka wywiera wpływ na otoczenie i ile jest warta. Norma wspierająca metodologicznie tego rodzaju badania jest w opracowaniu (ISO/AWI 16439).

Omówione w skrócie zależności pomiędzy elementami i metodami procesu oceny jakości i funkcjonalności biblioteki przenikają się wzajemnie. Jedynie statystyka biblioteczna stanowi same w sobie surowe dane, które potem są wykorzystywane zarówno w pomiarach funkcjonalności, jak i badaniach rezultatów. Podobną rolę odgrywają w tych dwóch obszarach badania użytkowników. Natomiast badania rezultatów czerpią ze wszystkich dotychczasowych osiągnięć, wypracowując własne metody i podając wyniki:

- statystyk (ogólne statystyki biblioteczne, statystyki z obszaru kultury, np. wzrost udziałów w imprezach organizowanych przez biblioteki),
- wskaźników funkcjonalności, a szczególnie wskaźników dotyczących wykorzystania zasobów i usług bibliotecznych, np. wyższy odsetek populacji objętej usługami,

- rezultatów badania satysfakcji użytkowników i postrzegania jakości usług, np. wyższa satysfakcja z usług informacyjnych.

Tak uzyskane wyniki pozwolą zbadać:

- wpływ biblioteki – zmiany w postawach i umiejętnościach użytkowników, zmiany społeczne będące rezultatem korzystania z biblioteki,
- wartość biblioteki – korzyści (w tym finansowe) jakie różne grupy osób odnoszą z faktu korzystania z biblioteki (użytkownicy) lub jej organizowania i utrzymywania (instytucje finansujące, politycy, podatnicy) [18].

Wracając do spraw statystyki bibliotecznej i wskaźników funkcjonalności, które są przedmiotem niniejszego referatu, i do których wrócimy analizując normy w tym zakresie, przyjrzyjmy się głównym celom i zadaniom tych metod pomiarów, przedstawionym w tabeli 1. Niektóre z nich są bardzo podobne, ponieważ podstawą obliczania wskaźników są dane statystyczne, a zatem cele muszą się poniekąd powielać.

Tabela 1. Cele i zadania statystyki bibliotecznej i wskaźników funkcjonalności bibliotek

Statystyka biblioteczna – cele i zadania	**Wskaźniki funkcjonalności bibliotek – cele i zadania**
• monitorowanie bieżących wyników w celu porównania z danymi podobnych instytucji, • monitorowanie kierunków zmian oraz wyników innowacji, • tworzenie podstaw planowania, podejmowania decyzji, poprawy jakości usług i oceny wyników, • upowszechnianie znaczenia usług bibliotecznych społeczeństwu, politykom i innym zewnętrznym gremiom, w tym pokazywanie potencjalnego znaczenia dla przyszłych pokoleń, • informowanie krajowych lub regionalnych instytucji wspierających i finansujących biblioteki	• pełnienie funkcji narzędzi oceny jakości i efektywności zasobów i usług bibliotecznych oraz innych działań prowadzonych przez bibliotekę, • ocena wydajności zasobów przeznaczonych przez bibliotekę na realizację usług i innych działań, • ułatwienie kontroli procesu zarządzania, • stanowienie podstawy powiązań i dialogu pomiędzy personelem, instytucjami finansującymi i społecznością użytkowników, • wykorzystanie w analizach porównawczych funkcjonalności bibliotek, które mają podobne misje lub zadania

Źródło: opracowanie własne na podstawie: ISO 2789:2006 Information and Documentation – International library statistics oraz PN-ISO 11620:2012 Informacja i dokumentacja – wskaźniki funkcjonalności bibliotek.

Międzynarodowa statystyka biblioteczna – norma ISO 2789

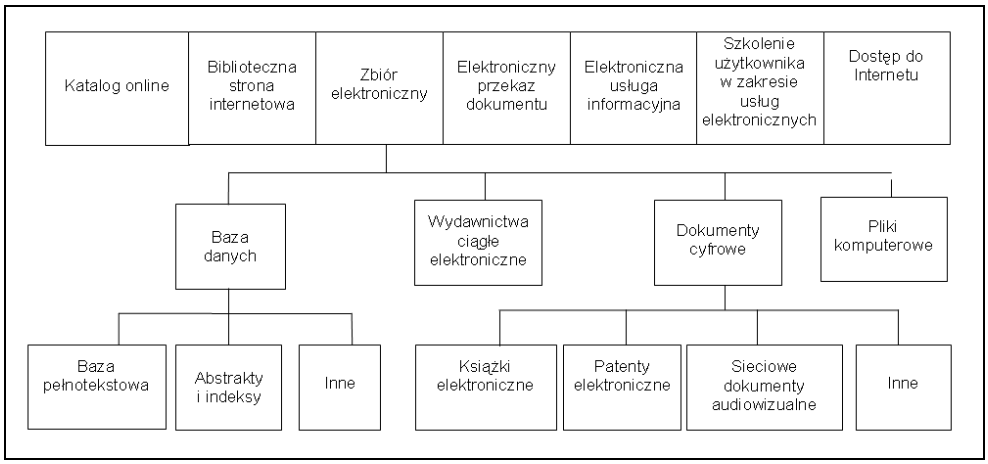
Potrzeba usystematyzowania statystyki bibliotecznej na poziomie międzynarodowym doprowadziła do wydania w 1974 r. pierwszej edycji normy ISO 2789, przeznaczonej dla wszystkich typów bibliotek. Drugie wydanie miało miejsce w 1991 r., a trzecie – ostatnie przetłumaczone na język polski – w 2003 r.[2] W normie podano wskazówki dotyczące gromadzenia, interpretacji i analizowania danych statystycznych, które mogą być używane do oceny i porównywania usług bibliotecznych i informacyjnych. W zaleceniach dopuszcza się systematyczne zbieranie danych przez pełny okres sprawozdawczy, jak również wykorzystanie metod próbkowania, jeżeli danych nie można pobrać z systemów zautomatyzowanych lub jeżeli ich gromadzenie byłoby zbyt czasochłonne.

W normie z roku 2003 zdefiniowano 93 terminy. Definicje i metody obliczeń dotyczą wielkości zbiorów bibliotecznych według ich rodzajów (w tym dane dotyczące stanu, nabytków i ubytków), liczby i kategorii użytkowników, wykorzystania zasobów i usług, wydatków, personelu biblioteki, szkoleń, powierzchni i wyposażenia. W tej edycji ISO 2789 w bardzo szerokim zakresie uwzględniono zagadnienia zasobów i usług elektronicznych [5].

W 2006 r. opublikowano czwarte – aktualnie obowiązujące – wydanie ISO 2789 [10], które nie będzie tłumaczone na język polski ze względu na zapowiadaną kolejną edycję. Nowelizacja ta zawiera uzupełnienia i niewielkie zmiany:

- podano kilka nowych definicji, np. plik danych, jednostka treści, bezpłatne zasoby internetowe, opłaty za publikowanie w modelu otwartym,
- dodano i/lub uzupełniono sposoby liczenia nowych danych, np. zakupów zasobów w ramach konsorcjów, bezpłatnych zasobów internetowych skatalogowanych lokalnie, zatrudniania w bibliotece studentów, szkolenia praktykantów i stażystów,
- opisano bardziej szczegółowo problemy związane z gromadzeniem i prezentacją statystyk wykorzystania elektronicznych usług bibliotecznych (rys. 2), opierając się na wynikach istotnych projektów międzynarodowych, np. zaleceń ICOLC[3] czy COUNTER[4] [5]; szczególnie dużo miejsca poświęcono pomiarom odwiedzin wirtualnych.

[2]PN-EN ISO 2789:2005 Informacja i dokumentacja – Międzynarodowa statystyka biblioteczna. Norma wycofana bez zastąpienia.
[3]ICOLC – The International Coalition of Library Consortia http://icolc.net/
[4]COUNTER (Counting Online Usage of Networked Electronic Resources) http://www.projectcounter.org/



Rys. 2. Biblioteczne usługi elektroniczne zgodnie z normą ISO 2789:2006 Information and Documentation - International library statistics

W marcu 2010 r. podjęto prace nad piątą edycją normy ISO 2789 [19]. Zgodnie z zapowiedziami uwzględnione w niej będą problemy digitalizacji, zabezpieczenia zasobów, Open Access (dokumenty w repozytoriach i ich wykorzystanie). Uzupełnione zostaną zadania bibliotek narodowych (zarządzanie egzemplarzem obowiązkowym, tworzenie bibliografii narodowej). Poruszone też będą zagadnienia współpracy bibliotek, realizacji projektów, działalności naukowej i publikacji pracowników oraz promocji usług bibliotecznych. Wprowadzono nowe pojęcia dotyczące specjalistycznych usług dla określonych grup użytkowników, np. osób niepełnosprawnych, cudzoziemców. Podobnie jak w poprzedniej edycji, najwięcej nowości wiąże się z rozwojem technologii. W normie znajdziemy zalecenia podawania statystyk:

- usług zaprojektowanych i skonfigurowanych dla urządzeń mobilnych (telefonów komórkowych, smartfonów, itp.) i ich odbiorców,
- obecności biblioteki w interaktywnych serwisach społecznościowych (np. Facebook, Twitter, YouTube) – liczba profili, liczba fanów, liczba odwiedzin, liczba opracowanych komunikatów/postów lub przesłanych obiektów,
- interaktywnych serwisów społecznościowych tworzonych przez bibliotekę (np. blogi, wiki) – liczba serwisów, liczba odwiedzin, liczba otrzymanych komunikatów, postów i komentarzy.

Zapowiadana nowelizacja ISO 2789 przewiduje też włączenie zaleceń gromadzenia danych dotyczących kosztów nowych usług bibliotecznych oraz czasu pracowników poświęconego np. na realizację wspólnych projektów, digitalizację, prowadzenie profili w serwisach społecznościowych, projektowanie usług dla urządzeń mobilnych oraz wszystkie prace związane z oceną biblioteki, a więc również zbieranie danych statystycznych. Publikację nowej edycji normy przewiduje się w roku 2013 [19]. Jej tłumaczenie na język polski to kolejnych kilka lat, o ile znajdzie się w kraju instytucja skłonna ponieść koszty przekładu i ustanowienia polskiej normy.

Wskaźniki efektywności biblioteki – norma ISO 11620

W omówionych wcześniej podejściach do oceny jakości biblioteki wymieniono wskaźniki funkcjonalności jako jeden z istotnych jej elementów. Standaryzację wskaźników podjęto po raz pierwszy w 1998 r. w normie ISO 11620. W najnowszej jej edycji z 2008 r. [9] i tłumaczeniu na język polski z 2012 r. [16], poza szczegółowym opisaniem wskaźników, omawia się zakres normy, wykorzystanie wskaźników, zasady ich wyboru do badań oraz ograniczenia w stosowaniu. Podkreśla się, że głównym celem użycia wskaźników funkcjonalności bibliotek jest samoocena, która może obejmować porównanie działania w poszczególnych latach. Drugoplanowym celem mogą być porównania pomiędzy bibliotekami. Jednak należy pamiętać, że jakość i efektywność usług biblioteki, jak również wydajność wykorzystania zasobów (w tym środków finansowych) ocenia się w zestawieniu z jej misją, celami i zadaniami. Dotyczy to samooceny, jak również badań porównawczych. Istotnym jest też warunek mówiący o tym, że wykaz wskaźników funkcjonalności zamieszczony w normie nie jest obowiązkowym zestawem, ale propozycją mierników możliwych do zastosowania w różnych warunkach działania bibliotek [16].

Obecnie obowiązujące drugie wydanie normy ISO 11620 łączy w sobie wskaźniki funkcjonalności dla bibliotecznych zasobów i usług zarówno elektronicznych, jak i tradycyjnych. Przyczyny i źródła nowelizacji dokumentu analizuje szczegółowo Ewa Głowacka [7]. Norma dotyczy oceny bibliotek wszystkich typów, a jej celem jest zwiększenie wykorzystania wskaźników w bibliotekach i rozpowszechnienie wiedzy o sposobach pomiarów. Za podstawę opracowania tej edycji uznaje się zalecenia IFLA dotyczące pomiarów funkcjonalności i definiujące 40 wskaźników dla wszystkich typów bibliotek [21]. Norma wprowadza standardową terminologię (zdefiniowano 47 terminów, powołując się często na ISO 2789:2006) i zawiera opisy 45 wskaźników funkcjonalności (Zał. 1), dobranych zgodnie z następującymi kryteriami: zawartość informacyjna, niezawodność, wiarygodność, adekwatność, praktyczność, porównywalność [7, 16, 21].

Wskaźniki funkcjonalności zaprezentowano w normie ISO 11620 zgodnie z koncepcją Zrównoważonej Karty Wyników (*Balanced Scorecard*), według której ocenę funkcjonalności firmy powinno się przeprowadzać w czterech płaszczyznach: procesów wewnętrznych, klienta, finansowej oraz rozwoju. Rozwiązanie to wdrażano również w bibliotekach, wykorzystywano w ogólnokrajowych projektach, np. niemieckim BIX [17, 20], a najbardziej powszechny wymiar zyskało we wspomnianych zaleceniach IFLA [21]. W normie wskaźniki pogrupowano w czterech głównych obszarach pomiarów:

- zasoby, dostęp i infrastruktura – wskaźniki odpowiadające na pytanie jakie usługi oferuje biblioteka i mierzące adekwatność i dostępność zasobów i usług bibliotecznych (np. pracownicy, zbiory, publicznie dostępne komputery),
- wykorzystanie – wskaźniki odpowiadające na pytanie czy usługi są akceptowane i jak wykorzystuje się zasoby biblioteczne (np. wypożyczenia materia-

łów, pobieranie zasobów elektronicznych i użytkowanie wyposażenia, satysfakcja użytkowników),

- wydajność – wskaźniki odpowiadające na pytanie czy usługi są oferowane efektywnie i mierzące wydajność zasobów i usług (np. koszt wypożyczenia, koszt sesji lub koszt pobrania dokumentu elektronicznego; wymagany czas na nabycie lub opracowanie dokumentów i stopień udzielenia poprawnych odpowiedzi),
- potencjał i rozwój – wskaźniki odpowiadające na pytanie czy biblioteka dysponuje odpowiednim potencjałem dla przyszłego rozwoju i mierzące wkład biblioteki w nowo pojawiające się usługi i zasoby oraz jej zdolność do pozyskiwania funduszy wystarczających na ich rozwój (np. procent wydatków na zasoby elektroniczne i udział pracowników w szkoleniach).

W ramach poszczególnych obszarów wskaźniki są podane w pięciu grupach: zagadnienia ogólne, zbiory, dostęp, wyposażenie, personel. Opis każdego wskaźnika funkcjonalności zawiera następujące elementy:

- nazwa (unikatowa i opisowa), np.:
  Procent sesji odrzuconych.
- cel (określający usługę, działanie lub wykorzystanie zasobów, które mają podlegać ocenie), np.:
  Ustalenie, czy biblioteka ma wystarczające licencje dla każdej bazy danych, zgodnie z potrzebami użytkowników.
- zakres (typy bibliotek, w których można stosować dany wskaźnik oraz ograniczenia dotyczące stosowania i porównań między bibliotekami), np.:
  Ten wskaźnik funkcjonalności ma zastosowanie we wszystkich bibliotekach posiadających licencjonowane bazy danych.
- definicja (jednoznaczne określenie poprzez kategorie danych do zgromadzenia i/lub poprzez relację do ustalenia pomiędzy danymi), np.:
  Procent sesji odrzuconych z ogólnej liczby zainicjowanych sesji dla każdej licencjonowanej bazy danych w określonym czasie. Zaleca się uwzględnić sesje realizowane przez pracowników oraz w trakcie szkolenia użytkownika. Sesje odrzucone z powodu błędnego logowania lub błędnego identyfikatora użytkownika nie są liczone.
- metoda (opis danych do zgromadzenia i wzór obliczenia wskaźnika; można opisać dwie metody równorzędne bądź więcej metod, np. różne dane i obliczenia prowadzące do ustalenia tego samego wskaźnika), np.:
  Oblicza się ogólną liczbę zainicjowanych sesji w bazie danych i liczbę sesji zakończonych niepowodzeniem w określonym czasie. Procent Sesji Odrzuconych to A/B × 100, gdzie A to liczba sesji odrzuconych w licencjonowanej bazie danych w określonym czasie; B to ogólna liczba sesji zakończonych powodzeniem i odrzuconych w tej bazie w tym samym czasie.
- interpretacja i czynniki oddziałujące na wskaźnik (informacje niezbędne do wyjaśnienia rezultatów zastosowania wskaźnika; może to być ogólna skala wartości wskaźnika i/lub wartość wskaźnika reprezentującego stan najbardziej

pożądany; informacje o spodziewanych odchyleniach oraz czynnikach oddziałujących na bibliotekę i wpływających na rezultaty; interpretacja umożliwia stwierdzenie, jakie działania podejmowane przez bibliotekę prowadzą do pożądanej zmiany wyniku, np.:

Wskaźnik funkcjonalności jest liczbą całkowitą w przedziale pomiędzy 0 a 100. Wysoka wartość wskaźnika funkcjonalności oznacza, że liczba licencji nie jest wystarczająca w odniesieniu do potrzeb użytkowników. Zaleca się analizowanie wskaźnika funkcjonalności oddzielnie dla każdej bazy danych. Nie uzyska się żadnych informacji poprzez ogólne zliczanie wszystkich baz danych.

- źródło/źródła (odsyłacze do dokumentów źródłowych i/lub dokumentów zawierających bardziej szczegółowe informacje o wykorzystaniu wskaźnika, metodach gromadzenia danych i ich analizy itp.),
- wskaźniki funkcjonalności związane (związki wskaźnika z innymi opisanymi w normie).

W części ogólnej normy opisano ograniczenia w stosowaniu wskaźników. Zwrócono uwagę na optymalizację wyników, czyli pozbycie się dążenia do osiągnięcia najlepszych rezultatów dla wszystkich wskaźników. Zaleca się też dokładność w obliczaniu wskaźników, a jednocześnie dopuszcza przybliżone oceny w sytuacjach, gdy dążenie do większej precyzji byłoby marnowaniem wysiłku pracowników. Wskazano również na znaczenie kompetencji użytkowników w trakcie interpretacji wskaźników. Niezadowalająca wartość wskaźnika może wynikać z niskiego poziomu ich wiedzy i umiejętności związanych z działalnością biblioteki.

Od grudnia 2010 r. trwają w ISO prace nad kolejną edycją normy 11620 [19]. Zmiany technologiczne w bibliotekach i obsługiwanym środowisku postępują w takim tempie, iż już teraz wiadomo, że kilka wskaźników należałoby pominąć, np.:

- pomiar stacji komputerowych w przeliczeniu na osobę ze względu na rozszerzający się dostęp do sieci bezprzewodowej i możliwość korzystania w bibliotekach z własnych urządzeń,
- pomiar stopnia powodzenia w wyszukiwaniu rzeczowym w katalogu z uwagi na zmiany w sposobach wyszukiwania informacji przez użytkowników,
- pomiar odsetka zapytań informacyjnych przesłanych elektronicznie, ponieważ ta metoda zadawania pytań stała się już normą.

Wśród proponowanych nowych wskaźników znajdzie się kilka przejętych z normy dotyczącej pomiarów efektywności bibliotek narodowych, np. liczba dokumentów zdigitalizowanych w ciągu roku w przeliczeniu na 1000 tytułów w całej kolekcji bibliotecznej, procent zbiorów rzadkich w całej kolekcji „stabilnej", procent powierzchni magazynowej przeznaczonej na przechowywanie zbiorów rzadkich. Najwięcej modyfikacji i dodatków wiąże się ze wspomnianymi zmianami w normie ISO 2789. Można zatem oczekiwać wskaźników dotyczących:

- współpracy bibliotek w ramach projektów (odsetek pracowników zaangażowanych w realizacje projektów),
- kompetencji pracowników biblioteki,
- usług dla naukowców,
- tworzenia repozytoriów instytucjonalnych (odsetek publikacji pracowników własnej instytucji w repozytorium),
- serwisów społecznościowych, które biblioteka tworzy i w których uczestniczy,
- usług dedykowanych określonym grupom użytkowników.

Metody badania wpływu bibliotek – projekt normy ISO/AWI 16439

W normie ISO 11620:2008 stwierdza się wyraźnie, że nie uwzględniono wskaźników funkcjonalności przydatnych do oceny rezultatów usług bibliotecznych i ich wpływu na użytkowników. Podkreślono jednak, że jest to bardzo rozwijający się obszar badań bibliotek i należy temu w przyszłości poświęcić uwagę. Komitet ISO zajmujący się sprawami badania funkcjonalności bibliotek zdecydował jednak nie uzupełniać normy ISO 11620 o te zagadnienia, a raczej przygotować odrębny dokument. Od grudnia 2010 r., w gronie 17 ekspertów z 13 krajów, opracowywana jest norma ISO/AWI 16439 *Methods and procedures for assessing the impact of Libraries*, w której przedstawione zostaną metody i procedury oceny wpływu bibliotek w odniesieniu do indywidualnych użytkowników, do obsługiwanej populacji, jak również do całego społeczeństwa. Wpływ usług bibliotecznych na jednostki może przejawiać się w podwyższeniu poziomu określonych umiejętności, zmianach postaw i zachowań, sukcesach w kształceniu i pracy zawodowej. W szerszym ujęciu działalność bibliotek może mieć wpływ na integrację społeczności, swobodny dostęp do informacji, edukację na wszystkich poziomach oraz rozwój kultury w wymiarze lokalnym i ponadregionalnym. Badaniom powinna też podlegać „wartość" usług bibliotecznych z ekonomicznego punktu widzenia, w tym efektywność kosztowa, wskaźniki rentowności oraz wpływ na gospodarkę [18].

Celem normy będzie ujednolicenie terminologii i definicji w omawianym zakresie oraz opis zharmonizowanych metod, które zbadano i uznano za wystarczające do dostarczania wymiernych rezultatów. Grupa robocza pracująca nad projektem ISO/AWI 16439 bazuje na badaniach prowadzonych od kilku lat w różnych krajach [3]. Wykorzystano też rezultaty projektu „Global statistics" realizowanego przez IFLA, ISO i UNESCO w latach 2006-2008 [6] oraz badania wpływu bibliotek przeprowadzone we Włoszech przez Sarę Chiessi [4]. Stwierdzono przy tym, że badania ankietowe są jedną z zasadniczych metod badania wpływu, obok analizy statystyk i obserwacji. W testowanych kwestionariuszach ankiet pytano użytkowników bibliotek np. o zdobyte nowe umiejętności, otrzymaną pomoc w kształceniu, poszukiwaniu pracy czy załatwianiu innych spraw, o zaoszczędzony czas dzięki

korzystaniu z biblioteki i lepsze wyniki egzaminów. Pytano ich też o to, czy byliby skłonni zapłacić za te same usługi i jakie kwoty przeznaczyliby na ten cel [18].

Statystyka i jakość zasobów bibliotecznych – normy pokrewne

Do oceny bibliotek i działań przez nie realizowanych przydadzą się też inne normy, np.:

1. ISO TR 28118:2009 *Performance indicators for national libraries* – Raport Techniczny prezentujący zestaw narzędzi do oceny funkcjonowania bibliotek narodowych, wykorzystujący część wskaźników z ISO 11620:2008. Aspekty działalności, na które zwrócono szczególną uwagę dotyczą stopnia kompletności gromadzenia krajowej produkcji wydawniczej (w formie drukowanej i elektronicznej), szybkości opracowania i kompletności bibliografii narodowej, ochrony narodowego dziedzictwa piśmienniczego i współpracy międzynarodowej [13].
2. ISO TR 11219:2012 *Qualitative conditions and basic statistics for library buildings* – Raport Techniczny omawiający dane statystyczne odpowiednie dla budynków bibliotecznych, z uwzględnieniem aktualnych tendencji, np. adaptacji do nowych technologii, przestrzeni do prowadzenia działalności edukacyjnej, do organizowania imprez, przestrzeni dla celów rekreacyjnych, itp.
3. ISO/NP TR 14873 *Statistics and quality issues for web archiving* – w grudniu 2009 r. rozpoczęto prace nad normą, która będzie prezentowała zalecane dane statystyczne dotyczące archiwizowania zasobów sieciowych (np. liczba i rozmiar dokumentów, liczba odwiedzin wirtualnych archiwów, liczba przeglądanych witryn, koszty tworzenia archiwów) oraz wskaźniki jakości (np. zakres, aktualizacja i dostępność archiwów, efektywność kosztowa procesów archiwizacji).

Normy międzynarodowe a formularz GUS dla bibliotek i krajowe projekty badania efektywności bibliotek

Omówione w referacie międzynarodowe normy i zalecenia powinny być stosowane przez bibliotekarzy, a szczególnie zarządzających bibliotekami, zarówno w codziennej praktyce, jak również w każdej sytuacji wymagającej podawania danych czy wskaźników oceniających działalność biblioteki. Należałoby również oczekiwać, aby instytucje żądające od bibliotek podawania statystyk tak formułowały swe wymagania, by dane były w znacznym stopniu skorelowane z zaleceniami opisanymi w normach. Tylko takie podejście gwarantuje jednolitość danych, właściwą interpretację i pozwala na wzajemne porównania.

Wśród krajowych instytucji zainteresowanych statystyką biblioteczną na czele stoi Główny Urząd Statystyczny, dla którego biblioteki wypełniają od 2012 r. wspólny formularz K-03. Jego zawartość jest efektem ponad dwuletniej pracy międzybibliotecznego zespołu pracującego pod kierunkiem Biblioteki Narodowej,

w skład którego weszli specjaliści z różnych typów bibliotek, przedstawiciele GUS oraz Ministerstwa Kultury i Dziedzictwa Narodowego. Biblioteki akademickie reprezentowały osoby pracujące wcześniej w grupie roboczej powołanej przez Konferencję Dyrektorów Bibliotek Akademickich Szkół Polskich (KDBASP) w celu opracowania propozycji nowego formularza GUS, gdyż środowisko to od dawna sygnalizowało potrzebę zmian w krajowej statystyce bibliotecznej.

Zespół uzgodnił na wstępie główne założenia opracowania nowego formularza GUS:

- wspólny formularz dla bibliotek naukowych, publicznych, pedagogicznych i branżowych, z uwzględnieniem ich specyfiki i różnic – ustalono, że wybrane pytania będą skierowane tylko do określonego typu bibliotek,
- sprawozdania powinny być składane każdego roku, później niż do tej pory, np. w lutym,
- podstawą konstruowania formularza powinny być normy: PN-ISO 2789:2005, ISO 2789:2006, ISO 11620:2008,
- należy wykorzystać dotychczasowe doświadczenia bibliotek naukowych realizujących projekt AFBN oraz wytyczne IFLA/UNESCO dla bibliotek publicznych z 2001 r.

W rezultacie powstała propozycja formularza K-03 zawierającego większość zagadnień z poprzedniej wersji (np. pracownicy, zbiory, korzystanie ze zbiorów, użytkownicy, powierzchnia), ale nieco zmienionych i uzupełnionych innymi. Dla przykładu – gruntownie przebudowano dział „Zbiory biblioteczne", w którym uwzględniono zasoby elektroniczne, zarówno inwentaryzowane przez biblioteki, jak i licencjonowane. W dziale „Udostępnianie" dodano statystyki wykorzystania zbiorów elektronicznych oraz odwiedzin wirtualnych czyli odsłon bibliotecznych witryn internetowych. Poszerzono też dział dotyczący użytkowników, dodając nowe pytanie „liczba fizycznych odwiedzin w bibliotece". Biorąc pod uwagę zmieniające się warunki pracy bibliotek oraz wiele nowych form usług dodano kilka nowych działów dotyczących takich zagadnień jak:

- infrastruktura, w tym m.in.: godziny otwarcia biblioteki, dostosowanie budynków dla osób niepełnosprawnych, możliwość korzystania z sieci bezprzewodowej,
- doskonalenie zawodowe pracowników biblioteki (w dziale Pracownicy),
- finanse, w tym źródła finansowania biblioteki, wydatki na materiały biblioteczne, z uwzględnieniem zasobów elektronicznych,
- oferowane usługi elektroniczne, w tym katalog on-line, zdalne składanie zamówień i/lub rezerwacji na materiały biblioteczne, zdalne przedłużanie terminów zwrotów, elektroniczne (e-mail/sms) powiadamianie o terminach zwrotu, zdalny dostęp do licencjonowanych zasobów elektronicznych spoza sieci instytucji, interaktywne usługi informacyjne (komunikatory, czat itp.), elektroniczne kursy, szkolenia biblioteczne (e-learning), blogi biblioteczne, kanał

RSS, formularz zapytań do bibliotekarza, forum dyskusyjne, księga gości, profile na portalach społecznościowych,
- zbiory opracowane komputerowo jako procent ogólnej liczby zbiorów,
- tworzenie lub współtworzenie baz danych, biblioteki cyfrowej, repozytorium,
- inne formy działalności biblioteki, w tym szkolenia dla użytkowników, imprezy, konferencje, seminaria, wystawy,
- wydawnictwa własne biblioteki.

Na początku 2011 r. przeprowadzono sondaż wśród bibliotek różnych typów i zebrano uwagi do projektu K-03. Rada Wykonawcza KDBASP przekazała propozycję formularza bibliotekom akademickim do konsultacji. W lutym 2011 r. zespół powołany przez BN zebrał uwagi i projekt formularza przesłano do GUS, gdzie zgodnie z wewnętrznymi procedurami nadano mu ostateczny kształt. Nowy formularz obowiązuje od 2012 r. (dane wg stanu z 31 grudnia 2011 r.). Należy wspomnieć, że poza opisanymi wymienionymi zmianami i uzupełnieniami, poprawiono wszystkie objaśnienia do wymaganych danych statystycznych, zgodnie z normami międzynarodowymi.

Biorąc pod uwagę ogrom podjętego przedsięwzięcia związanego z unowocześnieniem obowiązkowej krajowej statystyki bibliotecznej, osoby pracujące w zespole roboczym były i są świadome wielu spraw, które wymagają dopracowania. Poza tym w trakcie wypełniania formularza przez biblioteki w pierwszym roku jego obowiązywania zgłaszano szereg uwag. Część z nich wymaga jedynie uzupełnienia objaśnień w K-03. Środowisko bibliotekarskie powinno zatem podjąć działania zmierzające do bieżącego korygowania obecnego formularza, we współpracy z przedstawicielami GUS i MKiDN.

Prezentowane w referacie normy międzynarodowe znajdują również zastosowanie przy realizacji innych przedsięwzięć, z których najważniejsze to:
- projekt „Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce" – ankieta wypełniana przez biblioteki zawiera dane w większości zgodne z normą ISO 2789, a obliczane wskaźniki funkcjonalności pochodzą z kolejnych edycji normy ISO 11620, w tym również z „katalogu" zapowiadanych nowych mierników,
- projekt SBP „Badanie efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych – zestawy wskaźników dla tych dwóch grup bibliotek opracowano w oparciu o PN-ISO 11620:2012 (tłumaczona w ramach tego projektu), a dane statystyczne wymagane do ich obliczania opisano w oparciu o ISO 2789 [14],
- prace roboczego zespołu StatEl[5], powołanego przez KDBASP w celu uporządkowania terminologii dotyczącej płatnych, licencjonowanych zasobów elektronicznych prenumerowanych przez biblioteki akademickie oraz ujednolicenia danych statystycznych w tym zakresie – podstawą prac jest norma ISO 2789.

[5]Lista zespołu StatEL http://kangur.uek.krakow.pl/biblioteka/konferencja/index.php

Warto też dodać, że działania bibliotek akademickich skutkują podawaniem takich samych danych statystycznych (zgodnych z ISO 2789, formularzem GUS oraz AFBN) w ankiecie dla „Rankingu szkół wyższych" *Perspektyw* i *Rzeczpospolitej*.

Podsumowanie

W referacie starano się odpowiedzieć na pytania organizatorów niniejszej Konferencji: Czy i jak możemy porównywać biblioteki pomiędzy sobą? Czy takie porównania są potrzebne? Jak mierzyć jakość usług bibliotecznych? Co to znaczy „dobre" biblioteki? Co zrobić, by dołączyć do ich grona? Opisując wskaźniki funkcjonalności i zasady ich stosowania, pokazano jak powinno się porównywać biblioteki, gdyż takie potrzeby mamy często przy rozwiązywaniu bieżących problemów. Z drugiej strony porównania „wymuszane" są przez rankingi prasowe. Nie wydaje się zatem konieczne wyjaśnianie sensu gromadzenia i analizowania danych statystycznych, bo jest to oczywiste, a Manifest IFLA dobitnie to wyraża [8].

Najtrudniejsze jest pytanie, co to znaczy dobra biblioteka. Odpowiedź na pewno musi być ściśle związana z misją i celami danej placówki. Dobrze też mieć do dyspozycji standardy obowiązujące w określonym obszarze działania (np. bibliotek akademickich). Podstawowe dane statystyczne mamy, ponieważ wszystkie biblioteki wypełniają corocznie formularze GUS. Wskaźniki możemy obliczać indywidualnie, ale najlepiej dołączyć do ogólnopolskich projektów (np. AFBN, SBP), w których otrzymamy gotowe wartości wskaźników własnej biblioteki oraz średnie wartości w skali kraju. Jednak do odpowiedzi na pytanie, co to znaczy dobra biblioteka, nie wystarczą dane statystyczne. Muszą one być uzupełnione badaniami satysfakcji użytkowników, najlepiej również w miarę możliwości standardowymi. Wszystkim tym działaniom bibliotekarzy bardzo sprzyja opracowywanie odpowiednich norm omówionych w referacie. Polskim bibliotekarzom jeszcze bardziej sprzyjałoby ich pilne tłumaczenie i korzystanie z PN-ISO zamiast tylko ISO.

Konkludując, należy stwierdzić, że polskie biblioteki dysponują sporym potencjałem w postaci coraz bardziej kompleksowych i zgodnych z normami statystyk. Mają też możliwość uczestniczenia w interesujących projektach, dających wymierne korzyści. Pozostaje nam dalsze kształcenie umiejętności prezentowania wpływu i znaczenia bibliotek, zwłaszcza że dysponujemy jednym z podstawowych narzędzi rzecznictwa – statystyką. Jednak, żeby nasze starania były owocne, informacje dla opinii publicznej muszą być odpowiednio przygotowane. Warto wykorzystać rozwijające się metody infografiki czyli obrazowego przedstawiania np. danych liczbowych wykorzystywanych do programów marketingowych, materiałów promocyjnych, informacji prasowych, kontaktów z mediami, różnego rodzaju wystąpień formalnych i nieformalnych czy zabiegania o środki finansowe.

Bibliografia

[1] Abbott Ch., Performance measurement in library and information services. London: ASLIB, 1994.

[2] ACRL Research Planning and Review Committee, 2012 top ten trends in academic libraries. A review of the trends and issues affecting academic libraries in higher education. College & Research Libraries News [on-line]. 2012, Vol. 73, No. 6, ss. 311-320 [dostęp 25.06.2012]. Dostępny w Internecie: http://crln.acrl.org/content/73/6/311.full

[3] Bibliography „Impact and Outcome of Libraries" compiled by Roswitha Poll, Münster [on-line]. Last update 08-01-2011 [dostęp 25.06.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.ifla.org/files/statistics-and-evaluation/publications/Bibl_Impact_Outcome-Jan2011.pdf

[4] Chiessi S., What are libraries worth? A way to assess the impact of Italian public libraries on user's lives and society [on-line].IFLA, 2011 [dostęp 25.06.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.ifla.org/files/library-theory-and-research/Projects/researcher-librarian-report-chiessi.pdf

[5] Derfert-Wolf L., Zasoby i usługi elektroniczne w statystyce bibliotecznej, rankingach i badaniach efektywności. [w:] III Wrocławskie Spotkania Bibliotekarzy. Pod red. H. Szarskiego i D. Dudziak. [on-line]. Wrocław, 2011, ss. 143-161 [dostęp 25.06.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.dbc.wroc.pl/publication/13731

[6] Ellis S. i in., Global Library Statistics, IFLA Journal [on-line]. 2009, Vol. 35, No. 2, ss. 123-130 [dostęp 25.06.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.ifla.org/files/hq/publications/ifla-journal/ifla-journal-35-2_2009.pdf

[7] Głowacka E., Nowa edycja ISO 11620:2008: Information and Documentation – Library Performance Indicators. Analiza przyczyn i źródeł nowelizacji normy. Przegląd Biblioteczny, 2011, Vol. 79, nr 1, ss. 7-20 .

[8] IFLA. Manifest IFLA o statystyce bibliotecznej. Tłum. Hanna Grabowska [on-line]. [dostęp 25.06.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.ifla.org/files/statistics-and-evaluation/publications/library-statistics-manifesto-pl.pdf

[9] ISO 11620:2008 Information and Documentation – Library performance indicators.

[10] ISO 2789:2006 Information and Documentation – International library statistics.

[11] ISO TR 11219:2012 Information and Documentation – Qualitative conditions and basic statistics for library buildings.

[12] ISO TR 28118:2009 Information and Documentation – Performance indicators for national libraries.

[13] Jaroszewicz G., Wskaźniki funkcjonalności bibliotek narodowych. [w:] Biuletyn EBIB [on-line] 2010, nr 2 (111) [dostęp 25.06.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.ebib.info/2010/111/a.php?jaroszewicz

[14] Jezierska M., Badanie efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych – projekt SBP. [w:] Biuletyn EBIB [online] 2012, nr 1 (128) [dostęp 25.06.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.nowyebib.info/images/stories/numery/128/128_jezierska.pdf

[15] Oakleaf M., Value of Academic Libraries: A Comprehensive Research Review and Report [on-line]. Chicago: Association of College and Research Libraries, 2010 [dostęp 25.06.2012]. Dostępny w Internecie:, www.acrl.ala.org/value/

[16] PN-ISO 11620:2012 Informacja i dokumentacja – wskaźniki funkcjonalności bibliotek.

[17] Poll R., Benchmarking in the form of performance indicators and Balanced Scorecard. [w:] Library statistics for the twenty-first century world: proceedings of the conference held in Montréal on 18-19 August 2008 reporting on the Global Library Statistics Project. Ed. by Michael Heaney. München: K.G. Saur, 2009, ss. 61-71.
[18] Poll R., Can we quantify the library's influence? Creating an ISO standard for impact assessment, Performance Measurement and Metrics, 2012, Vol. 13, iss. 2, ss. 121-130.
[19] Poll R., Changes in library standards. Statistics and evaluation as mirror of library innovations. [w:] Libraries in the Digital Age (LIDA) Proceedings [on-line]. 2012 [dostęp 25.06.2012]. Dostępny w Internecie: http://ozk.unizd.hr/proceedings/index.php/lida2012/article/view/14/76
[20] Poll R., Managing service quality with the Balanced Scorecard. [w:] 67th IFLA Council and General Conference August 16-25 [on-line]. 2001 [dostęp 25.06.2012]. Dostępny w Internecie: http://archive.ifla.org/IV/ifla67/papers/042-135e.pdf
[21] Poll R., Boekhorst P. (ed.), Measuring Quality. Performance Measurement in Libraries – 2nd revised edition. [w:] IFLA Publications 127. Munich: K.G. Saur, 2007.

Performance indicators and library statistics – international and national standards, CSO reporting

The paper presents the international standard**s** ISO 11 620 (Information and Documentation – Library performance indicators) and ISO 2789 (Information and Documentation – International library statistics). It discusses the objectives, content, planned changes and equivalent national standards. The paper also presents the problems of the new CSO forms for libraries and the national projects on library performance measurement in relation to these standards.

Załącznik 1

Wskaźniki funkcjonalności bibliotek opisane w PN-ISO 11620:2012
Informacja i dokumentacja – Wskaźniki funkcjonalności bibliotek

1. Dostępność wymaganych tytułów
2. Procent wymaganych tytułów w zbiorach
3. Stopień powodzenia w wyszukiwaniu rzeczowym w katalogu
4. Procent sesji odrzuconych
5. Dokładność umieszczania na półkach
6. Mediana czasu wyszukania dokumentu w zbiorach o zamkniętym dostępie
7. Szybkość wypożyczania międzybibliotecznego
8. Procent zrealizowanych wypożyczeń międzybibliotecznych
9. Liczba publicznie dostępnych stanowisk komputerowych w przeliczeniu na osobę
10. Liczba godzin dostępności stanowiska komputerowego w przeliczeniu na osobę
11. Przestrzeń dla użytkowników w przeliczeniu na osobę
12. Miejsca w przeliczeniu na osobę
13. Godziny otwarcia w stosunku do wymagań
14. Personel w przeliczeniu na osobę
15. Aktywność zbiorów
16. Wypożyczenia w przeliczeniu na osobę
17. Procent zbiorów niewykorzystanych
18. Liczba pobranych jednostek treści w przeliczeniu na osobę
19. Wykorzystanie zbiorów w bibliotece w przeliczeniu na osobę
20. Odwiedziny w bibliotece w przeliczeniu na osobę
21. Procent zapytań informacyjnych przesłanych elektronicznie
22. Procent użytkowników zewnętrznych
23. Procent ogólnej liczby wypożyczeń użytkownikom zewnętrznym
24. Udział użytkowników w imprezach bibliotecznych w przeliczeniu na osobę
25. Liczba użytkowników uczestniczących w szkoleniach w przeliczeniu na osobę
26. Wskaźnik wykorzystania miejsc
27. Wskaźnik wykorzystania stanowiska komputerowego
28. Procent populacji docelowej objętej usługami
29. Satysfakcja użytkowników
30. Koszt wypożyczenia
31. Koszt sesji w bazie danych
32. Koszt pobranej jednostki treści
33. Koszt w przeliczeniu na odwiedziny w bibliotece
34. Mediana czasu nabycia dokumentu
35. Mediana czasu opracowania dokumentu
36. Procent pracowników obsługi użytkowników w stosunku do ogółu personelu
37. Stopień udzielania poprawnych odpowiedzi
38. Stosunek wydatków na gromadzenie do kosztów personelu
39. Wydajność pracownika w zakresie opracowania zbiorów
40. Koszt w przeliczeniu na użytkownika
41. Wydatki na zbiory elektroniczne jako procent wydatków na gromadzenie informacji
42. Procent personelu biblioteki zajmującego się dostarczaniem i rozwijaniem usług elektronicznych
43. Liczba godzin udziału w formalnych szkoleniach w przeliczeniu na pracownika
44. Procent środków biblioteki uzyskanych ze specjalnych grantów lub dochodów własnych
45. Procent środków organizatora przeznaczonych na bibliotekę.

Lidia Derfert-Wolf
Biblioteka Główna Uniwersytetu Technologiczno-Przyrodniczego
w Bydgoszczy
Agnieszka Pietryka
Ośrodek Rozwoju Edukacji w Warszawie
Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich

Badanie efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych – projekt SBP

W referacie przedstawiono rezultaty prac Zespołu ds. badania efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych, powołanego przez SBP do realizacji celu ze Strategii rozwoju SBP 2010-2021 „Inicjowanie opracowania i upowszechniania istniejących standardów w dziedzinie bibliotekarstwa". Omówiono proces tworzenia i testowania krajowych zestawów wskaźników funkcjonalności bibliotek publicznych i pedagogicznych. Zaprezentowano też wyniki badań pilotażowych w bibliotekach publicznych. W referacie przedstawiono również projekt standardowego formularza badania satysfakcji użytkowników bibliotek.

Geneza i finansowanie projektu

U podstaw projektu „Badanie efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych", realizowanego przez Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich, leżą działania bibliotek w zakresie podwyższania jakości świadczonych usług oraz potrzeba miarodajnej i ujednoliconej oceny pracy bibliotek. Nie bez znaczenia były dotychczasowe doświadczenia bibliotek naukowych, które realizują od wielu lat badania efektywności bibliotek, wykorzystując odpowiednie narzędzia[1]. W przyjętej przez SBP w 2010 r. Strategii Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich zapisano następujący cel szczegółowy I.3: „Inicjowanie opracowania i upowszechniania istniejących standardów w dziedzinie bibliotekarstwa". Dla jego realizacji określono zadanie „Opracowanie i upowszechnienie zestawu standardów jako narzędzia do mierzenia poprawnej organizacji i działalności bibliotek", realizowane w projekcie będącym tematem niniejszego referatu [8].

Projekt został opracowany i jest koordynowany przez Zarząd Główny SBP od czerwca 2010 r. Dofinansowanie zapewniła Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego (FRSI). Do realizacji projektu powołano Zespół ds. badania efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych, a kierowanie jego pracami powierzono Lidii Derfert-Wolf (Uniwersytet Technologiczno-Przyrodniczy w Bydgoszczy). Z ramienia ZG SBP opiekę sprawuje Joanna Pasztaleniec-Jarzyńska,

[1]Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce
http://ssk2.bu.amu.edu.pl/standaryzacja/

a członkowie to specjaliści, przedstawiciele różnych typów bibliotek: Joanna Burska (Wojewódzka Biblioteka Publiczna w Olsztynie – w Zespole od czerwca 2012 r.), Artur Jazdon (Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu), Małgorzata Jezierska (Biblioteka Narodowa), Marek Jurowski (Instytut Książki, wcześniej Książnica Kopernikańska w Toruniu), Danuta Kaczmarek (Wojewódzka i Miejska Biblioteka Publiczna w Bydgoszczy), Grażyna Leonowicz (Pedagogiczna Biblioteka Wojewódzka w Warszawie), Agnieszka Pietryka (Ośrodek Rozwoju Edukacji w Warszawie), Teresa Szmigielska (Biblioteka Sejmowa – w Zespole do czerwca 2012 r.), Aldona Zawałkiewicz (Biblioteka Pedagogiczna w Toruniu). Do realizacji kolejnych etapów projektu powołuje się ekspertów.

Cele i zakładane efekty projektu

Przed Zespołem zostało postawione konkretne zadanie, którego efektem miało być opracowanie dwóch propozycji wskaźników funkcjonalności: dla bibliotek publicznych i dla bibliotek pedagogicznych. Pośrednimi efektami powinny być: określenie i opisanie danych statystycznych do obliczania wskaźników oraz przygotowanie narzędzia do ich gromadzenia i automatycznego obliczania. W trakcie realizacji projektu pojawiła się potrzeba rozszerzenia „katalogu" efektów, np. o opracowanie standardowego kwestionariusza badania satysfakcji użytkowników bibliotek.

Pomysłodawcy i realizatorzy projektu wyznaczyli następujące cele określania wskaźników funkcjonalności:

- dostarczenie kierującym bibliotekami narzędzia do zarządzania, w tym zapewnienia jakości, podnoszenia jakości, monitoringu postępów działania oraz oceny wykonania zadań w zakresie wszystkich obszarów funkcjonowania bibliotek,
- wsparcie dla tworzenia strategicznych planów rozwoju bibliotek,
- dostarczanie władzom nadrzędnym i organizatorom narzędzia do monitoringu postępów działania oraz oceny wykonania zadań przez biblioteki,
- dostarczenie narzędzia do badań porównawczych bibliotek (benchmarking),
- dostarczanie materiałów do działań promocyjnych na rzecz bibliotek (w skali lokalnej i ponadlokalnej),
- dostarczanie materiałów do wniosków o granty, itp.

Etapy prac Zespołu ds. badania efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych w latach 2010-2012

Prace Zespołu rozpoczęto od diagnozy zagadnienia jakości i efektywności pracy bibliotek w wymiarze krajowym i międzynarodowym. Służył temu przegląd literatury i materiałów na temat wskaźników funkcjonalności i badań efektywności bibliotek w Polsce i na świecie. Zebrane i opracowane przez Zespół materiały dały nie tylko znajomość stanu tych procesów, ale przede wszystkim pozwoliły na skorzystanie z doświadczeń krajów, które już realizują tego typu

przedsięwzięcia [11, 12]. Na podstawie zgromadzonych informacji wykonano robocze zestawienie najczęściej obliczanych przez biblioteki na świecie danych statystycznych oraz wskaźników funkcjonalności. Równolegle trwały prace nad tłumaczeniem kluczowych dla prac Zespołu dokumentów: normy ISO 11620 *Information and documentation – Library performance indicators* [3] oraz manifestu IFLA o statystyce bibliotecznej [4]. Tłumaczenie i ustanowienie (w 2012) polskiej edycji normy ISO 11 620 sfinansowano z dotacji FRSI.

Kolejnym etapem było opracowanie propozycji krajowych wskaźników funkcjonalności. W związku z istniejącymi różnicami w organizacji i funkcjonowaniu sieci bibliotek publicznych i pedagogicznych Zespół opracował dwa odrębne zestawy. Prace rozpoczęto od propozycji wskaźników dla bibliotek publicznych. Zdobyte doświadczenia i osiągnięte efekty na tym etapie (IV kwartał 2010 r.) stały się podstawą do opracowania podobnych wskaźników dla bibliotek pedagogicznych (IV kwartał 2011 r.). Obydwa zadania obejmowały również wybór i opisanie danych statystycznych, niezbędnych do obliczania wskaźników. Założenia metodologiczne i efekty opracowywania zestawów wskaźników opisano w kolejnym rozdziale referatu.

Następnym etapem było wytypowanie bibliotek publicznych (a po roku bibliotek pedagogicznych), które przy wsparciu Zespołu gromadziły dane statystyczne, służące do przeprowadzenia pilotażowych badań efektywności bazujących na zaproponowanych wskaźnikach. W ramach tego etapu prac zorganizowano warsztaty dla przedstawicieli bibliotek testujących, w trakcie których prezentowano projekt SBP, jak również dyskutowano i modyfikowano wybrane wskaźniki i dane statystyczne. Biblioteki publiczne gromadziły dane za rok 2011 do marca 2012 r.

Równolegle realizowano inne zadania szczegółowe, ściśle związane w badaniem efektywności bibliotek, które zostaną omówione w dalszej części referatu:

- opracowanie specyfikacji wymagań systemu informatycznego, służącego do zarządzania i przetwarzania bazą danych statystycznych bibliotek „Aplikacja do gromadzenia, analizy i prezentacji wskaźników funkcjonalności bibliotek”,
- prace nad standardowym kwestionariuszem do badań satysfakcji użytkowników bibliotek różnych typów [1].

Dobór wskaźników funkcjonalności bibliotek – założenia metodologiczne

Wskaźniki funkcjonalności bibliotek starano się dobierać tak, aby służyły nie tylko bibliotekarzom. Brano pod uwagę punkt widzenia: użytkownika, organizatora, zarządzającego biblioteką, a w przypadku bibliotek pedagogicznych dodatkowo nadzór pedagogiczny. Spojrzenie na ocenę jakości biblioteki miało również uwzględnić perspektywę dalszego rozwoju bibliotek, z uwzględnieniem światowych trendów bibliotekarskich, technologicznych, czy demograficznych. Założono także, że biblioteki nie powinny być obciążone dodatkowymi zadaniami, związanymi z gromadzeniem danych. Stąd też skupiono się na łatwo dostępnych

danych statystycznych, gromadzonych dla potrzeb dotychczasowej statystyki bibliotecznej GUS. Zagwarantowano również możliwość modyfikacji i dalszego rozwoju zestawu wskaźników, np. dodania miernika bazującego na satysfakcji użytkowników, obliczanego na podstawie jednolitego w skali kraju kwestionariusza ankiety. W założeniach zapisano też umożliwienie automatycznego gromadzenia danych ze wszystkich bibliotek według ujednoliconego formularza elektronicznego oraz automatycznego obliczania i analizy wskaźników.

W założeniach metodologicznych opisano również zasady analizy wskaźników przy zapewnieniu porównywalności wyników, tj. uwzględnieniu wielkości populacji oraz typu biblioteki. Dla bibliotek publicznych zostały wydzielone następujące kategorie:

- biblioteki wojewódzkie,
- biblioteki gminy miejskiej: do 20 tys., 20-50 tys., 50-100 tys., 100-500 tys., powyżej 500 tys. mieszkańców,
- biblioteki gminy miejsko-wiejskiej: do 5 tys., 5-10 tys., 15-20 tys., powyżej 20 tys. mieszkańców,
- biblioteki gminy wiejskiej: do 5 tys., 5-10 tys., 10-15 tys., powyżej 15 tys. mieszkańców.

W przypadku bibliotek pedagogicznych zostały wyodrębnione kategorie:

- biblioteki samodzielne i funkcjonujące w zespołach, wraz z filiami,
- biblioteki włączone w strukturę ośrodków doskonalenia nauczycieli.

Przy doborze wskaźników starano się zachować zgodność z ważnymi projektami krajowymi i zagranicznymi oraz normami i zaleceniami międzynarodowymi dotyczącymi jakości i efektywności bibliotek, a w szczególności:

- międzynarodowa norma ISO 11620:2008 *Information and documentation – Library performance indicators* oraz krajowa PN-ISO 11620:2012 *Informacja i dokumentacja – Wskaźniki funkcjonalności bibliotek* [4, 5],
- zalecenia IFLA *Measuring Quality. Performance Measuremenet in Libraries* [6],
- AFBN – Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce,
- Global Library Statistic (IFLA/SEC) [2],
- niemiecki project BIX[2],
- norweskie wskaźniki dla bibliotek publicznych [7].

Przyjęte wykazy wskaźników funkcjonalności dla bibliotek publicznych i pedagogicznych zamieszczono w Załączniku 1. Szczegółowe opisy oraz odpowiadające im dane statystyczne wraz z objaśnieniami dostępne są w portalu SBP [9, 10]. Warto tu zaznaczyć, że przystępując do wyboru wskaźników ustalono kluczowe obszary funkcjonowania biblioteki, najistotniejsze dla efektywności jej działania: zbiory biblioteczne, infrastruktura (dostęp, wyposażenie, godziny otwarcia, lokale, miejsca), pracownicy, finanse, usługi i użytkownicy. Zestawienie miało charakter roboczy i służyło jedynie do dobierania wskaźników do każdego

[2]BIX – der Bibliotheksindex http://www.bix-bibliotheksindex.de/

z obszarów. Następnie proponowane zestawy krajowych wskaźników usystematyzowano w czterech grupach, zgodnie z założeniami Zrównoważonej Karty Wyników i perspektywami oceny z normy PN-ISO 11620:2012:

1 – zasoby (pracownicy, zbiory, infrastruktura) – wskaźniki informujące o ofercie usług, jakie oferuje biblioteka;
2 – korzystanie z biblioteki – wskaźniki dostarczające informacji o wykorzystaniu oferty biblioteki;
3 – wydajność – wskaźniki pozwalające ocenić efektywność działalności biblioteki;
4 – potencjał i rozwój – wskaźniki wskazujące czy biblioteka posiada potencjał do dalszego rozwoju.

W ramach każdej perspektywy wskaźniki grupowano dalej według zagadnień: kolekcja, dostęp, wyposażenie, personel, ogólne.

Wykazy wskaźników zaopatrzono w ich szczegółowe opisy oraz zestawy danych statystycznych wymaganych do obliczania wskaźników. Należy podkreślić, że dane te są w około 90% skorelowane z danymi z formularzy GUS. Dla bibliotek publicznych wyznaczono 32 dane, a dla bibliotek pedagogicznych – 34. Wszystkie dane zostały szczegółowo omówione i skonsultowane z bibliotekami, biorącymi udział w badaniach pilotażowych. Objaśnienia te są na bieżąco omawiane i uzupełniane.

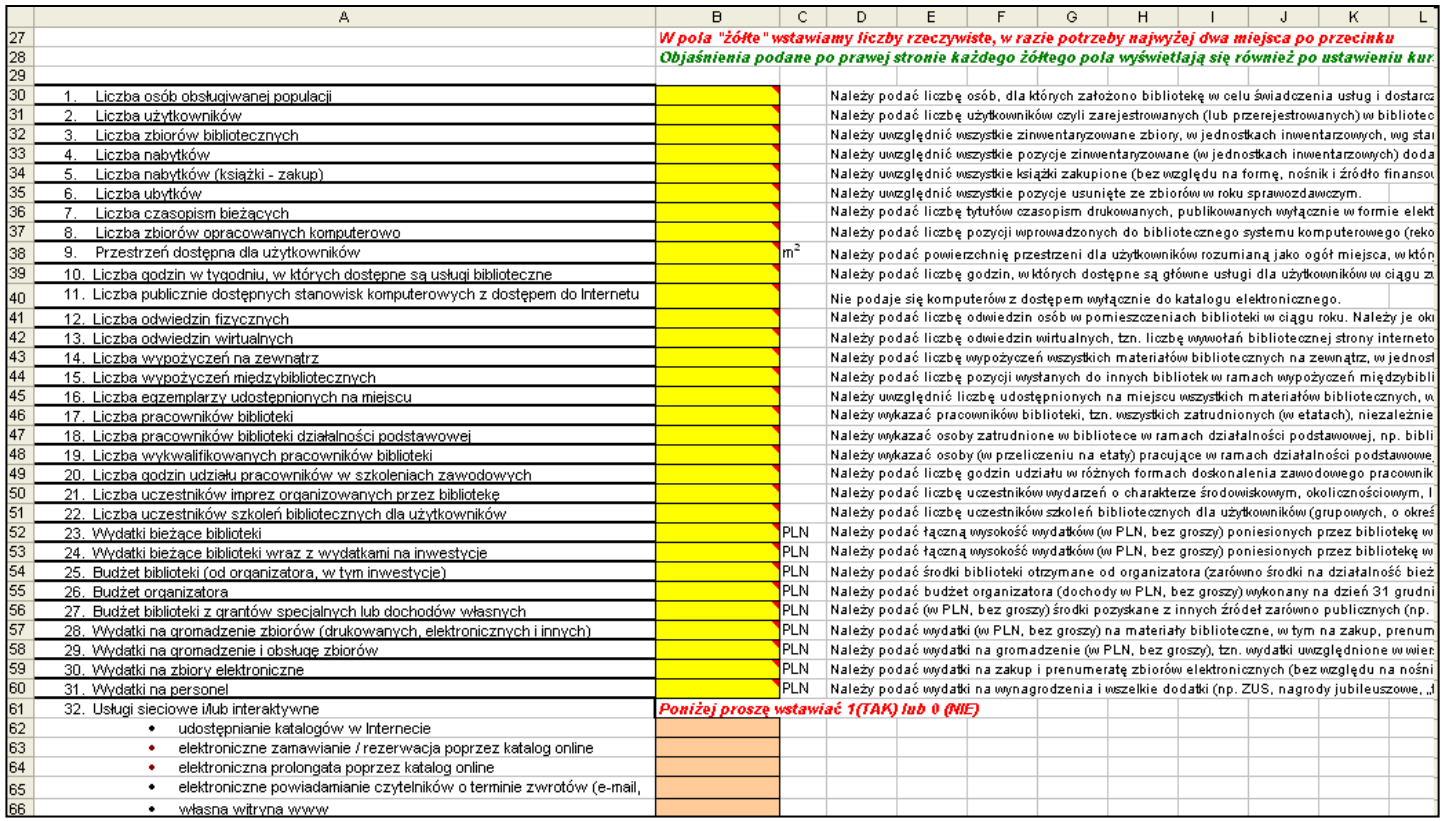
Badania pilotażowe w bibliotekach publicznych

W styczniu 2011 r. przewodnicząca SPB przekazała propozycje udziału w badaniach pilotażowych wraz z pakietami materiałów informacyjnych do siedmiu publicznych bibliotek wojewódzkich i dwóch bibliotek miejskich:

- Książnicy Podlaskiej w Białymstoku,
- Wojewódzkiej i Miejskiej Biblioteki Publicznej w Bydgoszczy,
- Wojewódzkiej i Miejskiej Biblioteki Publicznej w Gorzowie Wielkopolskim,
- Wojewódzkiej i Miejskiej Biblioteki Publicznej w Rzeszowie,
- Książnicy Pomorskiej w Szczecinie,
- Książnicy Kopernikańskiej w Toruniu,
- Dolnośląskiej Biblioteki Publicznej we Wrocławiu,
- Miejskiej Biblioteki Publicznej w Szczecinie,
- Miejskiej Biblioteki Publicznej we Wrocławiu.

Biblioteki wojewódzkie pełnią w badaniach podwójną rolę – zbierają dane z własnych placówek oraz koordynują gromadzenie danych w podległych bibliotekach w regionie. Z uwagi na umożliwienie łatwego porównywania danych biblioteki te zostały poproszone o wytypowanie do badań po trzy placówki z następujących kategorii:

- biblioteki gminy miejskiej (obsługiwana populacja od 30 tys.),
- biblioteki gminy miejsko-wiejskiej (obsługiwana populacja 10-15 tys.),
- biblioteki gminy wiejskiej (obsługiwana populacja 5-10 tys.).



	A	B	C	D
27		*W pola "żółte" wstawiamy liczby rzeczywiste, w razie potrzeby najwyżej dwa miejsca po przecinku*		
28		*Objaśnienia podane po prawej stronie każdego żółtego pola wyświetlają się również po ustawieniu kur*		
29				
30	1. Liczba osób obsługiwanej populacji			Należy podać liczbę osób, dla których założono bibliotekę w celu świadczenia usług i dostarcz
31	2. Liczba użytkowników			Należy podać liczbę użytkowników czyli zarejestrowanych (lub przerejestrowanych) w bibliotec
32	3. Liczba zbiorów bibliotecznych			Należy uwzględnić wszystkie zinwentaryzowane zbiory, w jednostkach inwentarzowych, wg sta
33	4. Liczba nabytków			Należy uwzględnić wszystkie pozycje zinwentaryzowane (w jednostkach inwentarzowych) doda
34	5. Liczba nabytków (książki - zakup)			Należy uwzględnić wszystkie książki zakupione (bez względu na formę, nośnik i źródło finanso
35	6. Liczba ubytków			Należy uwzględnić wszystkie pozycje usunięte ze zbiorów w roku sprawozdawczym.
36	7. Liczba czasopism bieżących			Należy podać liczbę tytułów czasopism drukowanych, publikowanych wyłącznie w formie elekt
37	8. Liczba zbiorów opracowanych komputerowo			Należy podać liczbę pozycji wprowadzonych do bibliotecznego systemu komputerowego (reko
38	9. Przestrzeń dostępna dla użytkowników		m^2	Należy podać powierzchnię przestrzeni dla użytkowników rozumianą jako ogół miejsca, w któ
39	10. Liczba godzin w tygodniu, w których dostępne są usługi biblioteczne			Należy podać liczbę godzin, w których dostępne są główne usługi dla użytkowników w ciągu z
40	11. Liczba publicznie dostępnych stanowisk komputerowych z dostępem do Internetu			Nie podaje się komputerów z dostępem wyłącznie do katalogu elektronicznego.
41	12. Liczba odwiedzin fizycznych			Należy podać liczbę odwiedzin osób w pomieszczeniach biblioteki w ciągu roku. Należy je ok
42	13. Liczba odwiedzin wirtualnych			Należy podać liczbę odwiedzin wirtualnych, tzn. liczbę wywołań bibliotecznej strony interneto
43	14. Liczba wypożyczeń na zewnątrz			Należy podać liczbę wypożyczeń wszystkich materiałów bibliotecznych na zewnątrz, w jednost
44	15. Liczba wypożyczeń międzybibliotecznych			Należy podać liczbę pozycji wysłanych do innych bibliotek w ramach wypożyczeń międzybibli
45	16. Liczba egzemplarzy udostępnionych na miejscu			Należy uwzględnić liczbę udostępnionych na miejscu wszystkich materiałów bibliotecznych, w
46	17. Liczba pracowników biblioteki			Należy wykazać pracowników biblioteki, tzn. wszystkich zatrudnionych (w etatach), niezależnie
47	18. Liczba pracowników biblioteki działalności podstawowej			Należy wykazać osoby zatrudnione w bibliotece w ramach działalności podstawowej, np. bibli
48	19. Liczba wykwalifikowanych pracowników biblioteki			Należy wykazać osoby (w przeliczeniu na etaty) pracujące w ramach działalności podstawowe
49	20. Liczba godzin udziału pracowników w szkoleniach zawodowych			Należy podać liczbę godzin udziału w różnych formach doskonalenia zawodowego pracownik
50	21. Liczba uczestników imprez organizowanych przez bibliotekę			Należy podać liczbę uczestników wydarzeń o charakterze środowiskowym, okolicznościowym, l
51	22. Liczba uczestników szkoleń bibliotecznych dla użytkowników			Należy podać liczbę uczestników szkoleń bibliotecznych dla użytkowników (grupowych, o określ
52	23. Wydatki bieżące biblioteki		PLN	Należy podać łączną wysokość wydatków (w PLN, bez groszy) poniesionych przez bibliotekę w
53	24. Wydatki bieżące biblioteki wraz z wydatkami na inwestycje		PLN	Należy podać łączną wysokość wydatków (w PLN, bez groszy) poniesionych przez bibliotekę w
54	25. Budżet biblioteki (od organizatora, w tym inwestycje)		PLN	Należy podać środki biblioteki otrzymane od organizatora (zarówno środki na działalność bież
55	26. Budżet organizatora		PLN	Należy podać budżet organizatora (dochody w PLN, bez groszy) wykonany na dzień 31 grudni
56	27. Budżet biblioteki z grantów specjalnych lub dochodów własnych		PLN	Należy podać (w PLN, bez groszy) środki pozyskane z innych źródeł zarówno publicznych (np.
57	28. Wydatki na gromadzenie zbiorów (drukowanych, elektronicznych i innych)		PLN	Należy podać wydatki (w PLN, bez groszy) na materiały biblioteczne, w tym na zakup, prenum
58	29. Wydatki na gromadzenie i obsługę zbiorów		PLN	Należy podać wydatki na gromadzenie (w PLN, bez groszy), tzn. wydatki uwzględnione w wier
59	30. Wydatki na zbiory elektroniczne		PLN	Należy podać wydatki na zakup i prenumeratę zbiorów elektronicznych (bez względu na nośni
60	31. Wydatki na personel		PLN	Należy podać wydatki na wynagrodzenia i wszelkie dodatki (np. ZUS, nagrody jubileuszowe, „
61	32. Usługi sieciowe i/lub interaktywne	*Poniżej proszę wstawiać 1(TAK) lub 0 (NIE)*		
62	• udostępnianie katalogów w Internecie			
63	• elektroniczne zamawianie / rezerwacja poprzez katalog online			
64	• elektroniczna prolongata poprzez katalog online			
65	• elektroniczne powiadamianie czytelników o terminie zwrotów (e-mail,			
66	• własna witryna www			

Rys. 1. Fragment formularza do gromadzenia danych statystycznych przez biblioteki publiczne – część podstawowa

Łącznie z bibliotekami wojewódzkimi w badaniach pilotażowych wzięły udział 63 placówki.

W ramach zadania realizowanego przez Zespół SBP w dniach 18-19.04.2011 r. zorganizowano w Falenicy seminarium „Badanie efektywności bibliotek publicznych" dla przedstawicieli bibliotek testujących, w trakcie którego omówiono projekt oraz przedyskutowano dane statystyczne wymagane do obliczania wskaźników. W czasie spotkania korygowano objaśnienia danych, aby ich interpretacja była jednolita we wszystkich bibliotekach. Podjęto też decyzję o terminie dostarczania danych (wg stanu z 31.12.2011 r.) do marca 2012 r. Podczas kompletowania statystyk przez biblioteki testujące członkowie Zespołu służyli doraźną pomocą i udzielali na bieżąco konsultacji. W lutym 2012 r. bibliotekom przekazano specjalnie przygotowane formularze do wprowadzania podstawowych informacji o bibliotece oraz danych statystycznych, zawierające szczegółowe komentarze przy każdym polu (rys. 1). Ponadto formularz zawierał listę wskaźników funkcjonalności, których wartości obliczane zostały automatycznie po wprowadzeniu podstawowych danych (rys. 2). Dzięki temu każda z bibliotek dysponowała od razu gotowymi wskaźnikami dla swojej placówki. Formularze zbierano od połowy marca 2012 r., a do końca marca korygowano dane w porozumieniu z wojewódzkimi bibliotekami koordynującymi.

75			
76	**WSKAŹNIKI OBLICZANE AUTOMATYCZNIE**	**Poniżej nic nie wypełniamy!!!**	
77			
78	1) Liczba zbiorów bibliotecznych w przeliczeniu na 1000 osób obsługiwanej populacji	#DZIEL/0!	
79	2) Liczba tytułów czasopism bieżących w przeliczeniu na 1000 osób obsługiwanej	#DZIEL/0!	
80	3) Liczba zakupionych książek w przeliczeniu na 1000 osób obsługiwanej populacji	#DZIEL/0!	
81	4) Liczba nabytków w stosunku do liczby zbiorów bibliotecznych	#DZIEL/0!	%
82	5) Liczba ubytków w stosunku do liczby zbiorów bibliotecznych	#DZIEL/0!	%
83	6) Zbiory opracowane komputerowo w stosunku do ogólnej liczby zbiorów	#DZIEL/0!	%
84	7) Przestrzeń dostępna dla użytkowników w przeliczeniu na 1000 osób obsługiwanej populacji	#DZIEL/0!	m^2
85	8) Liczba publicznie dostępnych stanowisk komputerowych z dostępem do internetu w przeliczeniu na 1000 osób obsługiwanej populacji	#DZIEL/0!	
86	9) Liczba godzin w tygodniu, w których dostępne są usługi biblioteczne	0,00	
87	10) Personel w przeliczeniu na 1000 osób obsługiwanej populacji	#DZIEL/0!	
88	11) Wypożyczenia w przeliczeniu na osobę obsługiwanej populacji	#DZIEL/0!	
89	12) Wykorzystanie zbiorów w bibliotece w przeliczeniu na osobę obsługiwanej populacji	#DZIEL/0!	
90	13) Aktywność wykorzystania zbiorów (obrót)	#DZIEL/0!	%
91	14) Odwiedziny fizyczne w bibliotece w przeliczeniu na osobę obsługiwanej populacji	#DZIEL/0!	
92	15) Odwiedziny wirtualne w przeliczeniu na osobę obsługiwanej populacji	#DZIEL/0!	
93	16) Udział użytkowników w imprezach bibliotecznych w przeliczeniu na 1000 osób obsługiwanej populacji	#DZIEL/0!	
94	17) Liczba uczestników szkoleń dla użytkowników w przeliczeniu na 1000 osób obsługiwanej populacji	#DZIEL/0!	
95	18) Procent populacji docelowej objętej usługami	#DZIEL/0!	%
96	19) Koszt w przeliczeniu na odwiedziny w bibliotece	#DZIEL/0!	PLN
97	20) Stosunek wydatków na gromadzenie i obsługę zbiorów do kosztów personelu	#DZIEL/0!	
98	21) Wydatki biblioteki w przeliczeniu na użytkownika	#DZIEL/0!	PLN
99	zbiorów	#DZIEL/0!	%
100	23) Wydatki na zbiory biblioteczne w przeliczeniu na osobę obsługiwanej populacji	#DZIEL/0!	PLN
101	24) Usługi sieciowe i/lub interaktywne		
102	25) Liczba godzin udziału w szkoleniach zawodowych w przeliczeniu na pracownika	#DZIEL/0!	
103	26) Wykwalifikowani pracownicy biblioteki jako procent wszystkich pracowników	#DZIEL/0!	%
104	27) Procent budżetu organizatora przeznaczony na bibliotekę	#DZIEL/0!	%
105	28) Procent budżetu biblioteki uzyskany ze specjalnych grantów lub dochodów własnych	#DZIEL/0!	%
106			

Rys. 2. Fragment formularza do gromadzenia danych statystycznych przez biblioteki publiczne – automatycznie obliczane wskaźniki

W dniach 3-4.04.2012 r. zorganizowano w Sulejówku seminarium „Badanie efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych", podsumowujące etap badań pilotażowych i adresowane również do dyrektorów i pracowników bibliotek pedagogicznych, którzy przygotowują się do testów w tym roku. Przedstawiciele Zespołu SBP przedstawili wstępną analizę danych, prezentując przede wszystkim formę wyników, które wszystkie biblioteki otrzymają po zakończeniu testów. Szczególnie skupiono się na błędach i wątpliwościach powstałych w czasie gromadzenia danych statystycznych. Błędy wynikały głównie z niedokładnych obliczeń, mylnej interpretacji objaśnień albo wręcz braku zapoznania się z nimi. Natomiast wątpliwości budziły dane dotyczące np.:

- dysproporcji pomiędzy liczbą zakupionych zbiorów, a kwotą wydatkowanych na ten cel środków finansowych,
- zbyt dużych liczb prenumerowanych czasopism (niepotrzebne włączanie darów),
- godzin otwarcia bibliotek (zbędne sumowanie godzin otwarcia filii),
- odwiedzin wirtualnych (podawanie „zero" zamiast „brak danych" albo podawanie danych przy jednoczesnym zaznaczaniu braku witryny WWW),
- wypożyczeń międzybibliotecznych (wliczanie wypożyczeń do własnych filii/agend),
- danych finansowych (niezgodności pomiędzy rodzajami wpływów i wydatków).

Wszystkie wątpliwości zostały wyjaśnione na warsztatach w Sulejówku, gdzie wspólnie dokonano korekty objaśnień do danych statystycznych, starając się w największym stopniu korzystać z formularza K-03 GUS. W maju br. biblioteki publiczne biorące udział w badaniach pilotażowych otrzymały materiały z warsztatów, w tym szczegółowe porównanie danych statystycznych gromadzonych w projekcie SBP i wymaganych przez GUS oraz zalecenia dotyczące dalszej korekty formularzy statystycznych. Do końca czerwca br. zebrano poprawione formularze i obecnie trwają prace nad zbiorczą analizą wskaźników funkcjonalności, która zostanie następnie przesłana do bibliotek testujących.

Działania towarzyszące i dalsze plany

Jak wspomniano wcześniej w trakcie realizacji Projektu SBP podjęto dwa ważne zadania wspierające jego główne cele. Pierwsze z nich to opracowanie specyfikacji programu komputerowego do gromadzenia, analizy i prezentacji wskaźników funkcjonalności bibliotek, na podstawie specyfikacji sporządzonej w 2011 r. Dokument precyzuje cele przedsięwzięcia, określa użytkowników systemu, możliwości i walory użytkowe aplikacji oraz funkcje, które ma realizować. Założono m.in., że system powinien obsługiwać wszystkie typy bibliotek, a w szczególności biblioteki publiczne, naukowe (w tym szkół wyższych), pedagogiczne, branżowe, itp. Podstawą aplikacji będzie baza danych, która umożliwi łatwe obliczanie i analizowanie wskaźników funkcjonalności na podstawie

danych statystycznych dostarczonych przez uprawnione biblioteki, zgodnie z ujednoliconymi zestawami danych uzgodnionymi w skali kraju dla każdego typu bibliotek. Program jest obecnie w fazie projektowania. Na początku 2013 roku zostaną przeprowadzone testy, a następnie wdrożenie, w tym pełna konwersja danych gromadzonych w projekcie bibliotek naukowych AFBN. Planuje się testowanie na bazie danych zgromadzonych przez biblioteki publiczne i pedagogiczne w następnym roku.

Drugie zadanie to prace nad standardowym kwestionariuszem do badań satysfakcji użytkowników bibliotek. Badania umożliwią dodanie kolejnego wskaźnika – satysfakcja użytkowników – do opracowanych zestawów wskaźników funkcjonalności dla wszystkich typów bibliotek, np.: publicznych, naukowych, pedagogicznych. Zasadnicza część kwestionariusza będzie zawierała pytania zamknięte ze skalą liczbową 1-5, aby ułatwić porównania między bibliotekami. Metoda przejęta z normy ISO 11620 pozwala na przedstawienie wartości tego wskaźnika w postaci liczby z przedziału 1-5. W roboczych założeniach przyjęto pytanie użytkowników zarówno o ocenę biblioteki jako całości, jak również ocenę jej poszczególnych usług. Do końca 2012 r. przedstawiona zostanie propozycja kwestionariusza zaopiniowana przez eksperta.

Zadaniem realizowanym w sposób ciągły będzie dalsze testowanie wskaźników w bibliotekach publicznych. Należy tu dodać, że wszystkie biblioteki wcześniej wymienione wyraziły zgodę na badania pilotażowe w kolejnym roku. Ponadto dołączyła do nich Wojewódzka Biblioteka Publiczna w Olsztynie, a Dolnośląska Biblioteka Publiczna we Wrocławiu zdecydowała zebrać dane za 2012 rok nie tylko z wybranych placówek, ale ze wszystkich podległych jej bibliotek. W 2013 r. Zespół będzie po raz pierwszy zbierał i analizował dane z 12 bibliotek pedagogicznych biorących udział w badaniach pilotażowych.

Realizacja zadania nie jest efektywna bez systematycznego informowania środowiska bibliotekarskiego o efektach pracy Zespołu. Podstawową platformą zamieszczania komunikatów i materiałów wypracowanych w trakcie spotkań roboczych jest portal SBP[3]. Poza tym ukazały się i są w przygotowaniu artykuły i komunikaty do wszystkich fachowych czasopism bibliotekarskich. Członkowie Zespołu w 2012 r. zaprezentują projekt na kilku konferencjach oraz spotkaniach dyrektorów bibliotek różnych typów.

Podsumowanie

Ocena efektów projektu będzie możliwa dopiero po zrealizowaniu wszystkich działań. Jednak już na tym etapie warto pokusić się o kilka refleksji. Dzięki powstającemu narzędziu wykorzystującemu zgromadzone przez biblioteki dane, dyrektorzy będą mieli lepszy obraz dokonań swojej biblioteki i usytuują ją wśród innych placówek. Dzięki temu łatwiej będzie opracowywać strategie czy progra-

[3]Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Ogólnopolski portal bibliotekarski http://www.sbp.pl/

my rozwoju, uwydatniać mocne i wyeliminować słabe strony funkcjonowania biblioteki. I co ważne, będą miały tę możliwość biblioteki różnych typów i o różnej wielkości. Wprawdzie prace Zespołu SBP koncentrują się wokół bibliotek publicznych i pedagogicznych, ale wiele zadań jest planowanych i realizowanych z myślą o całym środowisku. Należy tu dodać, że obserwatorem i uczestnikiem niektórych spotkań jest przedstawicielka bibliotek szkolnych.

Nie bez znaczenia jest przychylność dyrektorów instytucji zatrudniających członków Zespołu oraz dyrektorów bibliotek biorących udział w badaniach pilotażowych, którzy umożliwiają sprawną realizację projektu. Będzie to miało również znaczenie w kontynuowaniu badań na większą skalę i obligowaniu bibliotek do dostarczania danych, gdyż udział w badaniach jest dobrowolny. Z drugiej strony dużą nadzieję budzi korelowanie podobnych projektów w skali kraju, włączając w to statystykę GUS.

Bibliografia

[1] Badanie satysfakcji użytkowników bibliotek. Standardowy kwestionariusz ankiety (propozycja). [w:] Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Ogólnopolski portal bibliotekarski [on-line], [dostęp 25.06.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.sbp.pl/repository/SBP/strategia/2011/Badanie_satysfakcji_uzytkownikow_bibliotek_SBP_grudzien_2011-1.pdf

[2] Ellis S. i in., Global Library Statistics, IFLA Journal [on-line], 2009, Vol. 35, No. 2, ss. 123-130 [Dostęp 02.02.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.ifla.org/files/hq/publications/ifla-journal/ifla-journal-35-2_2009.pdf

[3] IFLA. Manifest IFLA o statystyce bibliotecznej. Tłum. Hanna Grabowska [on-line]. [dostęp 25.06.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.ifla.org/files/statistics-and-evaluation/publications/library-statistics-manifesto-pl.pdf

[4] ISO 11620:2008 Information and documentation – Library performance indicators.

[5] PN-ISO 11620:2012 Informacja i dokumentacja – Wskaźniki funkcjonalności bibliotek.

[6] Poll R., Boekhorst P. (ed.), Measuring Quality. Performance Measurement in Libraries – 2nd revised edition. [w:] IFLA Publications 127. Munich: K.G. Saur, 2007.

[7] Redse T., Indicators for public Libraries [on-line] 2010 [dostęp 25.06.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.biblioteki.org/repository/PROJEKT%2018/Indicators_-_presentation_of_Torill_Redse.ppsx

[8] Strategia Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich na lata 2010-2021. [w:] Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Ogólnopolski portal bibliotekarski [on-line], [dostęp 25.06.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.sbp.pl/repository/SBP/ZarzadGlowny/strategia2010-2021a.pdf

[9] Wskaźniki funkcjonalności dla bibliotek pedagogicznych w Polsce. [w:] Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Ogólnopolski portal bibliotekarski [on-line], [dostęp 25.06.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.sbp.pl/repository/dokumenty/strategia/2011/Wskazniki_pedagogiczne_maj_2012.pdf

[10] Wskaźniki funkcjonalności dla bibliotek publicznych w Polsce. [w:] Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Ogólnopolski portal bibliotekarski [on-line], [dostęp 25.06.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.sbp.pl/repository/dokumenty/strategia/2011/wykaz_wskaznikow_publiczne_portal_SBP_04_2012.pdf
[11] Wskaźniki funkcjonalności i badania efektywności bibliotek polskich. [w:] Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Ogólnopolski portal bibliotekarski [on-line], [dostęp 25.06.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.sbp.pl/repository/dokumenty/strategia/2010/seminarium_SBP_wskazniki_wybor_polskie.pdf
[12] Wskaźniki funkcjonalności i badania efektywności bibliotek w różnych krajach – wybór. [w:] Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Ogólnopolski portal bibliotekarski [on-line], [dostęp 25.06.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.sbp.pl/repository/dokumenty/strategia/2010/seminarium_SBP_wskazniki_wybor_zagraniczne-3.pdf

Performance measurement of public and educational libraries – SBP project

The paper presents the results of the research delivered by the SBP appointed Team to study the performance of public and educational libraries in order to accomplish the task stated in the Development Strategy SBP 2010-2021 "Initiating the elaboration and popularisation of existing standards in the area of library science". The issues like creating and testing the national packages of performance indicators for public and pedagogical libraries have been discussed in the paper. It also presents the results of the pilot studies in public libraries as well as the standard survey testing the level of satisfaction from using the libraries.

Załącznik 1

Wskaźniki funkcjonalności dla bibliotek publicznych i pedagogicznych

1. Liczba zbiorów bibliotecznych w przeliczeniu na 1000 osób obsługiwanej populacji / *użytkownika**.
2. Liczba tytułów czasopism bieżących w przeliczeniu na 1000 osób obsługiwanej populacji / *użytkownika**.
3. Liczba zakupionych książek w przeliczeniu na 1000 osób obsługiwanej populacji / *użytkownika** .
4. Liczba nabytków w stosunku do liczby zbiorów zbiorów bibliotecznych.
5. Liczba ubytków w stosunku do liczby zbiorów zbiorów bibliotecznych.
6. Zbiory opracowane komputerowo w stosunku do ogólnej liczby zbiorów.
7. Przestrzeń dostępna dla użytkowników w przeliczeniu na osobę obsługiwanej populacji / *użytkownika**.
8. Liczba publicznie dostępnych stanowisk komputerowych z dostępem do Internetu w przeliczeniu 1000 osób obsługiwanej populacji / *Liczba użytkowników przypadająca na jedno stanowisko komputerowe z dostępem do Internetu**.
9. Liczba godzin w tygodniu, w których dostępne są usługi biblioteczne.
10. Personel w przeliczeniu na 1000 osób obsługiwanej populacji / *Użytkownicy w przeliczeniu na pracownika biblioteki**.
11. Wypożyczenia w przeliczeniu na osobę obsługiwanej populacji / *użytkownika**.
12. Wykorzystanie zbiorów w bibliotece w przeliczeniu na osobę obsługiwanej populacji / *użytkownika**.
13. Aktywność wykorzystania zbiorów (obrót).
14. Odwiedziny fizyczne w bibliotece w przeliczeniu na osobę obsługiwanej populacji / *użytkownika**.
15. Odwiedziny wirtualne w przeliczeniu na osobę obsługiwanej populacji / *użytkownika**.
16. Udział użytkowników w imprezach bibliotecznych w przeliczeniu na 1000 osób obsługiwanej populacji / *Średnia liczba osób uczestniczących w imprezach bibliotecznych **.
17. Liczba uczestników szkoleń dla użytkowników w przeliczeniu na 1000 osób obsługiwanej populacji / *Średnia liczba osób uczestniczących w szkoleniach organizowanych przez bibliotekę** .
18. Procent populacji docelowej objętej usługami / *Nauczyciele – użytkownicy jako procent nauczycieli w rejonie objętym działalnością biblioteki**.
19. Koszt w przeliczeniu na odwiedziny w bibliotece.
20. Stosunek wydatków na gromadzenie i obsługę zbiorów do kosztów personelu.
21. Wydatki biblioteki w przeliczeniu na użytkownika.
22. Wydatki na zbiory elektroniczne jako procent wydatków na gromadzenie zbiorów.
23. Wydatki na zbiory biblioteczne w przeliczeniu na osobę obsługiwanej populacji / *użytkownika**[4].
24. Usługi sieciowe i/lub interaktywne:
    - udostępnianie katalogów w Internecie,
    - elektroniczne zamawianie/rezerwacja poprzez katalog online,
    - elektroniczna prolongata poprzez katalog online,

[4]Wskaźniki i sformułowania oznaczone gwiazdką (*) dotyczą bibliotek pedagogicznych.

- elektroniczne powiadamianie czytelników o terminie zwrotów (e-mail, sms),
- witryna WWW,
- elektroniczna informacja, np. formularz e-mail, komunikatory,
- interaktywne szkolenia online,
- blogi,
- kanał RSS,
- biuletyny, newslettery na własnej witrynie WWW,
- biblioteka cyfrowa (samodzielna albo udział).

25. Liczba godzin udziału w szkoleniach zawodowych w przeliczeniu na pracownika biblioteki.
26. Wykwalifikowani pracownicy biblioteki jako procent wszystkich pracowników [*tylko biblioteki publiczne*].
27. Procent budżetu organizatora przeznaczany na bibliotekę.
28. Procent budżetu biblioteki uzyskany ze specjalnych grantów lub dochodów własnych.

Marek M. Górski
Biblioteka Politechniki Krakowskiej

Wykorzystanie danych gromadzonych w programie AFBN

Gromadzenie i dostęp do usystematyzowanych danych oraz możliwość ich oceny i analizy ma podstawowe znaczenie dla prawidłowego planowania działań, wyboru właściwej lub najlepszej w określonej sytuacji strategii funkcjonowania, jest też narzędziem przydatnym do oceny i zarządzania ryzykiem oraz do prowadzenia badań porównawczych. W artykule przedstawiono przykłady praktycznego zastosowania danych gromadzonych w ramach AFBN (Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych) do planowania i zarządzania zmianami.

Nawet pobieżny przegląd prowadzonych na świecie analiz funkcjonowania bibliotek daje obraz stosunkowo dużego ich rozproszenia przedmiotowego, co jest pewną trudnością w jednoznacznym określeniu tego, co stanowi ich podstawowy nurt. O ile jedne wskaźniki są przedmiotem analiz w większości prowadzonych badań, o tyle inne są badane sporadycznie lub są niemal zupełnie pomijane. Może to być dowodem, że z jednej strony ciągle jeszcze trwają poszukiwania nad zdefiniowaniem ostatecznego kanonu badań, z drugiej zaś realizowane badania odzwierciedlają lokalne (krajowe) zainteresowania, koncentrując się na kwestiach najistotniejszych dla danego środowiska. Wydaje się jednak, że badania te najszerzej obejmują tematykę związaną z budżetem bibliotek. W tej grupie wyróżnia się kilka wskaźników występujących w zdecydowanej większości prowadzonych badań (są to: udział budżetu biblioteki w budżecie uczelni (procent), przychody własne jako procent w budżecie biblioteki, wydatki biblioteki w przeliczeniu na jednego użytkownika) oraz jeden wskaźnik, badany we wszystkich realizowanych badaniach, poza jednym. To wskaźnik określający wydatki na zbiory elektroniczne, jako procent wydatków na zbiory biblioteczne ogółem[1]. Ta tendencja wydaje się zrozumiała, gdy weźmiemy pod uwagę, że biblioteki, podobnie jak każdy aktywny na rynku podmiot gospodarczy, są podatne na oddziaływanie zewnętrznych czynników ekonomicznych mających wpływ na jej bieżące i przyszłe funkcjonowanie. Inaczej

[1]Por. L. Derfert-Wolf, M.M. Górski, A. Jazdon, Finansowanie bibliotek uczelni publicznych. Analiza wybranych wskaźników z lat 2002-2007, [w:] Ebib Nr 8/2009 (108); http://www.ebib.info/2009/108/a.php?derfert_gorski_jazdon [dostęp 7.07.2011].

można powiedzieć, że podejście biznesowe nie jest, lub nie powinno być, obce bibliotekarzom odpowiedzialnym za funkcjonowanie macierzystych instytucji.

Warto zauważyć, że pod względem liczby zbieranych danych zdecydowanie wyróżniają się badania prowadzona w Polsce (AFBN) i Wielkiej Brytanii (SCONUL, HELMS)[2]. Na tle prowadzonych na świecie badań zaskakująco mała jest liczba danych analizowanych przez IFLA. Inną kwestią jest liczba bibliotek biorących udział w badaniach realizowanych w różnych krajach. Trudno zatem stwierdzić, jak bardzo prowadzone badania są miarodajne i reprezentatywne. Niestety na tle badań realizowanych w Wielkiej Brytanii, Niemczech, USA czy Australii udział polskich bibliotek nie wygląda zbyt imponująco. Na ogólną liczbę 103 zarejestrowanych w bazie bibliotek różnych typów[3] jedynie niespełna 50% wprowadza dane i uzyskuje możliwość prowadzenia analiz porównawczych w różnych latach.

Z ideą oraz głównymi założeniami projektu AFBN można zapoznać się na jego stronie internetowej[4]. Tematyka ta została również szerzej opisana w kilku publikacjach[5], w niniejszym artykule pominięto więc te zagadnienia, koncentrując się na praktycznych przykładach korzystania ze gromadzonych w ramach AFBN danych.

Ocena przydatności analiz systemowych w zarządzaniu biblioteką

W 2008 roku wśród dyrektorów polskich bibliotek akademickich, przyprowadzono badania, które miały dać odpowiedź, jak oceniana jest przydatność danych zbieranych w tego rodzaju analizach, do jakich celów są one najbardziej przydatne, a także – jakie narzędzia są najczęściej wykorzystywane do ich zbierania. Wyniki badań zostały opublikowane w artykule zamieszczonym w „International Journal of Decision Support System Technology”[6]. Z badań wynika, że

[2]Ibidem.

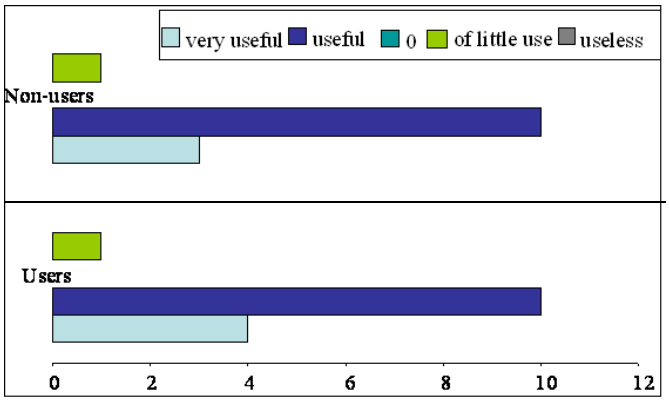
[3]Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce. Statystyka bazy; http://ssk2.bu.amu.edu.pl/standaryzacja/ [dostęp: 10.05.2012].

[4]http://ssk2.bu.amu.edu.pl/standaryzacja/ [dostęp: 10.05.2012].

[5]Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce (AFBN) jako narzędzie wspomagające zarządzanie biblioteką (Marek M. Górski) [w:] Jakość usług bibliotecznych w społeczeństwie informacyjnym, praca zbiorowa pod red. Joanny Kamińskiej i Beaty Żołędowskiej-Król, Warszawa, Wydaw. SBP, 2009, ss. 117-127, Projekt Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce (AFBN) jako narzędzie oceny efektywności i jakości działań biblioteczno-informacyjnych (Lidia Derfert-Wolf, Marek M. Górski) [w:] Biblioteki w procesie dydaktycznym i badaniach naukowych: III Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej, Łódź 25-27 czerwca 2008. Materiały Konferencyjne, Łódź: PŁ 2008, ISBN 978-83-920302-5-6, ss. 41-65, bibliogr. ss. 62-64.

[6]M.M. Górski, M. Marcinek, Application of selected software tools for data collection and analysis in library management and their effectiveness assessment: results of the research

zarówno dyrektorzy bibliotek, stosujący tego typu narzędzia, jak i ci, którzy z nich nie korzystają, mają świadomość wysokiej przydatności takich analiz. Pytanie, dlaczego część dyrektorów bibliotek nie używa narzędzi wspomagających zarządzanie, skoro jednocześnie wysoko ocenia ich przydatność (por. rys. 1), pozostaje bez odpowiedzi.

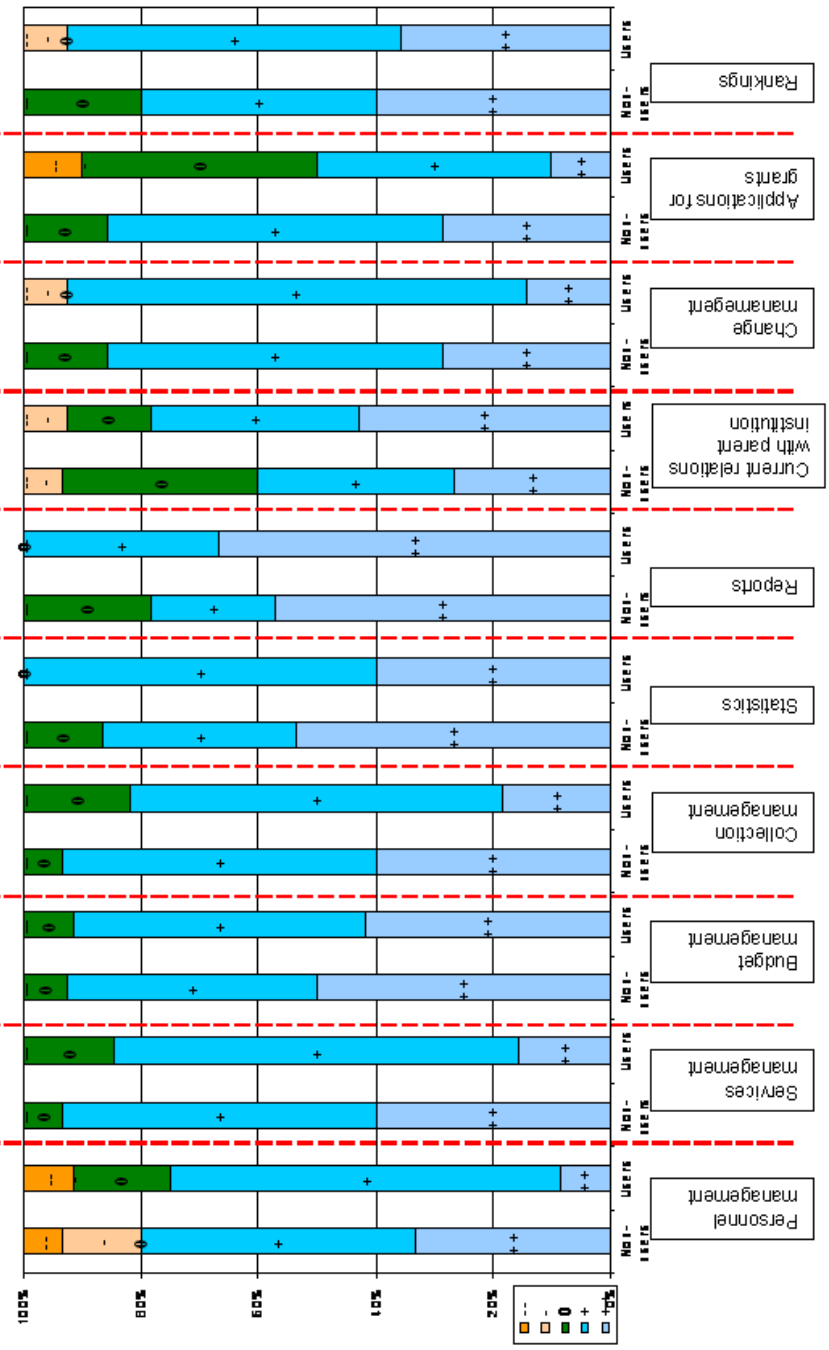


Rys. 1. Przydatność analiz funkcjonowania
Źródło: M.M. Górski, M. Marcinek, Application…, 2010.

Jeszcze ciekawsze są wskazania respondentów odnoszące się do zagadnień tematycznych, których analizowanie z wykorzystaniem narzędzi informatycznych jest szczególnie przydatne (rys. 2). Wskazania osób biorących udział w badaniach traktowane w ujęciu statystycznym jednoznacznie wskazują na zarządzanie usługami (*services management*), zarządzanie budżetem (*budget management*), zarządzanie zbiorami (*collection management*), prowadzenie statystyk i raportów (*statistics and reports*). W zarządzaniu personelem (*personel management*) oraz w bieżących kontaktach z przełożonymi (*current relations with parent institutions*), a także w zarządzaniu zmianami i aplikowaniu o granty przydatność analiz jest w ich ocenie nieco mniejsza.

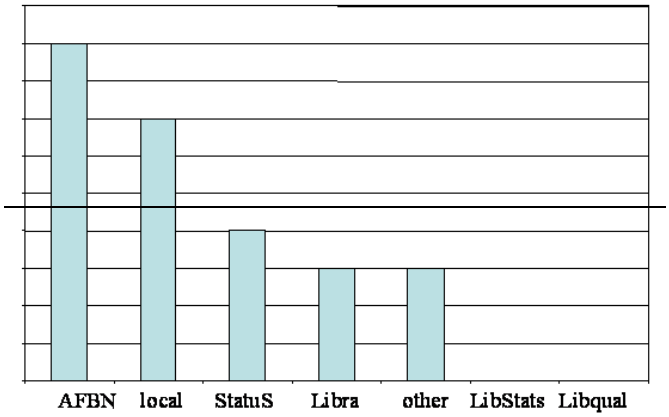
Można polemizować z niektórymi z tych opinii. Na przykład używanie danych w dokumentacji związanej z aplikowaniem o granty wydaje się bardzo korzystne i w istotny sposób wzmacnia argumentację, mogąc decydować o ostatecznym sukcesie. Podobnie można skomentować wynik ankiety w kwestii bieżących relacji z przełożonymi. Być może nisko oceniona przydatność w tym zakresie jest rezultatem nikłego zainteresowania części przełożonych jakością i problemami związanymi z funkcjonowaniem bibliotek, a co za tym idzie, z unikaniem informacji zmuszających do podejmowania jakichś działań.

conducted at Polish Academic Libraries, [w:] „International Journal of Decision Support System Technology" (IJDSST), 2010, Vol. 2, is. 2.



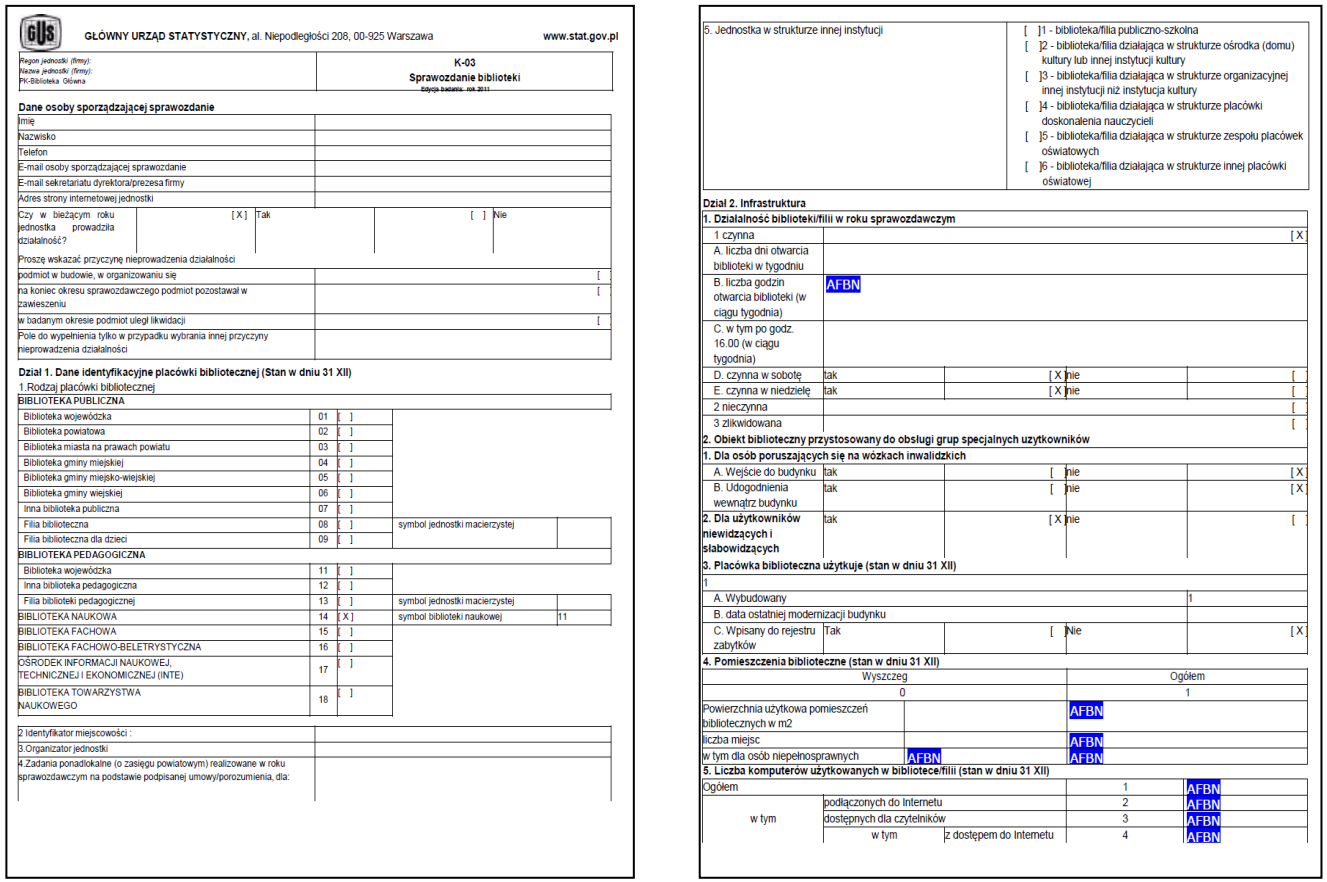
Rys. 2. Przydatność analiz funkcjonowania w bieżącym zarządzaniu
Źródło: M.M. Górski, M. Marcinek, Application…, 2010.

Odpowiedź na pytanie o zastosowanie w badaniach dostępnych narzędzi informatycznych (rys. 3) nie jest specjalnie zaskakująca: większość polskich bibliotek korzysta z rodzimych programów (AFBN[7] i Status[8]). Stosowany przede wszystkim w Stanach Zjednoczonych *Libqual*[9], zapewne ze względu na koszty związane z zakupem licencji na jego używanie, mimo że przez kilka lat był lansowany w Polsce, nie znalazł, jak do tej pory, zastosowania w bibliotekach naukowych. Warto zauważyć, że stosunkowo liczna grupa bibliotek stosuje lokalne, zbudowane przez siebie, narzędzia do analizowania zarządzania w swojej jednostce. Mają one jednak co najmniej jedną wadę – nie można na ich podstawie prowadzić analiz porównawczych z innymi bibliotekami, ich przydatność zatem ogranicza się jedynie do doraźnej pomocy w kierowaniu biblioteką, bez odnoszenia się do szerszego kontekstu zjawisk zachodzących w bibliotekach o podobnym charakterze.



Rys. 3. Dostępne narzędzia informatyczne używane w Polsce do analiz
Źródło: M.M. Górski, M. Marcinek, Application…, 2010.

[7]Analiza Funkcjonowania Bibliotek Naukowych w Polsce.
[8]Status – program komputerowy umożliwiający prowadzenie statystyk bibliotecznych. Pozwala on na gromadzenie i przetwarzanie danych liczbowych prezentujących aktywność biblioteki we wszystkich przejawach jej działalności. Zob. też: http://www.kzb.krakow.pl/index.php?p=aktualnosci [dostęp: 14.07.2011].
[9]Projekt ARL (*Association of Research Libraries*) dotyczący jakości usług bibliotecznych.



GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY, al. Niepodległości 208, 00-925 Warszawa www.stat.gov.pl

Regon jednostki (firmy):
Nazwa jednostki (firmy):
PK-Biblioteka Główna

K-03
Sprawozdanie biblioteki
Edycja badania: rok 2011

Dane osoby sporządzającej sprawozdanie

Imię	
Nazwisko	
Telefon	
E-mail osoby sporządzającej sprawozdanie	
E-mail sekretariatu dyrektora/prezesa firmy	
Adres strony internetowej jednostki	

Czy w bieżącym roku jednostka prowadziła działalność?	[X]	Tak	[ ]	Nie

Proszę wskazać przyczynę nieprowadzenia działalności

podmiot w budowie, w organizowaniu się	[
na koniec okresu sprawozdawczego podmiot pozostawał w zawieszeniu	[
w badanym okresie podmiot uległ likwidacji	[
Pole do wypełnienia tylko w przypadku wybrania innej przyczyny nieprowadzenia działalności	

Dział 1. Dane identyfikacyjne placówki bibliotecznej (Stan w dniu 31 XII)

1.Rodzaj placówki bibliotecznej

BIBLIOTEKA PUBLICZNA				
Biblioteka wojewódzka	01	[ ]		
Biblioteka powiatowa	02	[ ]		
Biblioteka miasta na prawach powiatu	03	[ ]		
Biblioteka gminy miejskiej	04	[ ]		
Biblioteka gminy miejsko-wiejskiej	05	[ ]		
Biblioteka gminy wiejskiej	06	[ ]		
Inna biblioteka publiczna	07	[ ]		
Filia biblioteczna	08	[ ]	symbol jednostki macierzystej	
Filia biblioteczna dla dzieci	09	[ ]		
BIBLIOTEKA PEDAGOGICZNA				
Biblioteka wojewódzka	11	[ ]		
Inna biblioteka pedagogiczna	12	[ ]		
Filia biblioteki pedagogicznej	13	[ ]	symbol jednostki macierzystej	
BIBLIOTEKA NAUKOWA	14	[X]	symbol biblioteki naukowej	11
BIBLIOTEKA FACHOWA	15	[ ]		
BIBLIOTEKA FACHOWO-BELETRYSTYCZNA	16	[ ]		
OŚRODEK INFORMACJI NAUKOWEJ, TECHNICZNEJ I EKONOMICZNEJ (INTE)	17	[ ]		
BIBLIOTEKA TOWARZYSTWA NAUKOWEGO	18	[ ]		

2.Identyfikator miejscowości :	
3.Organizator jednostki	
4.Zadania ponadlokalne (o zasięgu powiatowym) realizowane w roku sprawozdawczym na podstawie podpisanej umowy/porozumienia, dla:	

5. Jednostka w strukturze innej instytucji	[ ]1 - biblioteka/filia publiczno-szkolna [ ]2 - biblioteka/filia działająca w strukturze ośrodka (domu) kultury lub innej instytucji kultury [ ]3 - biblioteka/filia działająca w strukturze organizacyjnej innej instytucji niż instytucja kultury [ ]4 - biblioteka/filia działająca w strukturze placówki doskonalenia nauczycieli [ ]5 - biblioteka/filia działająca w strukturze zespołu placówek oświatowych [ ]6 - biblioteka/filia działająca w strukturze innej placówki oświatowej

Dział 2. Infrastruktura

1. Działalność biblioteki/filii w roku sprawozdawczym

1 czynna				[X]
A. liczba dni otwarcia biblioteki w tygodniu				
B. liczba godzin otwarcia biblioteki (w ciągu tygodnia)	AFBN			
C. w tym po godz. 16.00 (w ciągu tygodnia)				
D. czynna w sobotę	tak	[X]	nie	[
E. czynna w niedzielę	tak	[X]	nie	[
2 nieczynna				[
3 zlikwidowana				[

2. Obiekt biblioteczny przystosowany do obsługi grup specjalnych użytkowników

1. Dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich				
A. Wejście do budynku	tak	[ ]	nie	[X]
B. Udogodnienia wewnątrz budynku	tak	[ ]	nie	[X]
2. Dla użytkowników niewidzących i słabowidzących	tak	[X]	nie	[

3. Placówka biblioteczna użytkuje (stan w dniu 31 XII)

1				
A. Wybudowany				1
B. data ostatniej modernizacji budynku				
C. Wpisany do rejestru zabytków	Tak	[ ]	Nie	[X]

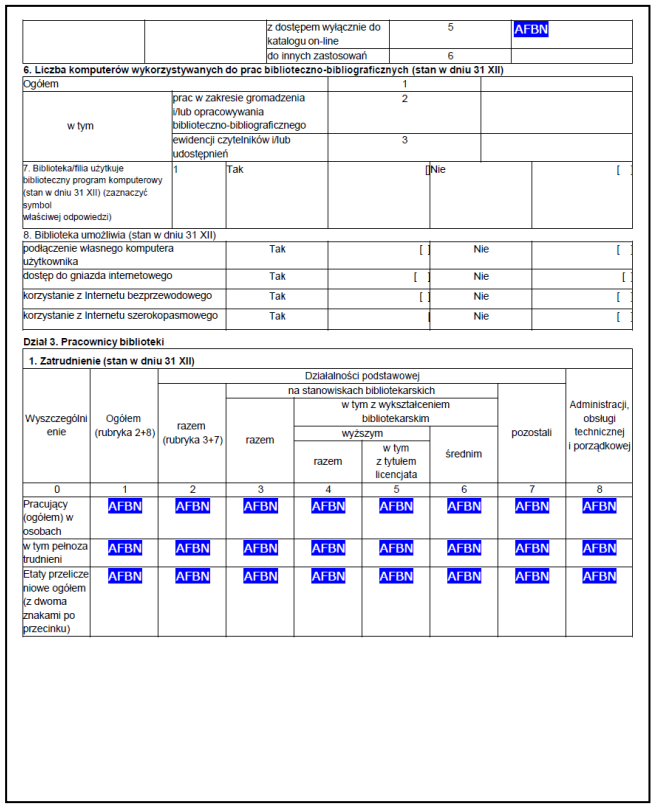
4. Pomieszczenia biblioteczne (stan w dniu 31 XII)

	Wyszczeg	Ogółem
	0	1
Powierzchnia użytkowa pomieszczeń bibliotecznych w m2		AFBN
liczba miejsc		AFBN
w tym dla osób niepełnosprawnych	AFBN	AFBN

5. Liczba komputerów użytkowanych w bibliotece/filii (stan w dniu 31 XII)

Ogółem			1	AFBN
w tym	podłączonych do Internetu		2	AFBN
	dostępnych dla czytelników		3	AFBN
	w tym	z dostępem do Internetu	4	AFBN

Rys. 4. Arkusz GUS (wersja elektroniczna) strony 1-2. Zaznaczono pola tożsame z AFBN



		z dostępem wyłącznie do katalogu on-line	5	AFBN
		do innych zastosowań	6	

6. Liczba komputerów wykorzystywanych do prac biblioteczno-bibliograficznych (stan w dniu 31 XII)

Ogółem		1	
w tym	prac w zakresie gromadzenia i/lub opracowywania biblioteczno-bibliograficznego	2	
	ewidencji czytelników i/lub udostępnień	3	

7. Biblioteka/filia użytkuje biblioteczny program komputerowy (stan w dniu 31 XII) (zaznaczyć symbol właściwej odpowiedzi)	1	Tak	[ ]	Nie	[ ]

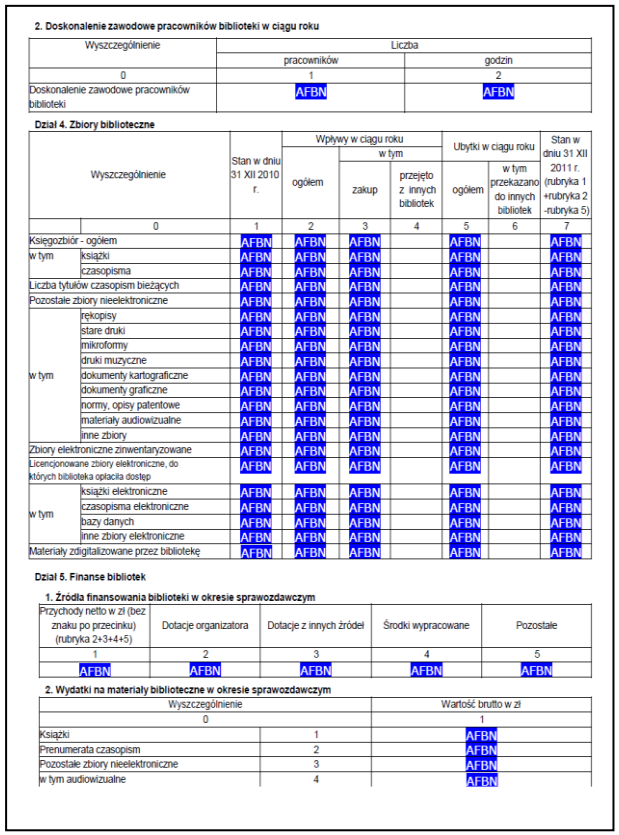
8. Biblioteka umożliwia (stan w dniu 31 XII)

podłączenie własnego komputera użytkownika	Tak	[ ]	Nie	[ ]
dostęp do gniazda internetowego	Tak	[ ]	Nie	[ ]
korzystanie z Internetu bezprzewodowego	Tak	[ ]	Nie	[ ]
korzystanie z Internetu szerokopasmowego	Tak	[ ]	Nie	[ ]

Dział 3. Pracownicy biblioteki

1. Zatrudnienie (stan w dniu 31 XII)

Wyszczególnienie	Ogółem (rubryka 2+8)	Działalności podstawowej					Administracji, obsługi technicznej i porządkowej
		razem (rubryka 3+7)	na stanowiskach bibliotekarskich			pozostali	
			razem	w tym z wykształceniem bibliotekarskim			
				wyższym		średnim	
				razem	w tym z tytułem licencjata		
0	1	2	3	4	5	6	7	8
Pracujący (ogółem) w osobach	AFBN	AFBN	AFBN	AFBN	AFBN	AFBN	AFBN	AFBN
w tym pełnozatrudnieni	AFBN	AFBN	AFBN	AFBN	AFBN	AFBN	AFBN	AFBN
Etaty przeliczeniowe ogółem (z dwoma znakami po przecinku)	AFBN	AFBN	AFBN	AFBN	AFBN	AFBN	AFBN	AFBN



2. Doskonalenie zawodowe pracowników biblioteki w ciągu roku

Wyszczególnienie	Liczba	
	pracowników	godzin
0	1	2
Doskonalenie zawodowe pracowników biblioteki	AFBN	AFBN

Dział 4. Zbiory biblioteczne

Wyszczególnienie		Stan w dniu 31 XII 2010 r.	Wpływy w ciągu roku			Ubytki w ciągu roku		Stan w dniu 31 XII 2011 r. (rubryka 1 +rubryka 2 -rubryka 5)
			ogółem	w tym		ogółem	w tym przekazano do innych bibliotek	
				zakup	przejęto z innych bibliotek			
0		1	2	3	4	5	6	7
Księgozbiór - ogółem		AFBN	AFBN	AFBN		AFBN		AFBN
w tym	książki	AFBN	AFBN	AFBN		AFBN		AFBN
	czasopisma	AFBN	AFBN	AFBN		AFBN		AFBN
Liczba tytułów czasopism bieżących		AFBN	AFBN	AFBN		AFBN		AFBN
Pozostałe zbiory nieelektroniczne		AFBN	AFBN	AFBN		AFBN		AFBN
w tym	rękopisy	AFBN	AFBN	AFBN		AFBN		AFBN
	stare druki	AFBN	AFBN	AFBN		AFBN		AFBN
	mikroformy	AFBN	AFBN	AFBN		AFBN		AFBN
	druki muzyczne	AFBN	AFBN	AFBN		AFBN		AFBN
	dokumenty kartograficzne	AFBN	AFBN	AFBN		AFBN		AFBN
	dokumenty graficzne	AFBN	AFBN	AFBN		AFBN		AFBN
	normy, opisy patentowe	AFBN	AFBN	AFBN		AFBN		AFBN
	materiały audiowizualne	AFBN	AFBN	AFBN		AFBN		AFBN
	inne zbiory	AFBN	AFBN	AFBN		AFBN		AFBN
Zbiory elektroniczne zinwentaryzowane		AFBN	AFBN	AFBN		AFBN		AFBN
Licencjonowane zbiory elektroniczne, do których biblioteka opłaciła dostęp		AFBN	AFBN	AFBN		AFBN		AFBN
w tym	książki elektroniczne	AFBN	AFBN	AFBN		AFBN		AFBN
	czasopisma elektroniczne	AFBN	AFBN	AFBN		AFBN		AFBN
	bazy danych	AFBN	AFBN	AFBN		AFBN		AFBN
	inne zbiory elektroniczne	AFBN	AFBN	AFBN		AFBN		AFBN
Materiały zdigitalizowane przez bibliotekę		AFBN	AFBN	AFBN		AFBN		AFBN

Dział 5. Finanse bibliotek

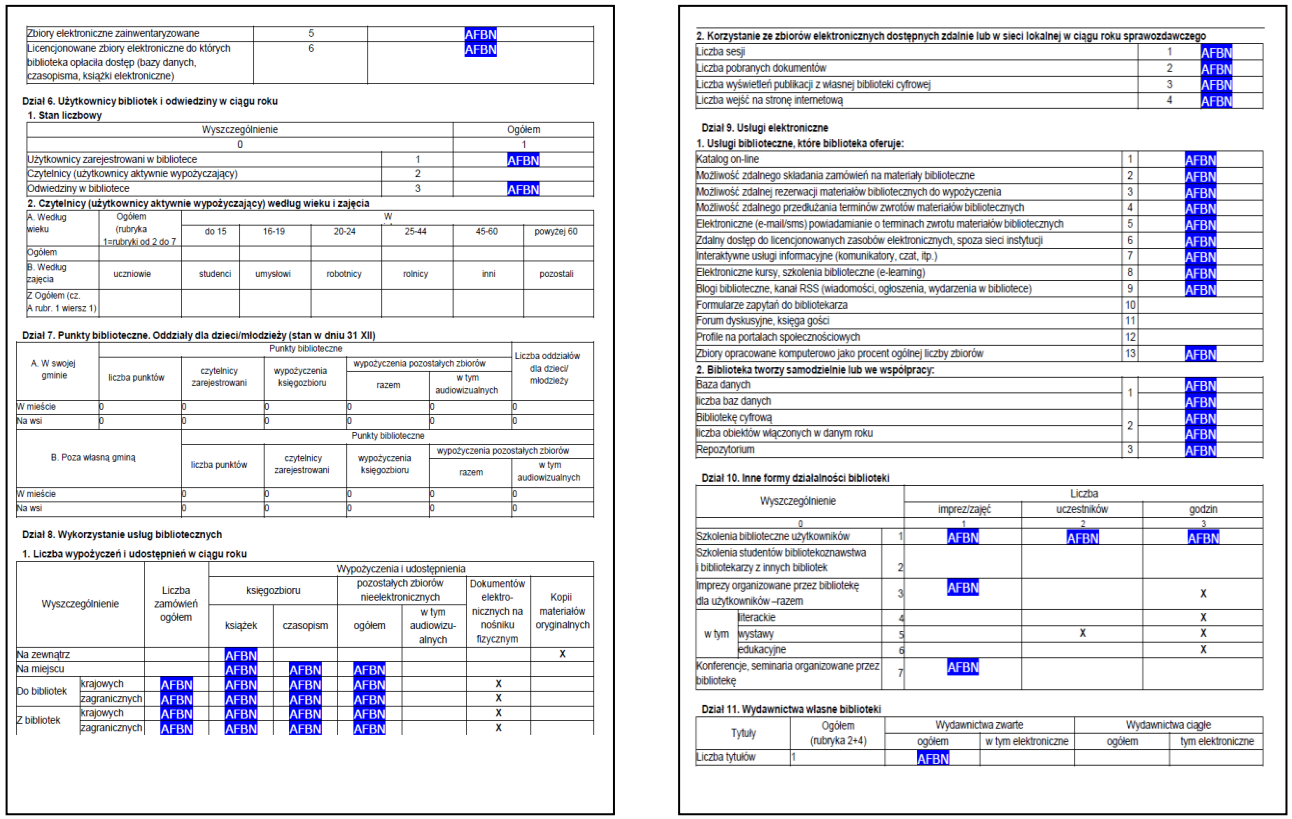
1. Źródła finansowania biblioteki w okresie sprawozdawczym

Przychody netto w zł (bez znaku po przecinku) (rubryka 2+3+4+5)	Dotacje organizatora	Dotacje z innych źródeł	Środki wypracowane	Pozostałe
1	2	3	4	5
AFBN	AFBN	AFBN	AFBN	AFBN

2. Wydatki na materiały biblioteczne w okresie sprawozdawczym

Wyszczególnienie		Wartość brutto w zł
0		1
Książki	1	AFBN
Prenumerata czasopism	2	AFBN
Pozostałe zbiory nieelektroniczne	3	AFBN
w tym audiowizualne	4	AFBN

Rys. 5. Arkusz GUS (wersja elektroniczna) strony 3-4. Zaznaczono pola tożsame z AFBN



Zbiory elektroniczne zainwentaryzowane	5	AFBN
Licencjonowane zbiory elektroniczne do których biblioteka opłaciła dostęp (bazy danych, czasopisma, książki elektroniczne)	6	AFBN

Dział 6. Użytkownicy bibliotek i odwiedziny w ciągu roku

1. Stan liczbowy

Wyszczególnienie		Ogółem
0		1
Użytkownicy zarejestrowani w bibliotece	1	AFBN
Czytelnicy (użytkownicy aktywnie wypożyczający)	2	
Odwiedziny w bibliotece	3	AFBN

2. Czytelnicy (użytkownicy aktywnie wypożyczający) według wieku i zajęcia

A. Według wieku	Ogółem (rubryka 1=rubryki od 2 do 7	W					
		do 15	16-19	20-24	25-44	45-60	powyżej 60
Ogółem							
B. Według zajęcia	uczniowie	studenci	umysłowi	robotnicy	rolnicy	inni	pozostali
Z Ogółem (cz. A rubr. 1 wiersz 1)							

Dział 7. Punkty biblioteczne. Oddziały dla dzieci/młodzieży (stan w dniu 31 XII)

A. W swojej gminie	Punkty biblioteczne					Liczba oddziałów dla dzieci/ młodzieży
	liczba punktów	czytelnicy zarejestrowani	wypożyczenia księgozbioru	wypożyczenia pozostałych zbiorów		
				razem	w tym audiowizualnych	
W mieście	0	0	0	0	0	0
Na wsi	0	0	0	0	0	0

B. Poza własną gminą	Punkty biblioteczne				
	liczba punktów	czytelnicy zarejestrowani	wypożyczenia księgozbioru	wypożyczenia pozostałych zbiorów	
				razem	w tym audiowizualnych
W mieście	0	0	0	0	0
Na wsi	0	0	0	0	0

Dział 8. Wykorzystanie usług bibliotecznych

1. Liczba wypożyczeń i udostępnień w ciągu roku

Wyszczególnienie		Liczba zamówień ogółem	Wypożyczenia i udostępnienia					
			księgozbioru		pozostałych zbiorów nieelektronicznych		Dokumentów elektronicznych na nośniku fizycznym	Kopii materiałów oryginalnych
			książek	czasopism	ogółem	w tym audiowizualnych		
Na zewnątrz			AFBN					X
Na miejscu			AFBN	AFBN	AFBN			
Do bibliotek	krajowych	AFBN	AFBN	AFBN	AFBN		X	
	zagranicznych	AFBN	AFBN	AFBN	AFBN		X	
Z bibliotek	krajowych	AFBN	AFBN	AFBN	AFBN		X	
	zagranicznych	AFBN	AFBN	AFBN	AFBN		X	

2. Korzystanie ze zbiorów elektronicznych dostępnych zdalnie lub w sieci lokalnej w ciągu roku sprawozdawczego

Liczba sesji	1	AFBN
Liczba pobranych dokumentów	2	AFBN
Liczba wyświetleń publikacji z własnej biblioteki cyfrowej	3	AFBN
Liczba wejść na stronę internetową	4	AFBN

Dział 9. Usługi elektroniczne

1. Usługi biblioteczne, które biblioteka oferuje:

Katalog on-line	1	AFBN
Możliwość zdalnego składania zamówień na materiały biblioteczne	2	AFBN
Możliwość zdalnej rezerwacji materiałów bibliotecznych do wypożyczenia	3	AFBN
Możliwość zdalnego przedłużania terminów zwrotów materiałów bibliotecznych	4	AFBN
Elektroniczne (e-mail/sms) powiadamianie o terminach zwrotu materiałów bibliotecznych	5	AFBN
Zdalny dostęp do licencjonowanych zasobów elektronicznych, spoza sieci instytucji	6	AFBN
Interaktywne usługi informacyjne (komunikatory, czat, itp.)	7	AFBN
Elektroniczne kursy, szkolenia biblioteczne (e-learning)	8	AFBN
Blogi biblioteczne, kanał RSS (wiadomości, ogłoszenia, wydarzenia w bibliotece)	9	AFBN
Formularze zapytań do bibliotekarza	10	
Forum dyskusyjne, księga gości	11	
Profile na portalach społecznościowych	12	
Zbiory opracowane komputerowo jako procent ogólnej liczby zbiorów	13	AFBN

2. Biblioteka tworzy samodzielnie lub we współpracy:

Baza danych	1	AFBN
liczba baz danych		AFBN
Bibliotekę cyfrową	2	AFBN
liczba obiektów włączonych w danym roku		AFBN
Repozytorium	3	AFBN

Dział 10. Inne formy działalności biblioteki

Wyszczególnienie			Liczba		
			imprez/zajęć	uczestników	godzin
0			1	2	3
Szkolenia biblioteczne użytkowników		1	AFBN	AFBN	AFBN
Szkolenia studentów bibliotekoznawstwa i bibliotekarzy z innych bibliotek		2			
Imprezy organizowane przez bibliotekę dla użytkowników –razem		3	AFBN		X
w tym	literackie	4			X
	wystawy	5		X	X
	edukacyjne	6			X
Konferencje, seminaria organizowane przez bibliotekę		7	AFBN		

Dział 11. Wydawnictwa własne biblioteki

Tytuły	Ogółem (rubryka 2+4)	Wydawnictwa zwarte		Wydawnictwa ciągłe	
		ogółem	w tym elektroniczne	ogółem	tym elektroniczne
Liczba tytułów	1	AFBN			

Rys. 6. Arkusz GUS (wersja elektroniczna) strony 5-6. Zaznaczono pola tożsame z AFBN

Korzystanie z danych gromadzonych w programie AFBN

Przykład 1: GUS

W 2011 roku mieliśmy okazję po raz pierwszy wypełniać nowy, znacznie zmodyfikowany i rozszerzony arkusz GUS dotyczący bibliotek[10].W porównaniu z formularzami z poprzednich lat, wymaga on od wypełniających podawania znacznie bardziej szczegółowych danych.

Na rysunkach 4-6 przedstawiono kolejne strony arkusza K3 GUS z zaznaczonymi polami, w których dane są identyczne lub bardzo zbliżone do tych, jakie należy wprowadzić do ankiety AFBN.

Z przeprowadzonej, nawet pobieżnej, analizy wynika, że większość danych, które biblioteki są zobowiązane wypełnić zgodnie z ustawowym obowiązkiem, pokrywa się ankietą AFBN stanowiącą główny element na etapie zbierania danych przez system.

Przykład 2: rankingi

Rokrocznie osoby kierujące bibliotekami uczelnianymi są proszone o wypełnianie rozmaitych ankiet lub o przekazywanie danych dotyczących funkcjonowania bibliotek, które potem są używane do sporządzania zbiorczych opracowań czy rankingów. Przykładem takich oczekiwań jest coroczna ankieta, jaką uczelnie wypełniają na potrzeby prestiżowego rankingu przygotowanego przez miesięcznik edukacyjny „Perspektywy”[11] i dziennik „Rzeczpospolita”. Abstrahując od często wyrażanych krytycznych ocen wobec jakości tego rankingu (i innych również), a także zastosowanych w nim kryteriów oraz sposobu wyliczania zwłaszcza niektórych wskaźników, nie sposób kwestionować tego, że ma on istotne znaczenie opiniotwórcze. Część „biblioteczna” ankiety poprzedzającej publikację rankingu zawiera pytania o dane, które, gotowe do użycia, czekają w AFBN.

Jak widać na rysunku 7, w zasadzie nie ma ani jednego pytania w III części ankiety (Baza naukowo-dydaktyczna – biblioteka), na które, odpowiadając, osoba wypełniająca nie mogłaby użyć danych z bazy AFBN. Warto zauważyć, że wiele innych rankingów posługuje się podobnymi lub wręcz identycznymi danymi, co daje możliwość wielokrotnego wykorzystania AFBN w podobny sposób.

[10]Wzór formularza K3: http://form.stat.gov.pl/formularze/2012/passive/K-03.pdf [dostęp: 10.05.2012].

[11]http://www.perspektywy.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=5090&Itemid=928 [dostęp: 16.05.2012].

Perspektywy RZECZPOSPOLITA

RANKING SZKÓŁ WYŻSZYCH 2012

UCZELNIE AKADEMICKIE – ankieta 2012

Termin nadsyłania ankiet – do 1 marca 2012 r.

Dane Uczelni

1. Nazwa uczelni	
2. Adres	
3. Filie, wydziały zamiejscowe	....

III . Baza naukowo-dydaktyczna i biblioteka

III.1 Pomieszczenia dydaktyczne uczelni	Łączna powierzchnia (w m²):	w tym powierzchnia własna:	w tym powierzchnia wynajmowana:

III.2 Biblioteka (łącznie z bibliotekami wydziałowymi, filiami itp.)

Wyszczególnienie		A stan na 31.XII.2010	B nabytki	C ubytki	stan na 31.XII.2011
Zbiory drukowane					
Książki	1.	AFBN	AFBN	AFBN	Kolumny A+B-C= AFBN
Czasopisma	2.	AFBN	AFBN	AFBN	Kolumny A+B-C= AFBN
Liczba tytułów czasopism bieżących – krajowych	3.	AFBN	AFBN	AFBN	AFBN
Liczba tytułów czasopism bieżących – zagranicznych	4.	AFBN	AFBN	AFBN	AFBN
III.3 Zbiory elektroniczne					
Książki elektroniczne zinwentaryzowane	5.	AFBN	AFBN	AFBN	AFBN
Inne książki elektroniczne	6.	AFBN	AFBN	AFBN	AFBN
Czasopisma elektroniczne	7.	AFBN	AFBN	AFBN	AFBN
Bazy danych	8.	AFBN	AFBN	AFBN	AFBN
Inne dokumenty cyfrowe	9.	AFBN	AFBN	AFBN	AFBN
Zbiory zdigitalizowane	10	AFBN	AFBN	AFBN	AFBN

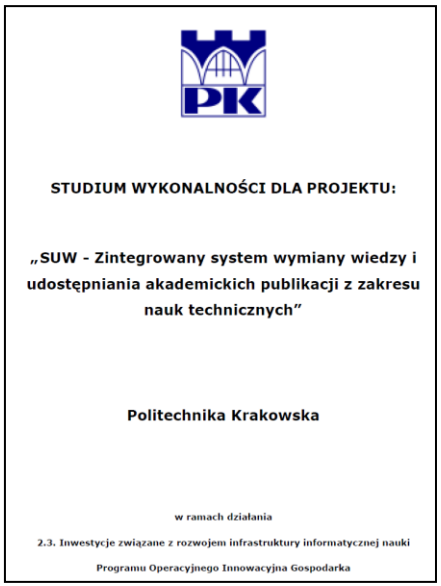
III.4 Wydatki na zakup zbiorów bibliotecznych w 2011 r.

Wyszczególnienie	Wartość w zł
Książki drukowane	AFBN
Prenumerata czasopism drukowanych	AFBN
Zbiory specjalne nieelektroniczne	AFBN
Zbiory elektroniczne	AFBN

III.5 Komputeryzacja biblioteki i usługi elektroniczne

Biblioteka umożliwia: (wpisać znak X przy właściwej odpowiedzi)	TAK	NIE
- zdalne elektroniczne składanie zamówień na książki	AFBN	AFBN
- zdalną elektroniczną rezerwację książek do wypożyczenia	AFBN	AFBN
- zdalne elektroniczne przedłużanie terminów zwrotów książek	AFBN	AFBN
- elektronicznie (e-mail/sms) powiadamia o terminach zwrotów książek	AFBN	AFBN
- zdalny dostęp do licencjonowanych zasobów elektronicznych - spoza sieci uczelni	AFBN	AFBN
- korzystanie z bezprzewodowego dostępu do internetu	AFBN	AFBN

Rys. 7. Ankieta do rankingu „Perspektyw” i „Rzeczypospolitej” (2012 r.) – część zawierająca dane o bibliotece



STUDIUM WYKONALNOŚCI DLA PROJEKTU:

„SUW - Zintegrowany system wymiany wiedzy i udostępniania akademickich publikacji z zakresu nauk technicznych"

Politechnika Krakowska

w ramach działania

2.3. Inwestycje związane z rozwojem infrastruktury informatycznej nauki

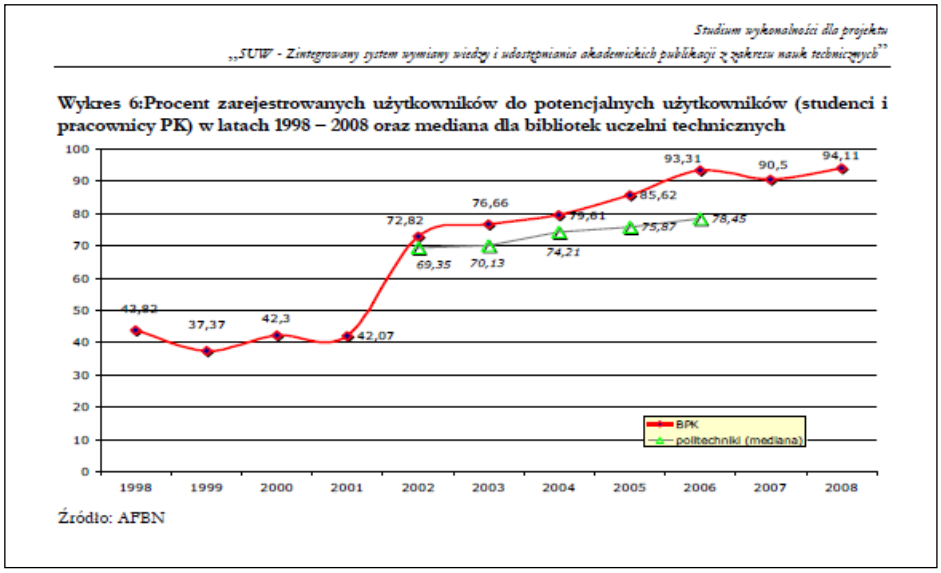
Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka

I. WPROWADZENIE ... 3
1. Tytuł i cel projektu ... 3
2. Wnioskodawca i podmioty współpracujące ... 3
II. STRESZCZENIE STUDIUM ... 4
1. Streszczenie projektu ... 4
2. Podsumowanie przeprowadzonych analiz i ich wyniki wraz z rekomendacjami ... 5
III. ANALIZA OTOCZENIA SPOŁECZNO-GOSPODARCZEGO ... 7
1. Lokalizacja projektu – potencjał położenia geograficznego ... 7
2. Uwarunkowania społeczno-gospodarcze ... 10
3. Identyfikacja dostępnych zasobów i kluczowych potrzeb Wnioskodawcy AFBN ... 17
4. Polityka naukowa państwa oraz zbieżność z dokumentami strategicznymi ... 22
5. Powiązania z innymi przedsięwzięciami lub inicjatywami UE ... 26
IV. LOGIKA INTERWENCJI ... 29
1. Spójność projektu z celami PO IG ... 29
2. Wskaźniki realizacji celów projektu ... 31
V. ANALIZA POPYTU ... 35
1. Identyfikacja odbiorców rezultatów proponowanego projektu AFBN ... 35
2. Określenie popytu na rezultat przedsięwzięcia inwestycyjnego AFBN ... 36
VI. ANALIZA INSTYTUCJONALNO-PRAWNA ... 39
1. Status prawny Wnioskodawcy i innych uczestników projektu ... 39
2. Doświadczenie Wnioskodawcy i uczestników w realizacji najważniejszych projektów ... 42
3. Wykonalność inwestycji pod względem organizacyjnym AFBN ... 44
4. Wykonalność inwestycji pod względem prawnym ... 47
5. Gotowość formalno-administracyjna Wnioskodawcy – wymagane zezwolenia ... 50
VII. ANALIZA TECHNICZNA ... 51
1. Opis zasobów Wnioskodawcy AFBN ... 51
2. Opis techniczny inwestycji ... 55
22. Lokalizacja projektu – uwarunkowania techniczne AFBN ... 72
VII. PLAN WDRAŻANIA I FINANSOWANIA PROJEKTU ... 73
1. Harmonogram realizacji projektu ... 73
2. Plan finansowania przedsięwzięcia ... 75
3. Trwałość rezultatów projektu ... 79
4. Promocja projektu ... 80
VIII. ANALIZA FINANSOWA ... 82
1. Sytuacja finansowa Wnioskodawcy ... 82
2. Przepływy pieniężne ... 84
A. Założenia do analizy ... 84
B. Nakłady inwestycyjne ... 86
C. Przychody ... 89
D. Koszty ... 89
E. Obliczenie wskaźników efektywności inwestycji ... 91
3. Określenie luki w finansowaniu ... 94
4. Wnioski z analizy finansowej ... 95

Rys. 8. Studium Wykonalności dla projektu SUW. Spis treści (opracowanie dla BPK: EUROFIN – doradztwo i szkolenia Sp. z o.o.). Zaznaczono rozdziały, w których skorzystano z danych z AFBN

Przykład 3: aplikowanie o fundusze

Szansą na modernizację bibliotek, rozpoczęcie różnych inwestycji, a także unowocześnienie serwisów oferowanych użytkownikom – są przyznawane dotacje, stanowiące istotne, a czasem jedyne wsparcie finansowe dla tego rodzaju inicjatyw. Otrzymanie środków poprzedzone jest zazwyczaj bardzo sformalizowaną procedurą i jest oparte na ostrych kryteriach, jakie projekt musi spełnić. Dlatego przygotowanie kompletu dokumentów aplikacyjnych o dofinansowanie wymaga wcześniejszego zebrania potrzebnych informacji, które muszą się w nich znaleźć. Często wymaganym dokumentem – szczególnie przy większych projektach finansowanych w ramach różnych unijnych programów operacyjnych, obok zazwyczaj mocno sformalizowanego wniosku – jest Studium Wykonalności (SW). Ma on na celu przekonanie instytucji finansującej projekt o zdolności beneficjenta do realizacji planowanego zadania, w związku z tym należy w możliwie komplementarny sposób przedstawić jego aktualną sytuację na tle środowiska, w którym funkcjonuje. To właśnie od dobrze opracowanego i bogatego w dane Studium Wykonalności często zależy ostateczne powodzenie aplikacji. Na rysunku 8 przedstawiono spis treści SW przygotowanego na potrzeby realizowanego w BPK projektu finansowanego w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka przez profesjonalną firmę zajmującą się opracowywaniem tego rodzaju dokumentów.



Rys. 9. *Studium Wykonalności* dla projektu SUW. Rozdział 5. Analiza popytu. 5.2. Określenie popytu na rezultat przedsięwzięcia inwestycyjnego, s. 37 (opracowanie dla BPK: EUROFIN – doradztwo i szkolenia Sp. z o.o.)

Zaznaczono w nim te rozdziały, w których użyto danych z AFBN. Dane te zostały ujęte albo w formie tabelarycznej, albo w formie wykresów ilustrujących konkretną sytuację aplikanta na tle danych ogólnopolskich (rys. 9).

Trudno oczywiście stwierdzić, w jakim stopniu zastosowanie AFBN miało decydujące znaczenie przy ocenie wniosku o przyznanie grantu, to jednak, że został on przyznany, potwierdza, że warto wykorzystać wszelkie możliwe środki, aby osiągnąć końcowy sukces.

Dokładność i rzetelność w przygotowaniu zwiększa szansę projektu na wygranie w konkursie oraz zmniejsza prawdopodobieństwo nieotrzymania zwrotu poniesionych kosztów w trakcie jego realizacji.

Podsumowanie

Zarządzanie biblioteką, tak jak każdą organizacją, wymaga szerokiego spojrzenia obejmującego nowoczesną wiedzę z różnych zakresów: zarządzania, finansów, marketingu, planowania strategicznego. W tym kontekście można zadać pytanie, dlaczego bardziej korzystne ma być posługiwanie się danymi z AFBN, a nie samodzielne ich wyliczanie w miarę istniejących potrzeb.

Jedną z najważniejszych korzyści, jaką przynosi AFBN, jest **uzyskanie automatycznie wyliczonych wskaźników funkcjonowania**. Stanowią one doskonałe źródło informacji o pracy biblioteki na przestrzeni lat, w których były wprowadzane dane. Biblioteki, które rejestrują dane od początku istnienia bazy (czyli od 2002 roku), mają możliwość śledzenia zachodzących zmian w ostatniej dekadzie. Im dłuższy okres obserwacji, tym jej wynik jest bardziej miarodajny i adekwatny do zachodzących zmian. Ich wiarygodność nie powinna budzić wątpliwości, są bowiem wielokrotnie sprawdzane i weryfikowane w procesie zatwierdzania ankiet. Dane i wskaźniki ze swojej biblioteki możemy konfrontować z odpowiednimi danymi i wskaźnikami innych bibliotek, wyliczonymi dla określonej grupy. **Możliwość porównywania wskaźników obliczonych zgodnie z obowiązującymi normami i standardami** pozwala na zniwelowanie różnic wynikających z odmiennej sytuacji, w jakiej funkcjonują konkretne biblioteki, a na którą nie mają one wpływu. Dzięki zastosowanym wskaźnikom wyliczonym dla grupy bibliotek dane stają się porównywalne i mogą stanowić punkt odniesienia do dalszych analiz, porównań, mogą też być podstawą do precyzowania wniosków i budowania strategii działania oraz **planowania (zmian, zadań, działań) opartego na wiarygodnych** danych. Trzeba pamiętać, że określenie celów wymaga analizy potrzeb, zatem możliwie najbardziej obiektywna diagnoza aktualnego stanu biblioteki oraz jej otoczenia pozwala trafniej wyznaczyć strategiczne kierunki działania na przyszłość.

Kolejną korzyścią są **oszczędności czasowe:** z raz wyliczonych danych wprowadzonych do AFBN korzystamy wielokrotnie, bez konieczności ich ponownego weryfikowania i korekty. Powoływanie się na miarodajne źródła, a **dysponujemy danymi, które odzwierciedlają obiektywny stan dla danej dziedziny czy kategorii zagadnień**, wzmacnia również naszą argumentację, ponieważ

adwersarzom (na przykład przełożonym) trudniej jest kwestionować wieloletnie dane zbierane i wyliczane niezależnie.

Nie sposób przytoczyć tutaj wszystkich tych możliwości. Od inwencji osób kierujących bibliotekami zależy, czy (a jeżeli tak, to w jakim stopniu) zostaną one spożytkowane w bieżącym zarządzaniu, w projektowaniu przedsięwzięć i planowaniu zmian. Można jednak z całą pewnością stwierdzić, że biznesowy model zarządzania instytucją, jaką jest biblioteka akademicka – obejmujący takie elementy, jak planowanie i zarządzanie personelem, zbiorami, usługami bibliotecznymi, budżetem, a także planowanie inwestycji, występowanie o fundusze zewnętrzne, w końcu przygotowywanie różnego rodzaju rocznych sprawozdań – nie może się obejść bez nowoczesnych narzędzi wspomagających takie działania. Przydatność poszczególnych rodzajów danych zebranych w AFBN jest rozmaita, a ich stosowanie wymaga zazwyczaj odpowiedniej interpretacji. Warto też pamiętać, że **dane AFBN nie kreują rzeczywistości bibliotecznej, a jedynie ją opisują.**

Bibliografia

[1] Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych: http://ssk2.bu.amu.edu.pl/standaryzacja/ [dostęp: 14.07.2011].

[2] Derfert-Wolf L., Górski M.M., Marcinek M., Quality of academic libraries – funding bodies, librarians and users perspective: a common project of Polish research libraries on comparable measures. [w:] 71th IFLA General Conference and Council "Libraries – A voyage of discovery", August 14th-18th 005, Oslo, Norway 2005: http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/080e-Derfert-Wolf.pdf [dostęp: 13.03.2009].

[3] Derfert-Wolf L., Górski M.M., Jazdon A., Finansowanie bibliotek uczelni publicznych. Analiza wybranych wskaźników z lat 2002-2007, [w:] „Ebib" Nr 8/2009 (108); http://www.ebib.info/2009/108/a.php?derfert_gorski_jazdon [dostęp 7.07.2011].

[4] Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce (AFBN) jako narzędzie wspomagające zarządzanie biblioteką, M.M. Górski [w:] Jakość usług bibliotecznych w społeczeństwie informacyjnym, praca zbiorowa pod red. J. Kamińskiej i B. Żołędowskiej-Król, Warszawa, Wydaw. SBP, 2009, ss. 117-127.

[5] Projekt Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce (AFBN) jako narzędzie oceny efektywności i jakości działań biblioteczno-informacyjnych, L. Derfert-Wolf, M.M. Górski [w:] Biblioteki w procesie dydaktycznym i badaniach naukowych, III Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej, Łódź, 25-27 czerwca 2008, Materiały Konferencyjne, Łódź PŁ 2008, ISBN 978-83-920302-5-6, ss. 41-65, bibliogr. ss. 62-64

[6] Górski M.M., Marcinek M., Application of selected software tools for data collection and analysis in library management and their effectiveness assessment: results of the research conducted at Polish Academic Libraries, [w:] "International Journal of Decision Support System Technology", (IJDSST), 2010, Vol. 2, is. 2.

The usage of data collected from the AFBN project

Collection and access to the structured data and the possibility of their evaluation and analysis, is essential for the purpose of proper planning, selection of the adequate or even the best strategy in a particular operation situation.

In addition, it is a useful tool for the risk assessment and management, and to conduct the comparative researches, either. In the paper, the practical usage examples of the data gathered by means of the AFBN project ("Analysis of the Research Libraries Operation", in English) for the effective planning and change management, are presented.

Zdzisław Gębołyś
Uniwersytet Śląski
Instytut Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej

BIX – Bibliotheksindex – niemiecki program oceny jakości pracy bibliotek naukowych i publicznych

Po likwidacji Niemieckiego Instytutu Bibliotecznego (DBI) w 2003 roku centralną placówką zajmującą się zgromadzaniem i przetwarzaniem danych statystycznych z zakresu działalności bibliotek publicznych i naukowych w Niemczech (wyposażenie, zbiory, wypożyczenia, finanse, personel) jest Hochschulbibliothekszentrum des Landes Nordrhein-Westfalen (HBZ). Oferta HBZ obejmuje szeroką gammę narzędzi do oceny, wyszukiwania (BibS) oraz ewaluacji bibliotecznych danych statystycznych. Jednym z najważniejszych narzędzi ewaluacji wskaźników działalności bibliotek publicznych i naukowych jest BIX – indeks biblioteczny, zainicjowany wespół z Fundacją Beretelsmanna w 1999 roku, a od 2005 roku po zaprzestaniu wsparcia przez Bertelsmanna, kontynuowany przez Deutscher Bibliotheksverband oraz czasopismo „B.I.T" online. Od 2012 roku BIX po 12 latach doświadczeń, rozpoczyna nowy etap działalności, w zmienionej, unowocześnionej formie.

Przedmiotem referatu jest omówienie zasad, metodyki oraz podstawowych wskaźników stosowanych w BIX. Charakterystyka BIX obejmie również dotychczasowe efekty wykorzystania tego narzędzia do ewaluacji bibliotek. W referacie przedstawione zostanie wykorzystanie BIS przez biblioteki spoza Niemiec. W konkluzji podjęta zostanie próba porównania ze sobą niemieckiego (BIX) i polskiego narzędzia ewaluacji jakości pracy bibliotecznej.

Wstęp

Stwierdzenie stanu zasobów rzeczowych, finansowych, czy też personalnych biblioteki wymaga w zasadzie jedynie solidnego prowadzenia dokumentacji bibliotecznej, a przy wykorzystaniu odpowiedniego programu bibliotecznego jest prostą, manualną, łatwą do nauczenia operacją rachunkową i techniczną zarazem. Nieco więcej „zachodu" wymaga obliczenie względnych wskaźników ilościowych, np. wskaźnika zasobności księgozbioru, czy też intensywności czytelnictwa. Z punktu widzenia trudności, to zadanie również nie jawi się szczególnie trudnym. Prawdziwe „biblioteczne schody" pojawiają się wtedy, gdy pragniemy za pomocą danych statystycznych zmierzyć jakość pracy bibliotecznej jednej z bibliotek, jeszcze większe, gdy – przyjdzie nam do głowy porównać otrzymane

wyniki z efektami pracy innych bibliotek. Do podobnych działań musimy skorzystać ze specjalnego instrumentarium służącego do oceny jakości pracy. Współtworzą je standardy, normy, międzynarodowe i narodowe, a także specjalistyczne narzędzie pomiaru jakości oferowanych usług bibliotecznych, jak LibQual, czy ServQual[1].

Przedmiotem niniejszego tekstu jest jeden z narodowych (niemiecki) programów służących do ewaluacji jakości pracy bibliotecznej. Nazywa się BIX. Trzyliterowy akronim łatwo wpada w ucho i w pamięć. Jego rozwinięcie również, i to zarówno w oryginalnej wersji niemieckiej – Bibliotheksindex, jak po polsku: Indeks biblioteczny. Celem niniejszej publikacji jest przedstawienie go, w szczególności celów, dla jakich powstał, jego konstrukcji, metodyki oraz efektów wykorzystania BIX-a w praktyce bibliotecznej. Celem prezentacji programu BIX jest pokazanie jego dziś i jutro. W ujęciu terytorialnym pokażemy zastosowanie programu w kraju narodzenia, tj. w Niemczech, międzynarodowy rozgłos", a w podsumowaniu uwypuklimy podobieństwa i różnice pomiędzy BIX-em i jego polskim odpowiednikiem, programem AFBN[2].

BIX nie jest programem zupełnie nieznanym polskim bibliotekarzom i bibliotekoznawcom. Po raz pierwszy został przedstawiony w polskiej literaturzy fachowej w 2003 roku przez Lidię Derfert-Wolf w „EBIB-ie"[3] i jest to dziś najszersza jego prezentacja. Pozostałe dwa teksty, w których jest mowa również o BIX-ie – autorstwa Dagmar Giersberg i Teresy Szmigielskiej, choć starsze, nie wnoszą w zasadzie nic nowego od ustaleń L. Derfert-Wolf. D. Giersberg ogranicza się w zasadzie do warstwy informacyjnej[4], T. Szmigielska wychodzi poza nią i to dość znacznie, ale BIX jest jednym z wielu programów oceny jakości, omawianych przez nią w książce poświęconej standardom oceny bibliotek akademickich[5]. I to jest również jednym z powodów, dla których warto zająć się BIX-em, przedstawiając zarazem jego najogólniejszą charakterystykę z dwóch podstawowych powodów. Po pierwsze najpełniejszy dotąd tekst L. Derfert-Wolf został opublikowany **blisko 10 lat temu**! Po drugie – w ostatnim czasie program uległ daleko idącym przeobrażeniom. Siłą rzeczy literatura niemiecka na temat

[1]T. Głowacka, Studium zastosowania kompleksowego zarządzania jakością (TQM) w bibliotekoznawstwie i informacji naukowej. Toruń 2000, ss. 64-67.

[2]T. Szmigielska, Standardy oceny bibliotek akademickich. Warszawa 2011, ss. 91-108. Zob. też „Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce" (AFBN), [online], [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: http://ssk2.bu.amu.edu.pl/standaryzacja/

[3]Zob. L. Derfert-Wolf, Badania porównawcze bibliotek niemieckich – projekt BIX, [online], [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: http://ebib.oss.wroc.pl/2003/48/wolf2.php

[4]D. Giersberg, „BIX – Der Bibliotheksindex" – narzędzie stałego rozwoju jakości. „Bibliotekarz", 2006, nr 10, ss. 6-7.

[5]T. Szmigielska, Standardy oceny bibliotek akademickich, Warszawa 2011.

BIX jest nieporównanie bogatsza od polskiej, z uwagi jednak na zaszłe zmiany w dużej mierze ma już wartość historyczną[6].

Cele i założenia BIX

Cele

Najprostsza charakterystyka BIX-a, wyraża się w definicji, zamieszczonej na oficjalnej stronie internetowej programu[7]: BIX jest ogólnoniemieckim, dobrowolnym instrumentem porównywania ze sobą bibliotek publicznych i naukowych. Jego celem jest opisanie w krótkiej, zwięzłej i przekonującej formie sprawności bibliotek oraz dobrowolne porównanie wyników/wskaźników dla bibliotek publicznych i naukowych. Dobrowolność, właściwie powszechność, gdyż twórcy i realizatorzy programu nie zakładają ograniczeń, przystępność, to najważniejsze cechy, które miały i mają przyciągać zainteresowanych. Wprawdzie głównym adresatem i beneficjentem programu są biblioteki, wśród naukowych także zagraniczne, niemniej jednak BIX służyć ma rownież otoczeniu, w szczególności do poprawy komunikacji pomiędzy biblioteką, administracją, publicznością i światem polityki.

Na rozwój BIX dla bibliotek naukowych wpływały różnorodne doświadczenia, regionalne, narodowe i międzynarodowe, np. DIN / ISO Norm 11620, ISO TR 20983, Model Balanced Scorecard, wskaźniki ekonomiczno-finansowe dla Nadrenii Północnej-Westfalii, ponadto systemy wskaźnikowe przetestowane w holenderskich, angielskich i norweskich projektach. Na tej podstawie została stworzona grupa robocza i opracowane założenia metodyczne. Wskaźniki jakości zostały zdefiniowane według 4 aspektów i ze względu na łatwość w użyciu wypróbowane do kierowania i optymalizacji pracy bibliotecznej. W latach 2003-2004 eksperci biblioteczni rozwinęli wskaźniki dla bibliotek naukowych, tym samym rozszerzając swoją ofertę dla drugiej podstawowej gałęzi bibliotekarstwa. Źródłem powodzenia projektu były jego stabilne podstawy finansowe. Rozwój BIX był tak prawdę mówiąc możliwy dzięki Fundacji Bertelsmanna, która finansowała ten projekt przez 6 lat (1999-2005). W 2005 roku BIX został przejęty

[6]Zbiór publikacji na temat BIX można znaleźć na stronie internetowej programu – zob. Artikelsammlung. [online]. [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: http://www.bix-bibliotheksindex.de/artikel-portraits/artikelsammlung.html Na szczególną uwagę zasługują dwie prace dyplomowe poświęcone BIX-owi: S. Xalter: Der „Bibliotheksindex" (BIX) für wissenschaftliche Bibliotheken – eine kritische Auseinandersetzung, [online], [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: http://tobias-lib.uni-tuebingen.de/volltexte/2006/2440/pdf/BIX_OPUS_Tue_Xalter.pdf; K.L. Ferschitz: Leistungsmessung an österreichischen Fachhochschulbibliotheken, [online], [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web:
http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/9920/1/ferschitzsw.pdf

[7]BIX. Der Bibliotheksindex, [online], [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: http://www.bix-bibliotheksindex.de/

przez Kompetenznetzwerk für Bibliotheken. Drugim istotnym czynnikiem determinującym rozwój BIX jest opieka instytucjonalna projektu z jednej strony oraz grupa sterująca z drugiej strony, nadzorująca go i odpowiadająca za jego realizację. Przy tworzeniu BIX-u współpracuje sześć instytucji. Jest to DBV, który sprawuje kierownictwo projektu i jest odpowiedzialny za zarządzanie. Po zakończeniu wspierania projektu przez Bertelsmanna rolę te przejęły Hbz (Hochschulbibliothekszentrum NRW)[8] oraz DBV. Bertelsmann zresztą nadal jest związany z BIX-em jako współuczestnik. Istotną rolę w realizacji projektu pełni KNB (Kompetenznetzwerks für Bibliotheken – KNB). KNB[9] to sieć, związek samodzielnych instytucji, które wyraziły gotowość przejęcia ponadregionalnych zadań; KNB nie jest nową instytucją, jest jedynie placówką koordynującą projekt. Partnerami BIX-a są: infas, B.I.T. online, Fundacja Bertelsmanna oraz Hochschule der Medien, Stuttgart, do tego dochodzi dwóch współpracowników do kontroli danych. Infas (Institut für Sozialwissenschaft) w Uniwersytecie w Stuttgarcie zajmuje się m.in. socjologią informacji i socjologią innowacji, opracowuje dane, przeprowadza i opracowuje ankiety dotyczące BIX-a. Bank danych i obliczenie indeksu są domeną Hochschule der Medien Stuttgart (jedna z najważniejszych szkół bibliotekarskich w Niemczech). BIX-Magazin[10], do którego należy, przy współpracy z czasopismem B.I.T.-online[11], prezentowanie wyników analiz.

Jak z tego widać BIX jest sporym przedsięwzięciem organizacyjnym. Za bieżące funkcjonowanie BIX odpowiada grupa kierownicza BIX, która od października 2004 r. jest ciałem doradczym dla BIX-BP i BIX-BN. Grupa składa się z przedstawicieli sekcji DBV, BIB (Berufsverband Information Bibliothek e.V.)[12], kilku ministrów krajów związkowych, ekspertów od pomiaru jakości, obliczania kosztów i statystyki. Grupa kierująca spotyka się raz do roku w celu przedyskutowania rozwoju strategicznego projektu i określenia następnych kroków roboczych i rozwoju. Uczestnicy grupy kierującej: przedstawiciele bibliotek uniwersyteckich, poradni fachowych, dużych bibliotek naukowych, bibliotek publicznych, szkół bibliotekarskich, instytutów naukowych. Grupa sterująca to 20 bibliotekarzy i ekspertów decydujących o rozwoju programu. Dalszy rozwój BIX

[8]Centralna placówka zajmująca się usługami bibliotecznymi oraz rozwojem bibliotek w kraju związkowym Nadrenia-Płn. Westfalia.

[9]KNB (Kompetenznetzwerks für Bibliotheken), [online], [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: http://www.bibliotheksportal.de/wir-ueber-uns/kompetenznetzwerk.html

[10]BIX-Magazin. BIX – Der Bibliotheksindex, B.I.T.online Sonderheft, [online], [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: http://www.b-i-t-online.de/daten/bix.php

[11]Czasopismo bibliotekarskie wydawane w formie „papierowej" i elektronicznej poświęcone bibliotekom, informacji oraz technologiom informacyjnym B.I.T.online. Zeitschrift für Bibliothek, Information und Technologie, [online], [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: http://www.b-i-t-online.de/index.php

[12]Związek pracowników bibliotek i placówek informacji – zob. Berufsverband Information Bibliothek e.V. [online], [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: http://www.bib-info.de/index.html

następuje w małych grupach roboczych w ścisłej współpracy z Deutsche Bibliotheksstatistik[13].

Założenia BIX

BIX się zmienia, BIX rozciąga zakres działań, jednocześnie BIX działa według stałych, wypracowanych założeń zewnętrznych i wewnętrznych. Wedle założeń zewnętrznych BIX ma uczynić zasoby i rezultaty działalności bibliotek przejrzystymi na zewnątrz. Ma dostarczyć empiryczną podstawę do rozmowy z organizatorami bibliotek, ma też wskazywać na konieczność podwyższania jakości. Do najważniejszych założeń wewnętrznych należy orientacja BIX-a. BIX jest adresowany przede wszystkim do organizatorów bibliotek, użytkowników, prasy, opinii publicznej, administracji oświatowej i kulturalnej. Niezmienne pozostają również pozostałe założenia zewnętrzne programu: niewielka liczba wskaźników, wysoka standaryzacja, fakt iż udział w programie nie jest anonimowy, a prezentacja wyników atrakcyjna. BIX jest również zorientowany „do wewnątrz". Dane do podejmowania decyzji w zakresie zarządzania wymagają: wielu zróżnicowanych danych i wskaźników, indywidualnego przygotowania, zróżnicowanego wyszukiwania, okazjonalnie poufnych danych, formy prezentacji wg miejsca w rankingu (do 2011 roku).

Metodyka BIX

Metodyka jest, zdaniem Ursuli Wimmer członka grupy sterującej BIX, fundamentem pomiaru jakości. Dodaje do tego roztropnie, że nie istnieje doskonała metodyka, a za złotą regułę metodyczną uznaje równorzędne skupienie się w trakcie pracy z danymi na trzech czynnikach: nakład pracy, czas, koncentracja. Przekłada się to na: wskaźniki, procedury obliczeniowe, definicje wskaźników i kontrolę danych[14]. Rok 2012 jest określany wśród twórców i wykonawców programu jako nowe otwarcie, odejście od dotychczas wypracowanych reguł, przyjęcie nowych, bardziej efektywnych. Nim jednak opiszemy te zmiany, ich istotę, wskażemy podstawowe różnice pomiędzy „starym" i nowym BIX-em, musimy wyraźnie zaznaczyć, że nie uległa zmianie zupełnie lub tylko nieznacznie sama konstrukcja programu.

Grupy porównawcze

Po pierwsze nie zmienił się jako taki adresat i sposób jego grupowania. Głównymi odbiorcami BIX-a są, tak jak i wcześniej biblioteki publiczne i biblioteki naukowe. Tak jak dawniej wszystkie biblioteki są grupowane w klasy (wg wielkości) względnie w typy, przy czym każda kategoria jest dzielona na

[13]Deutsche Bibliotheksstatistik, [online], [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: http://www.hbz-nrw.de/angebote/dbs/

[14]U. Wimmer, BIX – der Bibliotheksindex. Leistungsmessung als deutschlandweites Bibliotheksranking, [online], [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: www.goethe.de/ins/pl/war/pro/.../BIX_de.ppt

podgrupy. Biblioteki publiczne są pogrupowane na 5 kategorii według wielkości gminy – zob. tabela 1.

Tabela 1. Ramy porównawcze BIX

	Kategoria dla bibliotek publicznych		**Kategoria dla bibliotek naukowych**
Grupa 0	Miasta liczące mniej niż 5000 mieszkańców	Grupa 6	Biblioteki wyższych szkół zawodowych
Grupa 1	Miasta od 5000 do 15 000 mieszkańców	Grupa 7	Jednowarstwowe biblioteki uniwersyteckie
Grupa 2	Miasta od 15 000 so 30 000 mieszkańców	Grupa 8	Dwuwarstwowe biblioteki uniwersyteckie
Grupa 3	Miasta od 30 000 do 50 000 mieszkańców		
Grupa 4	Miasta od 50 000 do 100 000 mieszkańców		
Grupa 5	Miasta powyżej 100 000 mieszkańców		

Źródło: Die Vergleichsgruppen ("BIX-Kategorien") für Öffentliche Bibliotheken. Die Vergleichsgruppen ("BIX-Kategorien") für Hochschulbibliotheken. [online]. [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: http://www.bix-bibliotheksindex.de/projektinfos/vergleichsgruppen/wissenschaftliche-bibliotheken.html; http://www.bix-bibliotheksindex.de/projektinfos/vergleichsgruppen/oeffentliche-bibliotheken.html

Uznano, że obszar działalności biblioteki wpływa na jej zadania, a ponadto liczba mieszkańców ma wpływ na wartość niektórych wskaźników, np. wyposażenia, który jest wyższy w mniejszych miastach w stosunku do dużych miast. Biblioteki naukowe, tak naprawdę reprezentowane w projekcie przez biblioteki szkół wyższych, z kolei zostały pogrupowane według typu, na biblioteki jednowarstwowe (biblioteka centralna i biblioteki wydziałowe oraz instytutowe tworzą organizacyjną całość), biblioteki „dwuwarstwowe" (biblioteka centralna i samodzielne biblioteki wydziałowe i instytutowe). Trzecią grupę tworzą biblioteki wyższych szkół zawodowych (Fachhochschulen). Przyjęte zróżnicowanie wynika stąd, iż w pierwszym przypadku dane są zbierane dla całego systemu bibliotecznego, natomiast w systemie dwuwarstwowym dane wpływają oddzielnie.

Mierniki

Zasadniczo nie uległ zmianie również zestaw mierników, które stanowią podstawę porównania bibliotek-uczestników projektu. Ocena danych – BIX dla bibliotek publicznych i naukowych następuje na identycznych zasadach, tj. przez *hbz* przy fachowej współpracy *infas*. Podstawę porównania wyników stanowią 4 mierniki, co pokazuje tabela (Balanced Scorecard) – zob. tabela 2.

Tabela 2. Mierniki – podstawa porównania wskaźników w programie BIX

Biblioteki publiczne (17)	**Biblioteki naukowe (16)**
Zasoby (6 Indikatoren)	Oferta (5)
Orientacja na klientów (4)	Użytkowanie (4)
Efektywność (4)	Efektywność (3)
Rozwój (3)	Rozwój (4)

Źródło: Dimensionen, [online], [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: http://www.bix-bibliotheksindex.de/projektinfos/dimensionen.html

Miernik: *Oferta* przedstawia wyposażenie biblioteki, w szczególności odpowiada na dwa pytania: jakie zasoby stawia organizator biblioteki do dyspozycji użytkowników oraz jaką infrastrukturę oferuje biblioteka użytkownikom do korzystania? Celem miernika *Udostępnianie* jest stwierdzenie, jak zasoby biblioteki są użytkowane oraz czy oferowane usługi trafiają „na podatny grunt". Miernik *Wydajność* stanowi połączenie oferty udostępniania, wydatków i wyników. Poprzez miernik *Rozwój* biblioteki są pytane, czy istnieje wystarczający potencjał do rozwoju, zarówno, gdy chodzi o personel, zasoby, jak też środki finansowe.

Wskaźniki

Wielkościom (miernikom) tym jest przyporządkowane 3-6 wskaźników (każdemu z nich), które umożliwiają wypowiedź na temat usług bibliotecznych. Dobór wskaźników determinowany jest typem biblioteki. Wskaźniki dla bibliotek publicznych (18) koncentrują się na potrzebach mieszkańców danej miejscowości, na dostępności mediów, usług internetowych, biblioteki jako takiej, wydatkach biblioteki na zbiory, dokształcanie i inwestycje. Zmiany w stosunku do poprzedniej wersji BIX-a dotyczą albo całkowicie nowego ujęcia danych, np. w miejsce wskaźnika: miejsca pracy z komputerem wprowadzono wskaźnik: Godziny pracy na stanowisku komputerowym. Zmiany dotyczą też innego ich przeliczania – zob. tabela 3.

Tabela 3. Wskaźniki dla bibliotek publicznych

Oferta	**Udostępnianie**
• Media na mieszkańca • Powierzchnia dla publiczności w m kw. na 1000 mieszkańców • Pracownicy biblioteki na 1000 mieszkańców • Liczba komputerowych miejsc pracy na 10 000 mieszkańców • Serwis internetowy • Imprezy i programy	• Liczba odwiedzin na mieszkańca • Wirtualne odwiedziny na mieszkańca • Wypożyczenia na mieszkańca • Roczna liczba godzin otwarcia na 1000 mieszkańców

Efektywność	Rozwój
• Budżet medialny na wypożyczenia w euro • Godziny pracy bibliotekarzy w przeliczeniu na godziny otwarcia biblioteki • Odwiedziny w przeliczeniu na godzinę otwarcia • Bieżące wydatki w przeliczeniu na odwiedziny w euro	• Kwota odnowienia • Kwota na dokształcanie • Inwestycje na mieszkańca w euro

Źródło: BIX-Indikatoren für Öffentliche Bibliotheken. [online]. [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: http://www.bix-bibliotheksindex.de/de/projektinfos/indikatoren/oeffentlichebibliotheken.html

Tabela 4. Wskaźniki dla bibliotek naukowych BIX-BN /2012/

Oferta	Udostępnianie
• m kw. powierzchni użytkowej na 1 000 użytkowników podstawowej grupy użytkowników • Bibliotekarze na 1000 członków podstawowej grupy użytkowników • Wydatki na literaturę na 1000 członków podstawowej grupy użytkowników • Udział wydatków na zbiory elektroniczne w łącznych wydatkach • Godziny otwarcia / tygodniowo (Biblioteka centralna)	• Odwiedziny biblioteki/ na głowę użytkownika a: fizycznego b: wirtualnego • Sesje (na członka podstawowej grupy użytkowników) • Godziny szkoleń na 1000 członków podstawowej grupy użytkowników • Natychmiastowa dostępność mediów
Efektywność	**Rozwój**
• Bieżące wydatki na aktywnego użytkownika szkoły wyższej • Stosunek wydatków na personel i gromadzenie zbiorów • Wydajność pracowników (opracowanie mediów) • Wydajność pracowników (udostępnianie miejscowe i wypożyczanie międzybiblioteczne)	• Dni dokształcania / pracownicy na 1 pracownika • Udział budżetu biblioteki w budżecie szkoły wyższej • Udział środków podchodzących ze środków alternatywnych i specjalnych • Udział personelu w usługach elektronicznych

Źródło: BIX-Indikatoren für wissenschaftliche Bibliotheken, [online], [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: http://www.bix-bibliotheksindex.de/projektinfos/indikatoren/wissenschaftlichebibliotheken.html

Wskaźniki dla bibliotek naukowych (17) uwzględniają w głównym stopniu potrzeby użytkowników biblioteki szkoły wyższej. Silnie akcentowana jest wśród nich dostępność mediów i usług elektronicznych, a w przypadku pracowników biblioteki ich wydajność, udział w usługach elektronicznych i dokształcaniu – zob. tabela 4.

Wskaźniki, w postaci podanej w tabelach, to efekt obliczeń dokonanych przez redakcję BIX-a. Mają one charakter wskaźników względnych, powstałych z porównania dwóch wartości bazowych. Szczegółowe objaśnienia, jak obliczać wskaźniki, jak muszą być obliczane dane bazowe, znaleźć można w podręczniku

zbierania danych osobnym dla obu grup bibliotek[15]. Biblioteki nie muszą niczego same obliczać i niczego same wprowadzać. Ich rola sprowadza się jedynie do podania kompletnych danych liczbowych. Dane bazowe dla bibliotek publicznych są identyczne z danymi DBS. W przypadku bibliotek publicznych podanie danych następuje przez moduł DBS hbz (tak samo dla bibliotek naukowych). Dla bibliotek naukowych konieczne są 24 dane bazowe. 11 z nich jest przejmowanych z DBS (niemiecka statystyka biblioteczna), 8 jest obliczanych z danych DBS, 5 danych nie ma w DBS, 2 z nich wymagają przepisania/oszacowania, 1 (w tym wirtualne użytkowanie) wymaga centralnej infrastruktury (2008).

Zawężona do kilku wyrazistych wielkości pomiaru baza danych umożliwia uczestniczącym bibliotekom szybką ocenę swoich sił i słabości, pomaga również zainicjować szybkie usprawnienia. Dane otrzymane od bibliotek są wielokrotnie sprawdzane przez niezależną instytucję maszynowo i intelektualnie. Dane pochodzące od DBS, służące jako ramy porównawcze dla obliczenia BIX są sprawdzane maszynowo. Dane są wprowadzane online i przetwarzane za pomocą programu Excel. Wskaźniki są obliczane dla wszystkich bibliotek, które zgłaszają dane do DBS (Deutsche Bibliotheksstatistik). Wszystkie biblioteki są grupowane w klasy (wg wielkości) względnie w typy, przy czym każda kategoria jest dzielona na podgrupy. Wskaźniki bibliotek uczestniczących w BIX są przydzielane do klas wynikowych i pozycjonowane w porównaniu z wszystkimi bibliotekami w Niemczech. Pomocą we wprowadzaniu danych dla bibliotek jest specjalny podręcznik, oddzielny dla bibliotek publicznych i naukowych, w którym zostało dokładnie opisane, jak doliczać wskaźniki i jakie dane bazowe (wyjściowe) są niezbędne dla programu.

Wyniki

Sam proces obliczania wyników końcowych to dzieło programu. Procedura zaczyna się od dostarczenia danych wyjściowych przez biblioteki. Następuje to poprzez specjalny moduł DBS, będący w dyspozycji hbs. Na ich podstawie są obliczane wskaźniki. Do tego momentu pomiędzy starą i nową wersją BIX-a w zasadzie nie ma różnic. Przypomnijmy na czym polegało obliczanie wskaźników w programie do 2011 roku, aby na tej podstawie zobaczyć podstawowe różnice pomiędzy obiema wersjami BIX-a. Do 2011 roku wartość wskaźników (np. liczba odwiedzin na mieszkańca) była wyliczana w powiązaniu z wagą przypisaną temu wskaźnikowi. Wskaźniki były przeliczane na punkty, po czym następowało obliczenie wartości punktowej i rangi każdego z 4 głównych mierników (np.

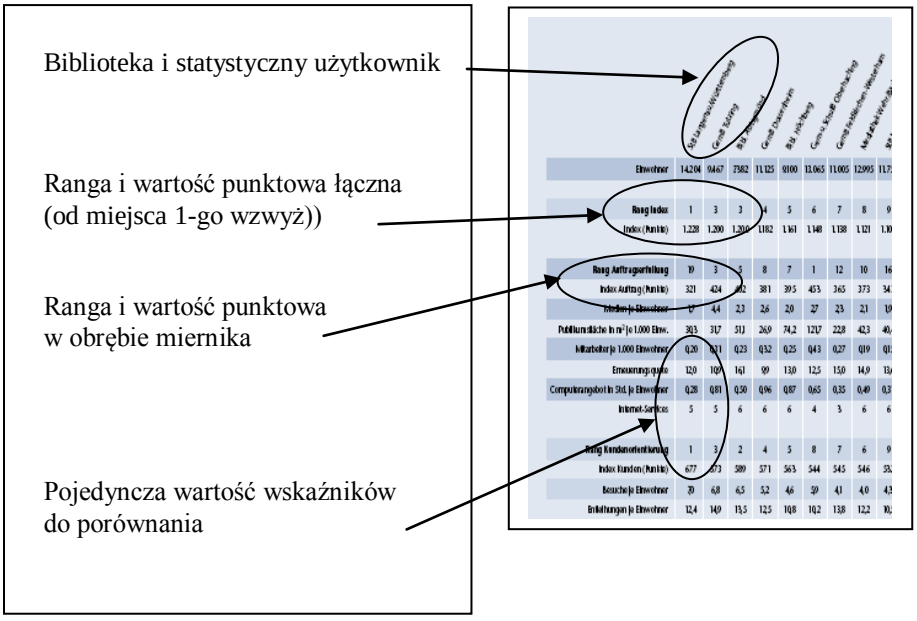
[15]Erhebungshandbuch. Öffentliche Bibliotheken, [online], [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: http://www.bix-bibliotheksindex.de/projektinfos/erhebungshandbuch/oeffentliche-bibliotheken.html; Erhebungshandbuch . Wissenschaftliche Bibliotheken, [online], [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: http://www.bix-bibliotheksindex.de/projektinfos/erhebungshandbuch/wissenschaftliche-bibliotheken.html

użytkowanie), na podstawie łącznej wartości wskaźników z danej grupy, w powiązaniu z kategorią biblioteki (liczba mieszkańców lub typ biblioteki). Dopiero suma wszystkich wartości punktowych dawała łączna liczbę punktów i rangę, czyli pozycję w rankingu – zob. tabela 5.

Tabela 5. Procedura obliczania wyników w BIX – etapy

Biblioteki wprowadzają 24 dane bazowe	**Powierzchnia udostępniania = 1000 użytkowników = 2500 m kw.**
Wskaźniki są obliczane	400 m kw na 1000 użytkowników
Wskaźniki są przeliczane na punkty	400 m kw/1000 użyt. = 75 punktów
Dla każdego rozmiaru są obliczane wartości punktowe i ranga	276 punktów w ofercie = 1 miejsce w ofercie
Suma wszystkich wartości punktowych daje łączną liczbę punktów i rangę	821 punktów = 3 miejsce

Źródło: U. Wimmer, BIX – der Bibliotheksindex. Leistungsmessung als deutschlandweites Bibliotheksranking, [online], [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: www.goethe.de/ins/pl/war/pro/.../BIX_de.ppt



Rys. 1. Tabele i listy rankingowe (do 2011)

Źródło: U. Wimmer, BIX – der Bibliotheksindex. Leistungsmessung als deutschlandweites Bibliotheksranking, [online], [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: www.goethe.de/ins/pl/war/pro/.../BIX_de.ppt

Ranking, a właściwie kilka list rankingowych są istotą metodyki stosowanej w BIX-ie do 2011 roku. Każda lista prezentowała bibliotekę według ogólnej punktacji i dodatkowo według pozycji w rankingu, biorąc pod uwagę miernik danej grupy.

Metodyka BIX – 2012

BIX od samego początku podlegał krytyce[16]. Krytykowany był za mechaniczne porównywanie ze sobą bibliotek działających w różnych środowiskach, w których działają biblioteki. Krytykowany był za stosowanie niektórych wskaźników do pomiaru jakości bibliotek, np. liczba wypożyczeń na mieszkańca. Krytykę potwierdziła ankieta przeprowadzona przez U. Wimmer w 2010 roku (luty/marzec), w grupie około 1570 bibliotek. Na ankietę odpowiedziały 694 biblioteki (około 44%). Warto może przytoczyć główne powody desinteressment wobec BIX, gdyż one właściwie spowodowały reformę programu – zob. tabela 6.

Tabela 6. Powody krytyki programu BIX ze strony bibliotek

Powody nie uczestnictwa	Powody odejścia
Nie zajmowaliśmy się tym dotąd	Uczestnictwo w BIXie po kilku latach nie przyniosło nam nic nowego
Obawiamy się negatywnych konsekwencji dla biblioteki	BIX ma za mało uczestników/nie jest reprezentatywny
Prezentacja w formie rankingu szkodzi bibliotece	Wskaźniki nie są właściwe/nie pasują do profilu naszej biblioteki
Uważamy porównania jakości za problematyczne	Informacje o danych innych bibliotek nie są pewne
Wskaźniki nie są właściwe/nie pasują do profilu naszej biblioteki	Wykorzystujemy inne instrumenty zarządzania
Informacje o danych innych bibliotek nie są pewne	Wykorzystujemy inne instrumenty zarządzania/podwyższania jakości
Wykorzystujemy inne instrumenty zarządzania	Prezentacja w formie rankingu szkodzi bibliotece
BIX ma za mało uczestników/nie jest reprezentatywny	Coroczny BIX jest zbyt częsty, wolelibyśmy co 2-3 lata

[16]U. Wimmer, Ihre Meinung zu BIX & Co: eine Befragung zu Leistungsmessung und Statistik für Bibliotheken Auswertung vom Mai 2010, [online], [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: http://www.bixbibliotheksindex.de/fileadmin/user_upload/Media/Artikelsammlung/DBV_Befragung_Auswertung.pdf; U. Wimmer, Tabellenteil BIX-Befragung. Leistungsmessung für Bibliotheken: Ihre Meinung zu BIX & Co, [online], [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: http://www.bixbibliotheksindex.de/fileadmin/user_upload/Media/Artikelsammlung/DBV_Befragung_2010_Tabelle.pdf

Przeszkadza nam, że wyniki są publikowane	Wyniki demotywują nas, względnie naszych współpracowników
BIX zawiera zbyt wiele wskaźników	Uczestnictwo miało negatywne konsekwencje dla bibliotek
Nasz zespół pracowniczy jest przeciwko BIX	BIX zawiera zbyt wiele wskaźników
	Nikt o tym dotąd nie rozmyślał
	BIX posiada za mało wskaźników
	Organizacja/opieka nie była zbyt dobra
	Przeszkadza nam, że wyniki są publikowane

Źródło: U. Wimmer, Kompetenznetzwerk für Bibliotheken (KNB) Befragung des dbv zu Leistungsmessung und zum BIX-Bibliotheksindex - Kurzauswertung, April 2010, [online], [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: http://www.bixbibliotheksindex.de/fileadmin/user_upload/Media/Artikelsammlung/DBV_Befragung_Auswertung.pdf

Tabela 7. Powody uczestnictwa bibliotek w programie BIX

Powody uczestnictwa
Biblioteki są utrzymywane ze środków budżetowych i dlatego powinny być transparentne
BX pomaga bibliotece w poprawie pracy
BIX jest przydatny do kierowania personelem
BiX jest przydatny w kontaktach z prasą i z dla PR
BIX jest przydatny w pertraktacjach z organizatorami bibliotek
Uczestnictwo w projekcie poprawia wizerunek biblioteki
BIX daje możliwość nauczenia się czegoś od innych bibliotek
BIX ma za mało uczestników/nie jest reprezentatywny
Organizator oczekuje, że biblioteka będzie uczestniczyć w projekcie
Biblioteka otrzymuje swój indywidualny profil
Biblioteka zyskała dzięki ostatniemu rankingowi

Źródło: U. Wimmer, Kompetenznetzwerk für Bibliotheken (KNB) Befragung des dbv zu Leistungsmessung Und zum BIX-Bibliotheksindex - Kurzauswertung, April 2010,[dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: - http://www.bixbibliotheksindex.de/fileadmin/user_upload/Media/Artikelsammlung/DBV_Befragung_Auswertung.pdf

Jak widzimy, oprócz uwag krytycznych dotyczących samej metody pomiaru jakości oraz obaw natury psychologicznej, ostrze krytyki ze strony tych, którzy nie uczestniczą w programie albo z niego wyszli, kierowane jest wobec metodyki BIX-a, a zwłaszcza wobec rankingu jako formy przedstawienia danych oraz wskaźników powiązanych z miernikami.

Publiczne mierzenie jakości wiąże się zawsze z ryzykiem. Biblioteki mogą oceniać swój udział albo pozytywnie, albo negatywnie. Nie zawsze jednak uzyskany wynik może satysfakcjonować. Bynajmniej to nie zraża wiele bibliotek, co pokazuje tabela eksponująca powody uczestnictwa bibliotek w programie – zob. tabela 7.

BIX-2012

Od 2012 roku weszła w życie nowa metodyka, a w zasadzie nowa wersja programu BIX. Przyjęte zmiany i rozwiązania wykraczają daleko poza metodykę i dotyczą następujących elementów: uczestników, reprezentatywnego porównania, metodyki. BIX znacznie rozszerzył zasięg działania. Do projektu zostały włączone wszystkie biblioteki, zarejestrowane w DBS jako ramy porównawcze. Oznacza to usunięcie powtarzanego przez krytyków zarzutu o niskiej reprezentatywności BIX-a. BIX pokazuje, jaką pozycję zajmuje każda biblioteka w stosunku do wszystkich innych bibliotek w obrębie swojej grupy porównawczej. Każda biblioteka uczestnicząca w projekcie BIX otrzymuje reprezentatywne przedstawienie o jej pozycji w całym polu porównywanych bibliotek, niezależnie od tego, ile ich w projekcie uczestniczy. Dotyczy to również bibliotek, których dane nie wpłynęły do BIX, a są dostępne w DBS. Istotę nowej metodyki określają dwa słowa: rating i indywidualny profil. Lista rankingowa została zastąpiona przez rating. Dokładne moduły obliczeń zostały opracowane we współpracy z *infas*.



Grupa wiodąca: górna trzecia część (kolor żółty)

Grupa środkowa: środkowa trzecia część (kolor błękitny)

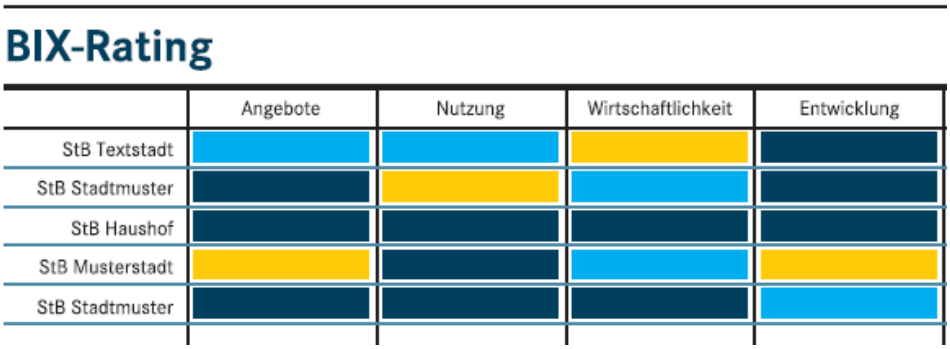
Grupa końcowa: dolna trzecia część (kolor ciemnoniebieski)

Rys. 2. System oznaczania pozycji biblioteki w obrębie grupy porównawczej

Źródło: U. Wimmer, BIX – der Bibliotheksindex. Leistungsmessung als deutschlandweites Bibliotheksranking, [online], [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: www.goethe.de/ins/pl/war/pro/.../BIX_de.ppt

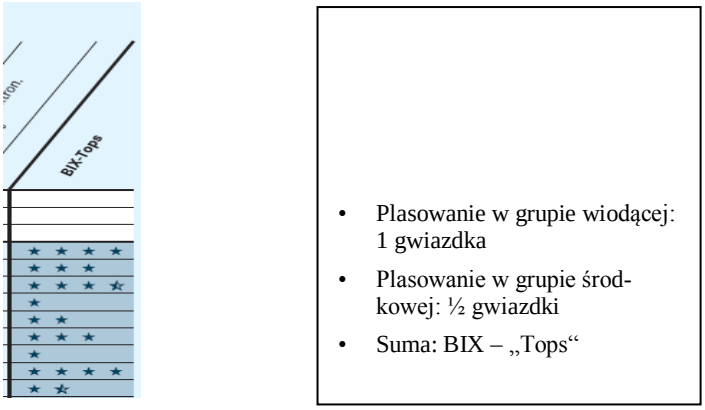
Dane nie będą w przyszłości wykorzystywane do zbiorczych ocen. Każda biblioteka otrzymała oznaczenie, jeśli w obrębie miernika spełni kryteria. Nie będzie więcej ustalana średnia – skoro nie jest obliczany łączny wynik, ustalanie

średniej nie ma sensu. Jak już zaznaczaliśmy pozostaną w zasadzie niezmienione mierniki, wskaźniki i grupy porównawcze. Rating oznacza, że dla każdego z czterech obszarów – Oferta; Udostępnianie, Wydajność i Rozwój wartości wskaźnikowe zostaną podsumowane i uporządkowane w trzech grupach „jakości". Dla każdego miernika będzie możliwe wyśledzenie, czy biblioteka w jakim miejscu (pozycji) wśród porównywanych (wynikowych). Wyniki obliczeń będą ujmowane formie kolorowych znaczków (Farbmarkierung) i podsumowywane za pomocą systemu gwiazdek, do tak zwanego „BIX-TOP"-Marker.



Rys. 3. Metodyka BIX (2012)

Źródło: Neustart für den BIX 2012 erhält der BIX ein neues Konzept, [online], [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: http://www.bix-bibliotheksindex.de/fileadmin/user_upload/Projektinfos/BIX_Flyer.pdf



Rys. 4. System znakowania osiągnięć bibliotek uczestniczących w programie BIX

Źródło: Neustart für den BIXm2012 erhält der BIX ein neues Konzept, [online], [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web:http://www.bix-bibliotheksindex.de/fileadmin/user_upload/Projektinfos/BIX_Flyer.pdf

Indywidualny profil

Zamiast dotychczasowo zbiorczego plasowania w rankingu każda biblioteka otrzymuje indywidualny profil graficzny, który pokazuje pozycję każdego pojedynczego wskaźnika w stosunku do innych bibliotek w danej grupie porównawczej, wykorzystuje przy tym szczegółową skalę zobrazowaną przez grupy jakości. W wyniku porównania powstaje profil sił i słabości, pokazujący także zmiany w stosunku do roku poprzedzającego.

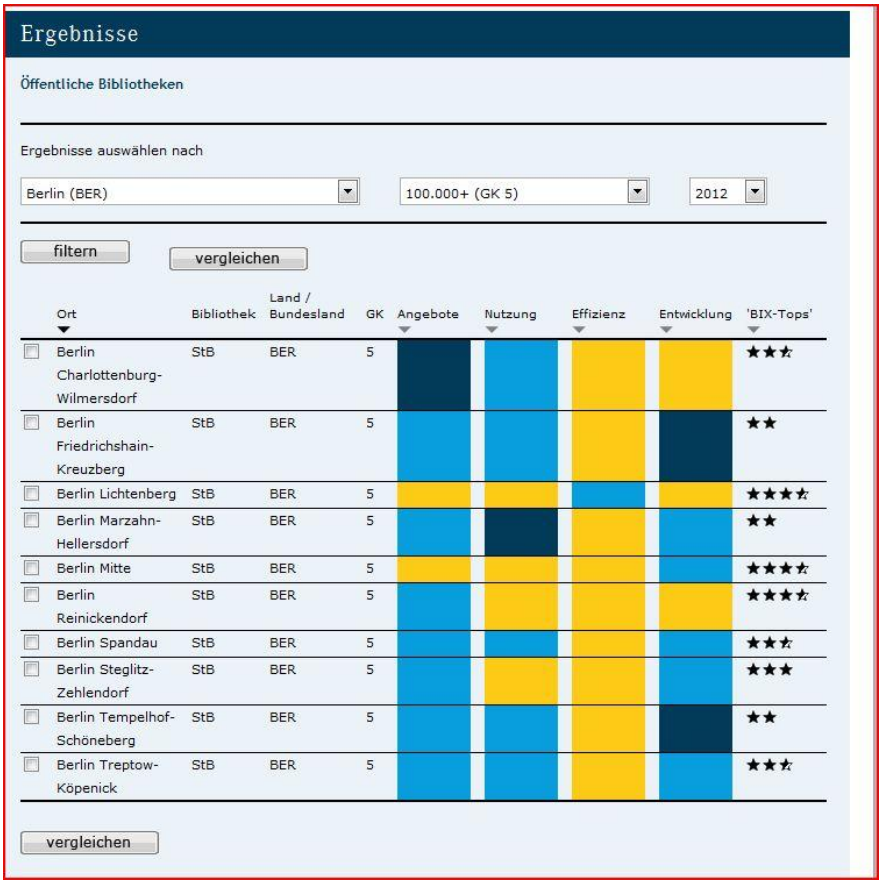
Prezentacja

Prezentacja wyników jest częścią koncepcji. Mocną stroną BIX-a była i jest prezentacja wyników obliczeń oraz ich łatwa dostępność. Rezultaty badań (analiz) są publikowane corocznie na początku lipca na stronie internetowej BIX[17] oraz w magazynie BIX-Magazin[18]. Szczegółowe tabele w obu źródłach zawierają wartości wskaźnikowe bibliotek uczestniczących w porównaniu.

Zmiany w stosunku do roku poprzedniego są pokazywane graficznie. Można dzięki temu przeprowadzić łatwo porównanie z różnymi bibliotekami. Ułatwia to oszacowanie efektywności bibliotek. Można też tu śledzić i odkrywać rozwój biblioteki przez lata oraz trendy rozwojowe. Wyniki można eksportować do Excela i dalej przetwarzać. Wyjątkowe możliwości prezentacja wyników obliczeń daje forma elektroniczna BIX-a. Dzieje się tak dzięki bazie danych ogólnie dostępnej na stronie internetowej programu, która daje możliwość wieloaspektowego przeglądania danych wszystkich bibliotek w dowolnych zestawieniach. Ze względu na obszerność tego zestawienia, ograniczymy się do drugiej strategii wyszukiwawczej polegającej na wybraniu typu badanej biblioteki: biblioteki publiczne lub biblioteki naukowe, wyniki można w jej obrębie odszukiwać i szeregować według trzech podstawowych kryteriów „land", „grupa porównawcza" (odmienna dla bibliotek publicznych i naukowych) oraz „rok" – zob. rys. 5.

[17]BIX. Der Bibliotheksindex, [online], [dostęp 27 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: http://www.bix-bibliotheksindex.de/

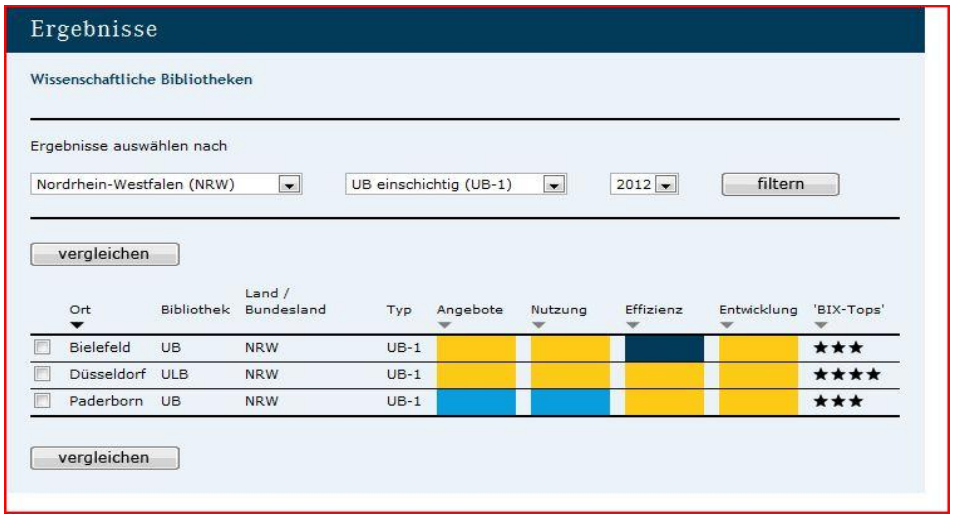
[18]Zob. BIX 2012. Der Bibliotheksindex. Ein Sonderheft von B.I.T. online.



Rys. 5. Wykaz bibliotek publicznych z kraju związkowego Berlina wygenerowanych z bazy danych

Źródło: Ergebnisse. Öffentliche Bibliotheken, Berlin, [online], [dostęp 27 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: http://www.bix-bibliotheksindex.de/ergebnisse/oeffentliche-bibliotheken.html?id=19&L=0&x=y&sorting=&template=liste&land=BER&bixtyp=&jahr=2012&x=90&y=11

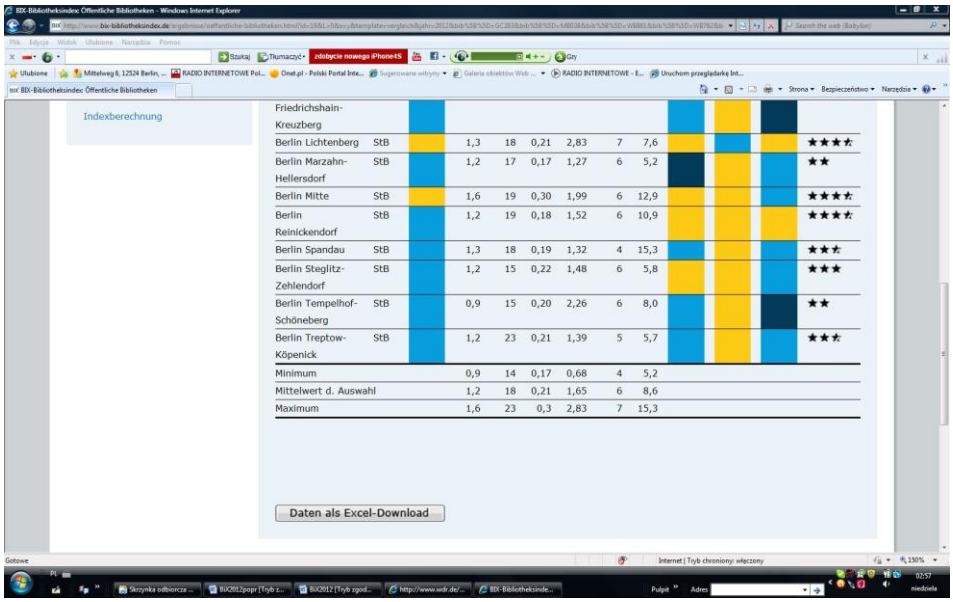
A tak wyglądają wyniki przeszukiwania podbazy danych BIX-a, obejmującej biblioteki naukowe według kryteriów: Land/Bundesland (Nadrenia-Płn. Westfalia); Bibliothekstyp.



Rys. 6. Wykaz bibliotek naukowych z kraju związkowego Nadrenia Płn. Westfalia wygenerowanych z bazy danych

Źródło: Ergebnisse. Wissenschaftliche Bibliotheken. Nordrhein-Westfalen, [online], [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web:http://www.bix-bibliotheksindex.de/de/ergebnisse/wissenschaftliche-bibliotheken.html?id=20&L=0&x=y&sorting=&template=liste&land=NRW&bixtyp=&jahr=2012&x=60&y=15

Z bazy danych możemy wygenerować również zestawienie wszystkich bibliotek dla danego kraju związkowego, możemy też ograniczyć nasz wybór tylko do jednej grupy, np. Biblioteki publiczne w gminach powyżej 100 tysięcy mieszkańców – zob. rys. 7.

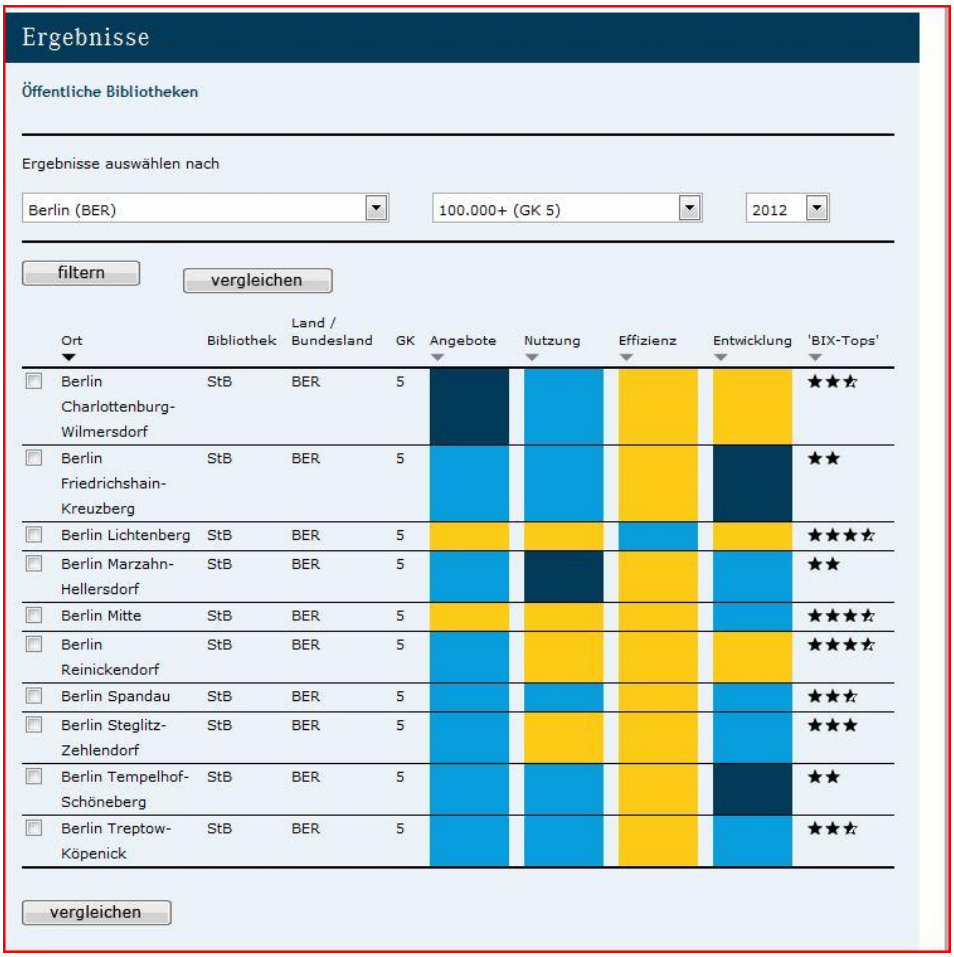


Rys. 7. Porównanie ze sobą kilku bibliotek w obrębie grupy porównawczej
Źródło: Ergebnisse. Öffentliche Bibliotheken. Vergleich. [online]. [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: http://www.bix-bibliotheksindex.de/ergebnisse/oeffentliche-bibliotheken.html?id=19&L=0&x=y&template=vergleich&jahr=2012&bib%5B%5D=GC283&bib%5B%5D =MB038&bib%5B%5D=WB861&bib%5B%5D=WB782&bib%5B%5D=MB014&bib%5B%5D=GD998&bib%5B%5D=GD895&bib%5B%5D=GE012&bib%5B%5D=GE036&bib%5B%5D=MB002&x=92&y=11

Portret biblioteki

Program Bibliotheksindex umożliwia, od nowej edycji, zindywidualizowanie poszukiwań i prezentacji. Kliknięcie na nazwę biblioteki w zestawieniu umożliwia uzyskanie w formie graficznej i tabelarycznej tak zwanego indywidualnego profilu biblioteki. Tabelaryczna prezentacja pokazuje charakterystykę biblioteki poprzez wskaźniki przypisane od czterech głównych mierników. Poprzez kolorowe znaczki pokazuje również pozycję zajmowaną przez bibliotekę wśrod innych bibliotek grupy, do której należy. Na stronie internetowej programu można sie zapoznać z krótką charakterystyką biblioteki, z przeglądem jej podstawowych osiągnięć, z omowieniem wyników, ktore uzyskała w programie. Dobrze to ilustruje case study Biblioteki Miejskiej w Berlin-Centrum[19] – zob. rys. 8.

[19]Artikel & Portraits. Portrait, Öffentliche Bibliotheken, Stadtbibliothek Berlin-Mitte. Stadtbibliothek Berlin-Mitte, [online], [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: http://www.bix-bibliotheksindex.de/artikel-portraits/portrait/oeffentliche-bibliotheken/stadtbibliothek-berlin-mitte.html



Ergebnisse

Öffentliche Bibliotheken

Ergebnisse auswählen nach

Berlin (BER) | 100.000+ (GK 5) | 2012

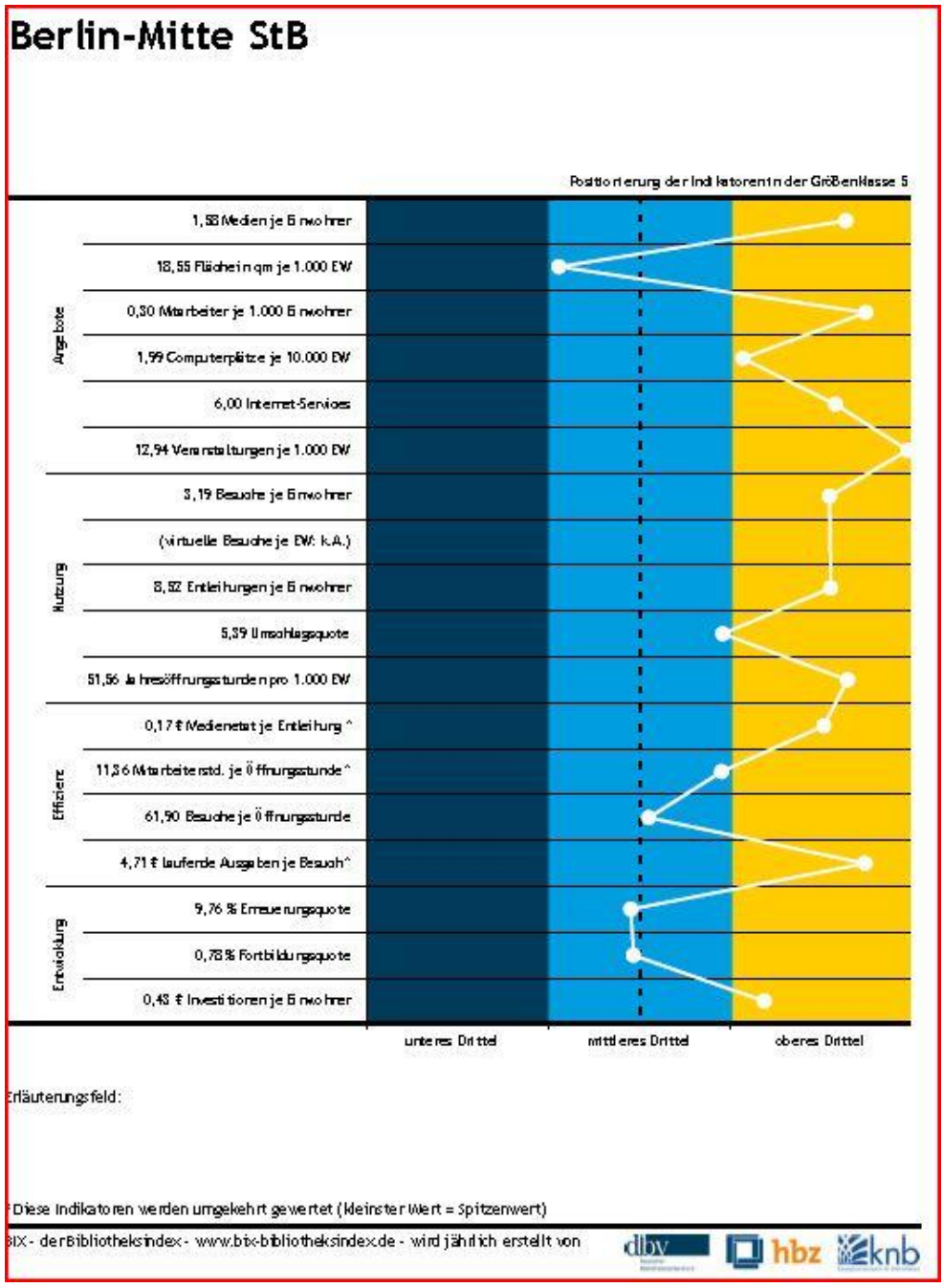
filtern | vergleichen

	Ort	Bibliothek	Land / Bundesland	GK	Angebote	Nutzung	Effizienz	Entwicklung	'BIX-Tops'
☐	Berlin Charlottenburg-Wilmersdorf	StB	BER	5					★★½
☐	Berlin Friedrichshain-Kreuzberg	StB	BER	5					★★
☐	Berlin Lichtenberg	StB	BER	5					★★★½
☐	Berlin Marzahn-Hellersdorf	StB	BER	5					★★
☐	Berlin Mitte	StB	BER	5					★★★½
☐	Berlin Reinickendorf	StB	BER	5					★★★½
☐	Berlin Spandau	StB	BER	5					★★½
☐	Berlin Steglitz-Zehlendorf	StB	BER	5					★★★
☐	Berlin Tempelhof-Schöneberg	StB	BER	5					★★
☐	Berlin Treptow-Köpenick	StB	BER	5					★★½

vergleichen

Rys. 8. Wyniki. Biblioteki publiczne. Biblioteka Miejska Berlin-Mitte

Źródło: Ergebnisse. Öffentliche Bibliotheken. Stadtbibliothek Berlin-Mitte, Berlin Mitte, [online], [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: http://www.bix- bibliotheksindex.de/index.php?id=19&L=0&x=a&template=detail&jahr=2012&bib=MB014

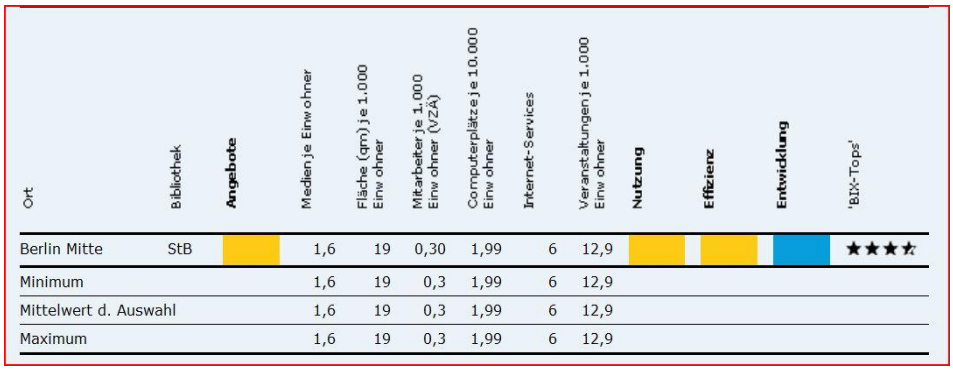


Rys. 9. BIX-Profilgrafika

Źródło: Diagram otrzymany od Ursuli Wimmer. 25.07.2012

Indywidualny profil biblioteka może uzyskać także w formie graficznej. Niestety ta funkcja nie jest dostępna na stronie internetowej programu – zob. rys. 9.

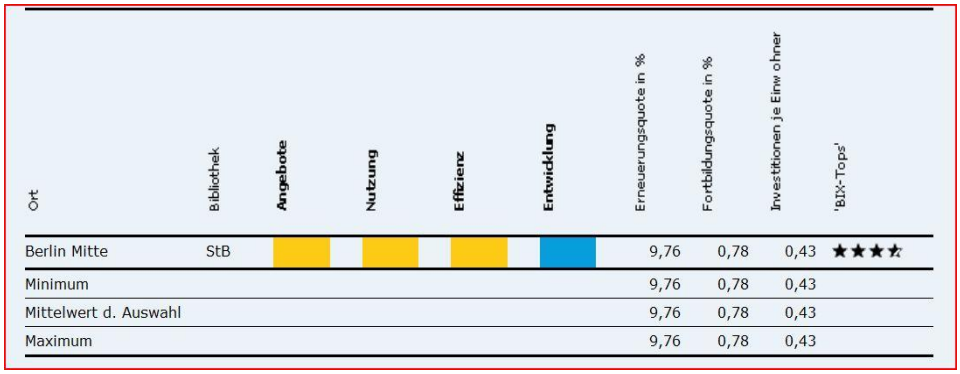
Klikając w przycisk możemy porównać wyniki danej biblioteki z danego roku i dowiedzieć się jaką realną wartość posiadają uzyskane wskaźniki w obrębie każdego z czterch mierników – zob. rys. 10-11.



Ort	Bibliothek	Angebote	Medien je Einw ohner	Fläche (qm) je 1.000 Einw ohner	Mitarbeiter je 1.000 Einw ohner (VZÄ)	Computerplätze je 10.000 Einw ohner	Internet-Services	Veranstaltungen je 1.000 Einw ohner	Nutzung	Effizienz	Entwicklung	'BIX-Tops'
Berlin Mitte	StB		1,6	19	0,30	1,99	6	12,9				★★★½
Minimum			1,6	19	0,3	1,99	6	12,9				
Mittelwert d. Auswahl			1,6	19	0,3	1,99	6	12,9				
Maximum			1,6	19	0,3	1,99	6	12,9				

Rys. 10. Wyniki. Biblioteki publiczne. Biblioteka Miejska. Stadtbibliothek Berlin-Mitte. Miernik oferty

Źródło: Ergebnisse. Öffentliche Bibliotheken. Vergleich. Stadtbibliothek Berlin-Mitte, [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: http://www.bix bibliotheksindex.de/de/ergebnisse/oeffentliche-bibliotheken.html?id=19&L=0&x=y&template=vergleich&jahr=2012&bib%5B%5D= MB014&x=99&y=20



Ort	Bibliothek	Angebote	Nutzung	Effizienz	Entwicklung	Erneuerungsquote in %	Fortbildungsquote in %	Investitionen je Einw ohner	'BIX-Tops'
Berlin Mitte	StB					9,76	0,78	0,43	★★★½
Minimum						9,76	0,78	0,43	
Mittelwert d. Auswahl						9,76	0,78	0,43	
Maximum						9,76	0,78	0,43	

Rys. 11. Wyniki. Biblioteki publiczne. Biblioteka Miejska. Berlin-Mitte. Miernik udostępniania

Źródło: Ergebnisse. Öffentliche Bibliotheken. Vergleich. Stadtbibliothek Berlin-Mitte. Nutzung. [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: http://www.bix-bibliotheksindex.de/de/ergebnisse/oeffentliche-bibliotheken.html?id =19&L=0&x=y&template =vergleich&jahr=2012&bib%5B%5D =MB014&x=99&y=20

Propagowanie BIX/ Krajowe i międzynarodowe zainteresowanie dla BIX

Ponadregionalne ogłoszenia prasowe oraz wysyłka magazynu BIX do związków, administracji oświatowej oraz urzędów zajmujących się kulturą. Biblioteki otrzymują wzór do ogłoszeń prasowych oraz prezentacje, świadectwa i plakietki. O powodzeniu programu świadczy bardzo wysokie echo prasowe i wysoka relewantność regionalna. BIX nie jest formalnie włączany w rankingi szkół wyższych oraz w modele finansowania. Powód – niskie budżety w bibliotekach publicznych; zakończenie projektu dla bawarskich bibliotek wyższych szkół zawodowych w 2010 roku.

Najlepiej o zainteresowaniu programem zdają się świadczyć liczby. W 2006 i w 2007 roku wzięły udział w BIX 244 biblioteki, w tym 168 – bibliotek publicznych (z ok. 2200) i 76 bibliotek naukowych (z ok. 350), w tym 10 z Austrii i 1 – ze Słowenii – w 2009 roku – 257 bibliotek. Na rok 2011 przypadł drobny spadek. W programie wzięło udział 236 bibliotek, aby rok później podnieść się do poziomu 346 bibliotek. Dwie trzecie uczestników projektu – to biblioteki publiczne, trzecią część stanowią biblioteki naukowe – zob. tabela 8.

Tabela 8. Rozwój programu BIX (2006-2012)

Rok	Biblioteki publiczne	Biblioteki naukowe	Ogółem
2006	171	73	244
2007	168	76	244
2008	170	84	254
2009	177	80	257
2010	177	93	270 80 regularnych uczestników (BN), specjalny projekt dla 13 bibliotek naukowych z Bawarii
2011	162	74	236
2012	269	77	346 172 regularnych uczestników, specjalny projekt dla bibliotek publicznych z Turyngii

Źródło*: Informacja uzyskana od Ursuli Wimmer. 25.07.2012.*

BIX stworzył w Niemczech skuteczne narzędzie porównawcze, które znalazło uznanie również za granicą. BIX był przedstawiany już w Polsce, Rosji, Wlk.

Brytanii, Słowacji, Norwegii i Singapurze, podczas lokalnych konferencji[20]. W projekcie BIX biorą udział od wielu lat austriackie biblioteki – ogółem ponad tuzin bibliotek szkół wyższych. W 2011 roku Pestalozzi-Bibliothek, Zürich wzięła udział w BIX po raz czwarty. Nowe biblioteki, które przystąpiły do BIX: Biblioteka Miejska Bazylea, Biblioteka Miejska Linz. Biblioteka Uniwersytecka, Bolzano (Włochy) oraz Brno Biblioteka Uniwersytecka (Czechy) biorą udział w BIX już drugi raz. Opłaty członkowskie. Aby wziąć udział w projekcie biblioteki muszą się zgłosić do 31 grudnia danego roku, a do połowy lutego dostarczyć potrzebne dane. Opłata członkowska wynosi 181,90 euro i pokrywa jedynie koszty rzeczowe BIX, nie pokrywa kosztów osobowych.

BIX a AFBN – podobieństwa i różnice (zamiast zakończenia)

Różnice

Porównanie ze sobą bibliotek działających w odmiennych środowiskach w danym kraju jest niełatwe. O wiele trudniejsze jest jednak porównanie ze sobą bibliotek działających w różnych krajach. Jest to możliwe właśnie dzięki programom pomiaru jakości pracy bibliotecznej i zawartym w nich wskaźnikom, co nie znaczy, że podobne porównanie nie dostarcza problemów. Dotyczy to odmiennego nazewnictwa poszczególnych wskaźników, rożnej metody ich obliczania, różnego zakresu – zob. Aneks. Widać to wyraźnie, na przykładzie porównania polskiego i niemieckiego programu pomiaru jakości (AFBN z BIX-em). „Gołym" okiem jest widoczny różny stopień szczegółowości obu programów – polski program jest zdecydowanie bardziej szczegółowy od niemieckiego. Na tym jednak nie kończy się lista wzajemnych różnic. AFBN, mimo deklaracji podanych na stronie internetowej[21] ogranicza się w zasadzie do bibliotek naukowych. Głównym źródłem danych w AFBN są ankiety. Po zmianie metody opracowania danych w BIX-ie oba programy różnią się także pod względem metodyki. AFBN pozostaje „wierny" rankingowi, podczas gdy BIX „porzucił" go na rzecz ratingu. Za udział w BIX-ie, jak już wspomniałem trzeba płacić, AFBN jest bezpłatny, przynajmniej dla użytkowników[22]. AFBN to typowo polski program ograniczający swoje pole działania do bibliotek polskich. Ambicje BIX sięgają poza granice Niemiec, czego dowodem jest udział w programie bibliotek austriackich, szwajcarskich, czeskich i słoweńskich. Mocną stroną BIX-a jest niewątpliwie prezentacja danych, a zwłaszcza ogólna dostępność. Jak na razie AFBN ogranicza dostęp do wyników tylko dla swoich członków – zob. tabela 9.

[20] „Znaczenie i badania jakości w bibliotekach". V Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej. 13-15 czerwca 2012. Łódź/Rogów.
[21] „Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce" (AFBN), [online], [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: http://ssk2.bu.amu.edu.pl/standaryzacja/
[22] Tamże.

Tabela 9. Różnice pomiędzy a AFBN a BIX

Różnice		
	AFBN	BIX
Przedmiot badań: biblioteki publiczne i naukowe	Niewiele bibliotek publicznych w Polsce	Więcej w Niemczech
Obliczane wskaźniki	Więcej wskaźników oblicza się w AFBN niż w BIX	
Pobieranie danych	Drogą ankiety	DBS plus ankieta
Metodyka	Ranking	Rating
Koszty	Bezpłatna	Płatna
Zasięg	Krajowy	Międzynarodowy
Prezentacja danych	Wewnętrzna	Na zewnątrz

Źródło: BIX. Der Bibliotheksindex. [online]. [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: http://www.bix-bibliotheksindex.de/; „Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce" (AFBN), [online], [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: http://ssk2.bu.amu.edu.pl/standaryzacja/

Podobieństwa

Oprócz ewidentnych, rzucających się w oczy różnic pomiędzy oboma programami, nietrudno nie dostrzec wielu podobieństw zachodzących miedzy nimi. Podobieństwa dotyczą formy prezentacji. W obu programach przedstawiane są one poprzez tabele oraz wykresy. W przypadku AFBN są to już „gotowe" produkty, natomiast BIX daje możliwość do interaktywnego generowania wykresów z bazy danych dostępnej na stronie internetowej programu. W obu programach znajdziemy szereg dokumentów organizacyjnych, jak ankiety, instrukcje, niezbędnych do funkcjonowania samego programu i do sprawnego posługiwania się nimi przez użytkowników (biblioteki) – zob. tabela 10.

Tabela 10. Podobieństwa pomiędzy AFBN a BIX

Podobieństwa		
	AFBN	BIX
Forma prezentacji	Tabele	Tabele i wykresy
Nakład pracy	Wysiłek biblioteki	Wysiłek zespołu plus DBS
Internetowa prezentacja	Cele; formy, sprawozdania	Cele, formy; Metodyka, wyniki

Źródło: BIX. Der Bibliotheksindex, [online], [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: http://www.bix-bibliotheksindex.de/; „Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce" (AfBN), [online], [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: http://ssk2.bu.amu.edu.pl/standaryzacja/

Zarówno BIX, jaki i AFBN maja już utrwaloną markę wśród bibliotek. Jednocześnie trwa stała praca nad udoskonaleniem obu narzędzi. Zapewne twórcy niemieckiego programu nie mieliby nic przeciwko dołączeniu do BIX-a również polskich biblioteki, o czym świadczy obecność wielu bibliotek zagranicznych. Jak się wydaje lepszym rozwiązaniem, przynajmniej dla polskich bibliotek, byłoby wykorzystanie niektórych rozwiązań zastosowanych w BIX-ie, zwłaszcza w warstwie informacyjnej oraz prezentacyjnej. Myślimy tutaj między innymi o bogatszej charakterystyce polskiego programu. Jak nam się wydaje korzystne dla AFBN byłoby również uczynienie z niego interaktywnego narzędzia. Wymagałoby to jednak otwarcia bazy danych także dla osób „z zewnątrz". Właśnie promocja programu jest tym elementem, który wymaga w AFBN poszerzenia. Tu też warto sięgnąć po doświadczenia niemieckich kolegów.

Bibliografia

[1] Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce (AFBN), [online], [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: http://ssk2.bu.amu.edu.pl/standaryzacja/

[2] BIX 2012. Der Bibliotheksindex. Ein Sonderheft von B.I.T. online.

[3] BIX. Der Bibliotheksindex, [online], [dostęp 27 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: http://www.bix-bibliotheksindex.de/

[4] BIX. Der Bibliotheksindex, [online], [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: http://www.bix-bibliotheksindex.de/

[5] BIX-Magazin. BIX - Der Bibliotheksindex, *B.I.T.online* Sonderheft., [online], [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: http://www.b-i-t-online.de/daten/bix.php

[6] Derfert-Wolf L.: Badania porównawcze bibliotek niemieckich – projekt BIX, [online], [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: http://ebib.oss.wroc.pl/2003/48/wolf2.php

[7] Erhebungshandbuch. Öffentliche Bibliotheken, [online], [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: http://www.bix-bibliotheksindex.de/projektinfos/erhebungshandbuch/oeffentliche-bibliotheken.html; Erhebungshandbuch. Wissenschaftliche Bibliotheken, [online], [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: http://www.bix-bibliotheksindex.de/projektinfos/erhebungshandbuch/wissenschaftliche-bibliotheken.html

[8] Ferschitz K.L., Leistungsmessung an österreichischen Fachhochschulbibliotheken, [online], [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/9920/1/ferschitzsw.pdf

[9] Giersberg D., „BIX – Der Bibliotheksindex" – narzędzie stałego rozwoju jakości. Bibliotekarz 2006, nr 10, ss. 6-7.

[10] Głowacka T., Studium zastosowania kompleksowego zarządzania jakością (TQM) w bibliotekoznawstwie i informacji naukowej. Toruń 2000.

[11] Szmigielska T., Standardy oceny bibliotek akademickich. Warszawa 2011.

[12] Wimmer U., BIX – der Bibliotheksindex. Leistungsmessung als deutschlandweites Bibliotheksranking, [online], [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: www.goethe.de/ins/pl/war/pro/.../BIX_de.ppt

[13] Xalter S., Der „Bibliotheksindex" (BIX) für wissenschaftliche Bibliotheken – eine kritische Auseinandersetzung, [online], [dostęp 28 lipca 2012]. Dostępny w World Wide Web: http://tobias-lib.uni-tuebingen.de/volltexte/2006/2440/pdf/BIX_OPUS_Tue_Xalter.pdf

BIX – Library Index – the German Tool for Evaluating Activity Indexes of Public and Research Libraries

In 2003, the German Library Institute (DBI) was liquidated and Hochschulbibliothekszentrum des Landes Nordrhein-Westfalen (HBZ) was established to collect and process statistical data about the activities of public and research libraries in Germany (equipment, collections, circulation, finances, personnel).

HBZ offers a wide range of tools for appraisal, retrieval (BibS) and evaluation of library statistical databases. One of the most important tool is BIX – library index – the German programme of evaluating the quality of library activities. The programme was initiated in cooperation with the Bertelsmann Foundation in 1999, and since 2005, when the foundation stopped the support, the programme has been carried out by Deutscher Bibliotheksverband and B.I.T., the online journal. In 2012, after 12 years of experience, BIX started a new stage of activity in an altered, up-to-date form.

The aim of the paper is to discuss principles, objectives, methods and basic indexes used currently in BIX. Indexes, calculating procedures, ways of positioning (rating) a library in a given town, region and country are described. Pictures and tables show the results of calculations. The description of BIX also includes previous effects of using this tool for evaluating libraries. The paper presents the use of BIX by libraries outside Germany. An attempt to compare BIX and a Polish evaluation tool for the quality of library work (AFBN) was made in the conclusion section.

Sesja II
Problemy jakości
w bibliotekach Ukrainy

IRYNA ZHURAVLYOVA

Wpływ zasobów elektronicznych na jakość pracy biblioteki: na przykładzie bibliotek szkół wyższych Ukrainy

ANDRIY ANDRUKHIV
ANATOLIY ZAGORODNIY
MARIIA SOKIL

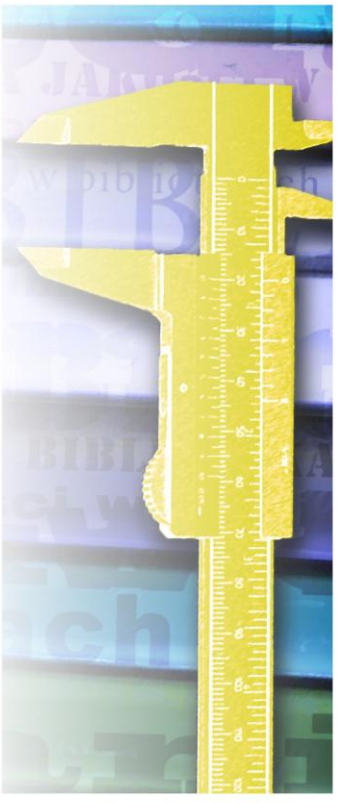
Assessing quality of web-services in Scientific Library of Lviv Polytechnic National University

NATALIA KUNANETS

Serwis informacyjno-biblioteczny dla osób niepełnosprawnych: dzisiejsze wymagania

ANDRIY PELESHCHYSHYN
OKSANA TYMOVCHAK-MAKSYMETS

Towards Using Consumer Experience for Providing Library 2.0 Services



Iryna Zhuravlyova
Centralna Biblioteka Naukowa Charkowskiego Narodowego Uniwersytetu
im. W.N. Karazina

Wpływ zasobów elektronicznych na jakość pracy biblioteki: na przykładzie bibliotek szkół wyższych Ukrainy

W referacie będą rozważane pytania o wpływ nowych technologii na zmiany jakości bibliotek na przykładzie pracy bibliotek naukowych państwowych szkół wyższych Ukrainy. Przeanalizowane będą korzyści, które niesie informatyzacja i technologie internetowe. Dziś w bibliotekach Ukrainy funkcjonuje kilka rodzajów oprogramowania, które zasadniczo zmieniły działalność bibliotek, zmieniając jakość tradycyjnej obsługi. Zostaną przedstawione wyniki ankiety pracowników naukowych i studentów, dotyczącej pracy z zasobami elektronicznymi. W referacie także będzie mowa o względnie nowym kierunku pracy bibliotek ukraińskich – tworzeniu archiwów elektronicznych. Zostaną przedstawione dwa równoległe projekty: projekt Przygranicznego Konsorcjum Klasycznych Uniwersytetów Ukrainy, Rosji i Białorusi, dotyczący tworzenia archiwów elektronicznych i wsparcia wolnego dostępu, oraz projekt ELibUkr – Biblioteka Elektroniczna: tworzenie centrów wiedzy w uniwersytetach Ukrainy. Projekt dotyczył digitalizacji książek zabytkowych będących w zbiorach bibliotek Ukrainy i udostępnieniu czytelnikom ich cyfrowych wersji. Celem referatu jest przedstawienie nowych procesów bibliotecznych, które służą podniesieniu jakości świadczonych usług bibliotecznych.

Informacyjna i komunikacyjna funkcja współczesnej biblioteki akademickiej

Orientacja na wykorzystywanie nowych technologii informatycznych, a także dramatyczne przemiany społeczno-ekonomiczne i polityczne na Ukrainie zmieniają położenie bibliotek w społeczeństwie, rozszerzają i unowocześniają funkcje i zadania biblioteki uniwersyteckiej. Wprowadzenie technologii cyfrowej do pracy bibliotek nie tylko ulepsza, ale całkowicie zmienia ich działalność, zmieniając jakościowo tradycyjną obsługę bibliotek. Wraz z rozwojem i wzrostem roli technologii komputerowych, sieciowych i telekomunikacyjnych w działalności biblioteki, na pierwszy plan wysuwa się ich funkcja informacyjna i komunikacyjna. W obliczu nieuchronnego wzrostu konkurencji na rynku usług edukacyjnych, zmian w mechanizmach finansowania szkół wyższych, jest konieczne stałe podnoszenie jakości usług edukacyjnych oraz poziomu badań naukowych, w obsłudze których biblioteka szkoły wyższej pełni ważną rolę. Tak, na przykład, za główny

priorytet w rozwoju Narodowego Uniwersytetu Charkowskiego im. W.N. Karazina w okresie do 2020 roku uważa się najpełniejsze ujawnienie potencjału naukowego uniwersytetu, jego maksymalne zbliżenie do uniwersytetów światowej klasy, dążenie do wejścia na listę najlepszych uniwersytetów świata w rankingach szkół wyższych.

Wysokiej jakości wsparcie informacyjne procesów dydaktycznych i badań naukowych w uczelni wymaga od biblioteki zwiększonej działalności naukowej, zmiany zasad gromadzenia zbiorów i tworzenia kolekcji, efektywnej obsługi użytkowników, a przede wszystkim utworzenia i doskonalenia biblioteki cyfrowej. Biblioteki uniwersyteckie z bogatymi zbiorami, zautomatyzowane, nowocześnie obsługujące czytelników, stanowią jedną z najważniejszych usług w szkole wyższej. Stale modernizując swoją działalność, biblioteka powinna wypracować metodologię zarządzania przez jakość. Jeśli mówimy o efektywności pracy biblioteki, podkreślmy, że składa się ona z następujących elementów: praca biblioteki jako jednostki w strukturze uniwersytetu, praca biblioteki w warunkach otwartego i zdalnego dostępu, automatyzacja procesów bibliotecznych, określenie wskaźników jakości podstawowych i uzupełniających usług biblioteki, określenie wskaźników efektywności tworzenia i jakości własnych produktów informacyjnych. W dobie ciągłych zmian, zachodzących w świecie informacji, jakość usług, świadczonych przez biblioteki, bardziej niż kiedykolwiek zależy od pracowników i ich kwalifikacji zawodowych. Aby pomóc czytelnikom zorientować się w przestrzeni informacyjnej, niezbędne jest posiadanie przez pracowników nawyków efektywnego wyszukiwania, tworzenia i przekazywania informacji oraz nieustanne podnoszenie swoich kwalifikacji. Wraz z aktywnym wdrażaniem technologii komputerowych zmienia się rola i znaczenie pracowników biblioteki (bibliotekarzy i specjalistów informacji), którzy stają się pośrednikami między czytelnikami i nośnikami informacji i wpajają czytelnikom nawyki kultury informacyjnej. O jakościowych zmianach profesjonalizmu pracowników świadczy fakt, że bibliotekarze prowadzą zajęcia z różnymi kategoriami użytkowników, ucząc nowych technologii zarówno studentów pierwszego roku jak również doktorantów i wykładowców.

Czytelnicy zawsze będą oceniać jakość pracy biblioteki z punktu widzenia tego, na ile efektywnie zostali obsłużeni i na ile komfortowa była to obsługa.

W jednostkach finansujących bibliotekę, głównym zadawanym pytaniem będzie to, jakie korzyści przynosi biblioteka, jakie zyski przynoszą nakłady włożone w nabycie materiałów bibliotecznych. Biblioteki powinny umieć wykazać, że przekazane im środki wykorzystują najbardziej efektywnie i oferują swoim użytkownikom usługi na najwyższym poziomie.

Pracownicy oceniają jakość pracy biblioteki przez pryzmat warunków pracy, jej efektywnej organizacji, bezpieczeństwa i komfortu, możliwości podnoszenia swoich kwalifikacji. Zasada zarządzania przez jakość: stałym doskonaleniem osiągnie się doskonałość pracy zespołu.

Biblioteka oferuje użytkownikom cały kompleks usług biblioteczno-informacyjnych w najbardziej dogodnych dla nich warunkach: w samej bibliotece, poza nią, telefonicznie, z pomocą poczty elektronicznej, sieci Internet, zapewnia

dostęp zarówno do własnych jak i komercyjnych źródeł informacji każdemu użytkownikowi, niezależnie od miejsca jego zamieszkania. Biblioteki szkół wyższych w celu zapewnienia wysokiej jakości sprawnego informacyjnego wsparcia dla procesów kształcenia i badań naukowych, szczególne znaczenie pokładają w powstaniu bibliotek cyfrowych. Biblioteki zaczęły świadczyć usługi tym, którzy nigdy nie byli w bibliotece – wirtualnym użytkownikom.

Wprowadzenie i opracowanie zautomatyzowanych systemów biblioteczno-informacyjnych jakościowo zmieniło tradycyjne relacje między biblioteką i czytelnikiem.

Automatyczne systemy biblioteczno-informacyjne w bibliotekach naukowych szkół wyższych Ukrainy

Dziś biblioteki Ukrainy wykorzystują kilka rodzajów oprogramowania do obsługi biblioteki.

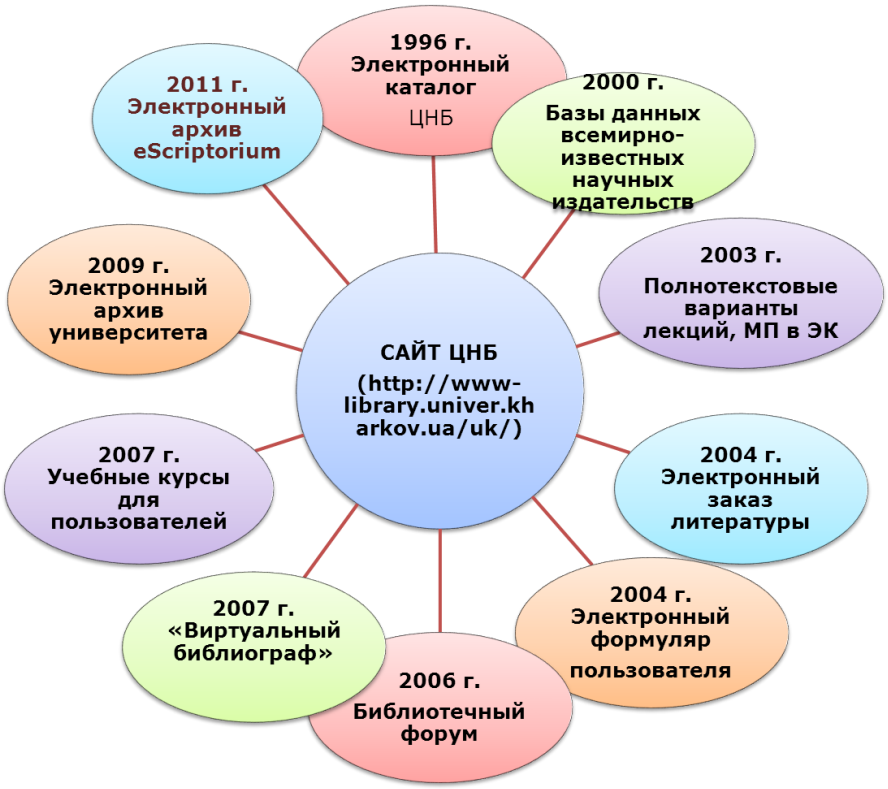
„ABIS – UFD/Biblioteka" został opracowany i jest rozwijany przez OOO „Ukraiński Dom Funduszy" (Kijów, Ukraina). System ma służyć kompleksowej automatyzacji biblioteki. Obsługuje technologię kodów kreskowych i RFID dla dokumentów. 34 biblioteki naukowe uniwersytetów Ukrainy pracują w tym systemie bibliotecznym, w tym Narodowy Uniwersytet Kijowski im. T. Szewczenki, Narodowy Uniwersytet Lotniczy (Kijów), Narodowy Uniwersytet Aerokosmiczny (Charków), Narodowy Uniwersytet „Lwowska Politechnika", Charkowski Narodowy Uniwersytet Radioelektroniki.

Zautomatyzowany system informacyjno-biblioteczny Unilib (AIBS „Biblioteka Uniwersytecka") został opracowany w 1999-2000 r. w naukowo-badawczym informacyjno-komputerowym centrum Państwowego Uniwersytetu Spraw Wewnętrznych (Charków). Dzięki wsparciu najnowszych typowych technologii bibliotecznych i nowoczesnych technologii komputerowych, Unilib funkcjonuje w bibliotekach wszelkich typów. Wiele bibliotek Ukrainy wybrało ten system.

System automatyzacji bibliotek „IRBIS", opracowany przez Państwową Publiczną Naukowo-Techniczną Bibliotekę Rosji (Moskwa), umożliwia pracę w lokalnych sieciach komputerowych każdego typu, bez ograniczeń liczby użytkowników. System zapewnia pełną integrację z komercyjnymi systemami bibliotecznymi dzięki wykorzystaniu technologii Web i protokołu Z39.50; posiada pełną zgodność z międzynarodowymi formatami UNIMARC, MARC21 i rosyjskim formatem wymiany danych RUSMARC, oferuje wsparcie elektronicznego katalogu bibliotecznego i bibliograficznych baz danych. System „IRBIS" działa w wielu bibliotekach Rosji, Ukrainy a także w bibliotekach Białorusi, Kazachstanu, Uzbekistanu, Tadżykistanu, Kirgizji, USA. Opracowano 4. wersję systemu automatyzacji bibliotek – IRBIS-128 na bazie technologii Web i wyszukiwania w rozproszonych bazach danych.

Najbardziej rozwiniętymi z punktu widzenia możliwości funkcjonalnych są programy Aleph (Izrael) i LIBER (Absotheque, Francja).

Na Ukrainie w systemie bibliotecznym Aleph pracują takie duże biblioteki jak: Naukowo-Techniczna Biblioteka Kijowskiego Instytutu Politechnicznego, Biblioteka Naukowa Uniwersytetu Narodowego „Akademia Kijowsko-Mogiliańska", Biblioteka Narodowa Ukrainy im. W. Stefanyka (Lwów).



1996 r. – Katalog Elektroniczny CNB
2000 r. – Bazy danych najlepszych światowych wydawnictw naukowych
2003 r. – Pełnotekstowe wersje wykładów i materiałów dydaktycznych w katalogu elektronicznym
2004 r. – Elektroniczne zamawianie literatury
2004 r. – Elektroniczne konto użytkownika
2006 r. – Forum biblioteczne
2007 r. – „Wirtualny bibliograf"
2007 r. – Edukacyjne kursy dla użytkowników
2009 r. – Elektroniczne archiwum uniwersytetu
2011 r. – Elektroniczne archiwum eScriptorium
W środku – strona CNB (http://www-library.univer.kharkov.ua/uk/)

Biblioteki, które wykorzystują w pracy system biblioteczny firmy LIBER, znajdują się w Rosji, Białorusi, Ukrainie, Kazachstanie, Łotwie. Wykorzystuje go

około 300 instytucji krajów WNP, w tej liczbie: Państwowa Publiczna Biblioteka Historyczna (Moskwa, Rosja), Biblioteka Naukowa Krasnojarskiego Uniwersytetu Państwowego, Tallińskiego Uniwersytetu Technicznego, Biblioteka Naukowa Narodowego Uniwersytetu im. I.I. Miecznikowa w Odessie, Biblioteka Naukowa Połtawskiego Narodowego Uniwersytetu Ekonomii i Handlu, Biblioteka Moskiewskiego Państwowego Instytutu Stosunków Międzynarodowych, Nowosybirska Regionalna Biblioteka Naukowa, Centralne Archiwum Ukrainy (Kijów) i inne.

Centralna Biblioteka Naukowa Narodowego Uniwersytetu Charkowskiego im. W.N. Karazina (CNB) jako pierwsza na Ukrainie rozpoczęła wdrażanie systemu LIBER, mając na względzie automatyzację wszystkich podstawowych procesów bibliotecznych, w tym także istnienie podstawowego modułu obsługi czytelników, obsługę technologii kodów kreskowych, pełną informację o przyjęciu i dostępności dokumentu. Katalog elektroniczny biblioteka zaczęła tworzyć od 1991 r., a od 1996 r. udostępniła go czytelnikom w Internecie. Od 2004 r. czytelnicy mogą zamawiać dokumenty w bibliotece przez moduł „elektroniczne zamawianie".

Według stanu na dzień 1.06.2012 r. w Katalogu Elektronicznym było 676 tys. tytułów, 909 tys. egzemplarzy, 6500 tytułów wydawnictw ciągłych, utworzony własny tezaurus (255 tys. tytułów i podtytułów), utworzono rekordy haseł wzorcowych dla wszystkich pracowników uniwersytetu. Najczęściej odwiedzaną stroną biblioteki jest strona katalogu elektronicznego, która jest prezentowana w Internecie całodobowo (http://library.univer.kharkov.ua/phpopac/index.php?lang=ua). Czytelnicy mogą także zobaczyć swoje konto elektroniczne z wypożyczoną literaturą. Diagram przedstawia wdrożenie nowych serwisów dla czytelników, dostępnych przez stronę biblioteki.

Od 2012 r. CNB przechodzi na nową, unowocześnioną wersję zintegrowanego systemu bibliotecznego Absotheque UNICOD z modułem OPAC (publiczny dostęp online do katalogu elektronicznego), z licencją na nieograniczoną liczbę dostępów, co wpłynie na podwyższenie jakości obsługi czytelników.

Udział CNB od 1999 r. w projekcie „Elektroniczna informacja dla bibliotek" (eIFL), wspomaganym przez International Renaissance Foundation, zapewnia naukowcom dostęp do elektronicznych wersji czasopism wydawnictwa Springer, a od 2000 r. – do bazy danych „EBSCO Publishing". Pracownicy naukowi otrzymali dostęp do najnowszej informacji naukowej, co spowodowało dalszy rozwój badań naukowych, postawiło nowe akcenty w zmianach zachodzących w procesie kształcenia. I tak, w 2012 r. uniwersytet zapewnia dostęp do następujących baz danych: EBSCO Publishing, East View „Wydawnictwa z nauk społecznych i humanistycznych", Royal Society of Chemistry, czasopisma American Physical Society – APS. Od 2010 r. cała biblioteka została objęta siecią WiFi.

W ostatnich latach w bibliotekach został wyznaczony nowy kierunek działalności – wirtualny serwis informacyjny jako forma informacyjno-bibliograficznej obsługi online. Serwis taki zaczął działać także w strukturach bibliotecznych oddziałów naukowo-bibliograficznych i realizuje: obsługę zapytań tematycznych,

związanych z poszukiwaniem bibliografii na podstawie źródeł tradycyjnych, elektronicznych i źródeł w sieci Internet. W CNB HNU im. W.N. Karazina serwis ten nosi nazwę „Wirtualny bibliograf" (http://library.univer.kharkov.ua/VS/).

Wirtualny bibliotekarz funkcjonuje także na stronach bibliotek Ukraińskiej Akademii Inżynieryjno-Pedagogicznej (http://library.uipa.kharkov.ua/library/faq.php), NTB Narodowego Uniwersytetu Aerokosmicznego im. N.E. Żukowskiego (HAI) (http://library.khai.edu/index.php?option=com_content&task=blogsection&id=3&Itemid=207); na stronie NB Charkowskiego Narodowego Uniwersytetu Radioelektroniki (http://booksearch.kture.kharkov.ua/library/index.php?page=22&ses=&login=).

Ruch Open Access na Ukrainie. Rozwój repozytoriów instytucjonalnych

Na przestrzeni lat, które minęły od przyjęcia Deklaracji Budapeszteńskiej (2002 r.) i Deklaracji Berlińskiej w sprawie otwartego dostępu do wiedzy w naukach ścisłych i humanistyce (2003 r.), biblioteki szkół wyższych Ukrainy aktywnie wprowadzały do swojej działalności nowe technologie, automatyzowały procesy pracy, tworzyły katalogi elektroniczne, a w ciągu trzech ostatnich lat zaczęły budować repozytoria instytucjonalne. Swój wkład w międzynarodowy ruch wolnego dostępu zaczęła wnosić również Ukraina. W Directory of Open Access Repositories (Open DOAR) są zarejestrowane 34 archiwa elektroniczne Ukrainy – http://www.opendoar.org/find.php

Jedno z pierwszych archiwów elektronicznych – repozytoriów (http://eprints.kname.edu/ua) – zaczęło działać w Charkowskiej Narodowej Akademii Gospodarki Komunalnej w 2007 r. Jego celem jest wsparcie dla procesów kształcenia, a przede wszystkim wsparcie dla samodzielnej pracy studentów. Cyfrowe repozytorium akademii pracuje na platformie EPrints 3, opracowanej na Uniwersytecie Shouthampton, swobodnie dostępnej. Archiwum zawiera około 20 tysięcy publikacji: elektroniczne wersje konspektów wykładów, kompendia naukowe i metodyczne. Statystyki notują do 1,5 tysiąca użytkowników w ciągu dnia.

Organizacja archiwów elektronicznych w bibliotekach Charkowskiego Stowarzyszenia Metodycznego

Do Charkowskiego Stowarzyszenia Metodycznego bibliotek państwowych szkół wyższych Ukrainy, (The Kharkiv methodical association of the libraries of the state institutions of higher education of Ukraine), któremu przewodniczy Centralna Biblioteka Naukowa Uniwersytetu Karazina, należy 36 bibliotek: 25 bibliotek Charkowa, 4 biblioteki Sumy, 1 biblioteka Głuchowa, 6 bibliotek Połtawy. Zasób zbiorów tych bibliotek liczy dziś ponad 22 miliony dokumentów, ich katalogi elektroniczne zawierają łącznie około 4 milionów rekordów bibliograficznych, a w 9 wyższych uczelniach funkcjonują elektroniczne archiwa (biblioteki/repozytoria).

W styczniu 2008 r. rektorzy klasycznych uniwersytetów przygranicznych obszarów Ukrainy, Rosji i Białorusi podpisali Deklarację Biełgorodzką o wsparciu otwartych uniwersyteckich archiwów elektronicznych Przygranicznego Białorusko-Rosyjsko-Ukraińskiego Konsorcjum. Do konsorcjum weszło 10 klasycznych uniwersytetów.

W 2009 r. na Ukrainie rozpoczęto realizację projektu „ELibUkr. Elektroniczna Biblioteka. Centra wiedzy w uniwersytetach Ukrainy". Jednym z pierwszych uczestników projektu stał się Narodowy Uniwersytet Charkowski im. W.N. Karazina. Na przestrzeni lat 2009-2011 do projektu przyłączyły się wyższe szkoły z Charkowskiego Stowarzyszenia Metodycznego: Sumski Uniwersytet Państwowy, Ukraińska Akademia Bankowa, Charkowski Narodowy Uniwersytet Radioelektroniki, Charkowski Uniwersytet Narodowo-Techniczny (HPI), Narodowy Uniwersytet Farmaceutyczny.

8 czerwca 2012 r. uczestnicy Międzynarodowej Konferencji „Krym 2012: Biblioteki i zasoby informacyjne we współczesnym świecie nauki, kultury, edukacji i biznesu" przyjęli Deklarację Krymską, dotyczącą poparcia wolnego dostępu, w której podkreślili, że model otwartego dostępu (poprzez tworzenie i wykorzystanie otwartych czasopism naukowych oraz instytucjonalnych i tematycznych repozytoriów) – nie tylko polepsza komunikację naukową, ale co ważniejsze, warunkuje podniesienie znaczenia naukowej, społecznej i ekonomicznej roli badań naukowych.

Światowy ranking wyższych uczelni „Webometrics" tworzy grupa badawcza „CybermetricsLab" przy największym w Hiszpanii centrum badawczym „Consejo Superiorze Investigaciones Cientificas" (Najwyższa Rada Badań Naukowych). „Webometrics" działa od 2004 r. Ranking tworzy się na podstawie takich wskaźników jak wielkość „webowa" (rozmiar) strony uniwersytetu (liczba stron otwieranych przez roboty wyszukiwawcze), ich widoczność (liczba stron zewnętrznych odsyłających do strony), liczba załadowanych plików (PDF, doc, ppt i ps), liczba publikacji i indeks cytowań na podstawie „Google Scholar". W kwietniu 2012 r. „Webometrics" opublikował nadzwyczajny ranking, przedstawiający 1519 repozytoriów różnych organizacji: akademii, uczelni wyższych, towarzystw naukowych. W światowym rankingu repozytoriów instytucjonalnych według stanu na kwiecień 2012 r. elektroniczne archiwum Żytomierskiego Uniwersytetu Państwowego (http://eprints.zu.edu.ua/) zajęło pierwsze miejsce na Ukrainie i 320 na świecie.

Trwa intensywne uzupełnianie archiwum elektronicznego Sumskiego Uniwersytetu Państwowego: „eSSUIR – Electronic Sumy State University Institutional Repository" (http://www.essuir.sumdu.edu.ua/). 1 czerwca 2012 r. w archiwum było ponad 26 tys. pełnotekstowych dokumentów. W światowym rankingu repozytoriów instytucjonalnych według stanu na kwiecień 2012 elektroniczne archiwum eSSUIR zajęło drugie miejsce na Ukrainie i 333 na świecie.

Biblioteka naukowa Ukraińskiej Akademii Bankowej Narodowego Banku Ukrainy – jest jedną z najmłodszych wyższych uczelni kraju. W lutym 1996 r. Rada Ministrów Ukrainy podpisała postanowienie o powołaniu akademii. Akademia jest

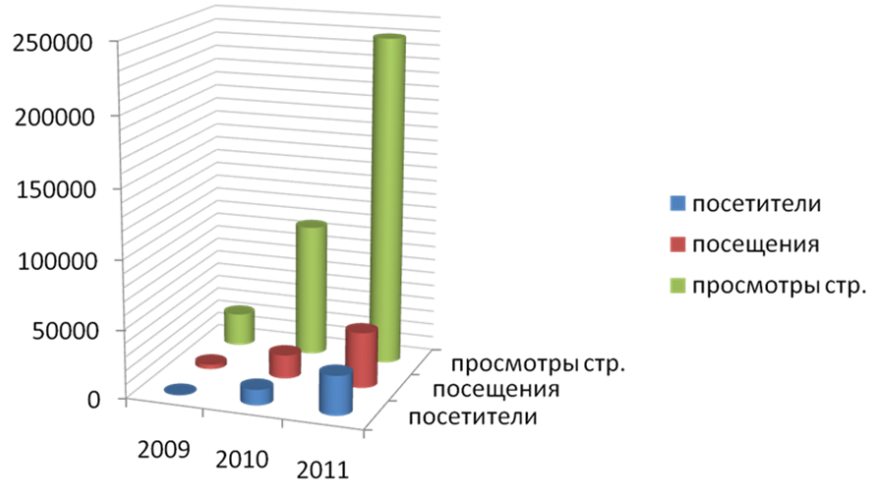
jedną z dziesięciu najlepszych uczelni ekonomicznych Ukrainy. W grudniu 2010 r. został tam wybudowany nowy gmach biblioteki z najnowocześniejszym wyposażeniem i całym spektrum innowacyjnych technologii. W 2010 r. biblioteka wygrała konkurs Ukraińskiego Stowarzyszenia Bibliotecznego i stała się laureatem tytułu „Biblioteka roku" na Ukrainie. W archiwum elektronicznym akademii eUABIR (Electronic Ukrainian Academy of Banking of the National Bank of Ukraine Institutional Repository) (http://dspace.academy.sumy.ua/) jest prezentowanych około 9 tys. publikacji. Wykorzystywane jest oprogramowanie Dspace. W rankingu z kwietnia 2012 r. akademia zajęła 8 miejsce na Ukrainie i 644 na świecie.

TOP 10 REPOSITORIES of Ukraine (kwiecień 2012 r.)

WORLD RANK	Ukraine rank	REPOSITORY	SIZE	VISIBILITY	RICH FILES	SCHOLAR
320	1	ZhytomyrStateUniversityLibrary	899	640	283	100
333	**2**	**Sumy State University Institutional Repository**	93	972	67	88
352	**3**	**Kharkov National Academy of Municipal Economy Repository**	509	1,020	92	34
457	4	Institute of Biology of Southern Seas E-Repository	422	626	559	515
466	**5**	**Kharkiv National University Institutional Repository**	605	889	359	269
496	6	Anthropos Centre for the Humanities DSpace	173	874	389	451
539	7	Lviv Polytechnic National University Repository	400	1,160	200	173
644	**8**	**Ukrainian Academy of Banking National Bank of Ukraine Institutional Repository**	305	1,256	212	183
722	9	Donetsk National Technical University Electronic Archive	334	1,284	232	256
743	10	Central and Eastern European Marine Repository CEEMAR	749	778	712	893

466 miejsce na świecie i piąte na Ukrainie zajęło repozytorium eKhNUIR (http://dspace.univer.kharkov.ua/). Elektroniczne archiwum Uniwersytetu Karazina eKhNUIR działa w oparciu o system Dspace 1.5.1. Do eKhNUIR wprowadzono

ponad 5,5 tys. dokumentów. Głównym sposobem wypełniania archiwum elektronicznego miało być samodzielne archiwizowanie przez naukowców własnych prac naukowych, ale na dzień dzisiejszy w repozytorium uniwersytetu jest mniej niż 10% publikacji zarchiwizowanych przez samych autorów. Jedno z głównych zadań polega więc aktualnie na tym, aby wyjaśniać naukowcom znaczenie dostarczania publikacji naukowych do swobodnego dostępu, który umożliwia szerokie rozprzestrzenienie rezultatów badań – uważa się, że artykuły udostępnione w wolnym dostępie są cytowane trzy razy częściej. Według statystyk „Google Analytics", odwiedziny archiwum elektronicznego stale zwiększają się, do archiwum wchodzą użytkownicy z różnych krajów i kontynentów.



Digitalizacja dzieł rzadkich

Digitalizacja starszych wydań stwarza warunki dla tego, aby stały się one znane szerokiemu kręgowi badaczy. Biblioteka naukowa Uniwersytetu Karazina zaproponowała bibliotekom uniwersyteckim Ukrainy, które posiadają w swoich zbiorach rzadkie wydania, wzięcie udziału w projekcie „eScriptorium – archiwum elektroniczne rzadkich wydań i rękopisów dla nauki i edukacji" (http://escriptorium.univer.kharkov.ua). W archiwum mogą być zamieszczone pełnotekstowe elektroniczne wersje dzieł rzadkich zarówno ze zbiorów Narodowego Uniwersytetu Charkowskiego im. W.N. Karazina jak i innych bibliotek naukowych szkół wyższych Ukrainy. „Scriptorium" działa w oparciu o oprogramowanie DSpace 1.7. Archiwum zawiera pełne wersje elektroniczne (lub fragmenty) rzadkich wydań i rękopisów i jest wykorzystywane wyłącznie w celach edukacyjnych i naukowych. Umieszczone w nim elektroniczne wersje dokumentów, podobnie jak oryginały, są własnością bibliotek, które je tam umieściły. Wykorzystanie zasobów w celach komercyjnych jest zabronione. Podczas skanowania rzadkich i cennych dokumentów biblioteka trzyma się następujących zasad:

digitalizowane są wydania, na które jest zapotrzebowanie użytkowników dla celów naukowych i dydaktycznych, a także te, które zostały zatwierdzone przez Radę Naukowo-Metodyczną Biblioteki; pracownik cyfryzujący zabytki książkowe jest specjalnie wybrany tak, aby dysponował nie tylko specjalistyczną wiedzą techniczną, ale także zasadami skanowania zabytkowych książek oraz niezbędną wiedzę humanistyczną. Aby unikać dublowania i skanowania zabytków książkowych, które już są w wolnym dostępie w wersji elektronicznej, należy skrupulatnie śledzić wersje dokumentów już dostępnych w Internecie.

W 2012 roku Centralna Biblioteka Naukowa HNU im. W.N. Karazina stała się szóstym uczestnikiem z Ukrainy i partnerem projektu Światowej Biblioteki Cyfrowej „Word Digital Library" (WDL) (http://www.wdl.org). Uczestnikami projektu na Ukrainie są także Biblioteka Narodowa Ukrainy im. W.I. Wierndskiego, Biblioteka Narodowa Parlamentu Ukrainy, Biblioteka Narodowa im. W. Stefanyka (Lwów), Biblioteka Naukowa Uniwersytetu Narodowego „Akademia Kijowsko-Mogiliańska", Biblioteka Naukowo-Techniczna Uniwersytetu Narodowego „Politechnika Lwowska".

Praca użytkowników z zasobami Internetu

Bibliotekarze dążą do udzielania informacji użytkownikom szybko i wygodnie, zarówno tej posiadanej w bibliotece jak i dostępnej w Internecie. Dzisiejszych studentów bez wątpienia można nazwać „cyfrowymi tubylcami". Dla nich zarówno komunikacja jak i jakakolwiek inna działalność „online" jest tak naturalna, jak w realnej rzeczywistości. Większość czytelników-studentów jest niezadowolonych z dostępu jedynie do katalogu elektronicznego. Oni żądają pełnego tekstu dokumentu i chcą go mieć szybko. Na podstawie ankiety przeprowadzonej wśród czytelników CNB w celu poszerzenia możliwości wykorzystania biblioteki elektronicznej w procesie nauczania, uzyskano informację o tym, w jaki sposób pracują użytkownicy ze zbiorami w systemach informacyjnych, i czy są gotowi prezentować własne publikacje w Internecie (w repozytoriach). Analiza wykazała, że 71% respondentów czyta pełnotekstowe wersje książek w Internecie, 82% zdecyduje się na czytanie zdigitalizowanych, pełnotekstowych wersji książek, jeśli poszukiwanej książki w danym momencie nie ma w bibliotece, 43% wie o istnieniu archiwum elektronicznego, a 55% jeszcze nie życzy sobie archiwizacji własnych publikacji.

Podsumowując, należy zauważyć, że współczesne biblioteki uniwersyteckie Ukrainy oferują swoim czytelnikom nowe usługi: dostęp do zasobów online, do zdigitalizowanych kolekcji, pomoc w wejściu w środowisko elektroniczne. Zasoby elektroniczne, zarówno zakupione jak i utworzone samodzielnie (wewnątrz organizacji), niewątpliwie wpływają na jakość kształcenia, na jakość pracy biblioteki oraz na jej ogólną organizację. Biblioteki wprowadzają nowoczesne usługi wyszukiwawcze, dostarczania i wykorzystania informacji nie tylko własnym czytelnikom a również wirtualnym użytkownikom z całego świata. Zastosowanie metod

„socjologicznych" w pracy biblioteki, np. opisana wyżej ankieta użytkowników, może dać odpowiedź na pytanie, czy te usługi są świadczone skutecznie i wygodnie.

Wszelkie zmiany w bibliotekach uniwersyteckich na Ukrainie w latach po Millennium, przeprowadza się nie dla własnego dobra, ale dlatego aby jedna z najważniejszych struktur uczelni jak najlepiej spełniała wszystkie wymagania użytkowników. Udoskonalanie usług bibliotecznych przyczynia się do intensyfikacji edukacyjnych i naukowych procesów w szkole wyższej. Zmiany zachodzące we wszystkich kierunkach działalności, polepszają jakość pracy bibliotek Ukrainy i zmieniają je w wiarygodne i nowoczesne centra informacji, dążące do osiągnięcia dobrego europejskiego poziomu.

Tłumaczenie: Elżbieta Skubała

Bibliografia

[1] Белгородская декларация об открытом доступе [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://dspace.bsu.edu.ru/jspui/. – Заглавие с экрана.

[2] Глухенька В.О., Автоматизация бібліотеки: з чогопочинати [Електронний ресурс] / В.О. Глухенька. – Режим доступу: http://library.tup.km.ua/about_library/naukova_robota/2005/glu_avt – Назва з екрану.

[3] Інновації і менеджмент якості в діяльності бібліотек вищих навчальних закладів: матеріали V наук.-практ. конф. – Донецьк, 2009, 209 с.

[4] Исмагилова А.Х., Оценка качества электронных библиотек [Электронный ресурс] / А.Х. Исмагилова. – Режим доступа: www.gpntb.ru/ntb/ntb/2010/5.../ntb_5_6_2010-исмагилова.pdf–Заглавие с экрана.

[5] Калашникова Т.Ю., Социальная значимость библиотеки и критерии оценки качества ее деятельности [Электронный ресурс] / Т.Ю. Калашникова – Режим доступа: http://http://www.bibliogorod.ru/download/konferentsyya/prezentatsyya-kalashnikova-t-yu.ppt – Заглавие с экрана.

[6] Кныш С.В., Диалектика библиотечного обслуживания и проблемы качества работы библиотеки [Электронный ресурс] / С.В. Кныш; Белгор. гос. унив. науч. б-ка // Библиотечная жизнь Белгородчины. – 2005. – Вып. 2 (28). – С. 21-33. – Режим доступа: www.nlr.ru– Заглавие с экрана.

[7] Крымская Декларация Открытого Доступа. – Режим доступа: www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2012 – Заглавие с экрана.

[8] Кунанец Н.Э., Автоматизация обслуживания читателей: преимущества и недостатки [Электронный ресурс] / Н.Э. Кунанец. – Режим доступа: dspace.nbuv.gov.ua/dspace/bitstream/handle/.../19-Kunanets.pdf?...1. – Заглавие с экрана.

[9] Пикулева Е.А., Роль персонала в системе менеджмента качества библиотеки [Электронный ресурс] / Е.А. Пикулева. – Режим доступа: http://elibrary.udsu.ru/xmlui/handle/123456789/765 – Заглавие с экрана.

[10] Програма розвитку Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна на 2010-2020 роки [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.univer.kharkov.ua/ua/general/program2020 – Назва з екрану.

[11] Размарилова Н.И., Создание и сертификация системы менеджмента качества в библиотеке в соответствии с международным стандартом ИСО 9001:2000 [Электронный ресурс] / Н.И. Размарилова//Материалы VI-й Международной научно-практической конференции 21-23 сентября 2004 г. «Библиотечное партнерство для информационного развития». – Режим доступа: http://www.lib.tsu.ru/index_about_ub.php?id=726 – Заглавие с экрана.
[12] Ranking Web of World Repositories. – Режим доступа: http://repositories.webometrics.info/toprep.asp – Заглавие с экрана.

Impast of electronic resources on the quality of library work: the example of university libraries in Ukraine

The impact of modern technologies on the work quality changes in the scientific libraries of the state higher education institutions of Ukraine is considered in the paper.

Benefits of the informatization and Internet technologies are analyzed. Today in fact several software products, which fundamentally changed and qualitatively transformed the traditional services, are implemented into the Ukrainian libraries. The results of the survey of researches and students on the work with electronic resources are presented.

The paper also deals with a relatively new trend in the Ukrainian libraries work – electronic archives creation. Two parallel projects are presented: project of the Border consortium of the classical universities of Ukraine, Russia and Belarus on electronic archive creation and “ElibUkr – Electronic Library of Ukraine: Knowledge Centres in the universities of Ukraine creation” project. Digitizing of the rare books in the Ukrainian libraries and providing access to their electronic versions are described. In general the report is devoted to the new library services which contribute to the library services quality improvement.

Andriy Andrukhiv, Anatoliy Zagorodniy, Mariia Sokil

Assessing quality of web-services in Scientific Library of Lviv Polytechnic National University

Informatization of the Scientific Library of Lviv Polytechnic National University started in 2007 and large amount of work has been done already. The Scientific Library offers following web-services: library's website, institutional repository, electronic catalogue (OPAC), and new service, literature for disciplines, which allows the university to improve the quality of information security of educational and management processes, automation of formation and circulation the lists of recommended literature for disciplines. We present brief description of each service and define measures for quality evaluation. Quantitative and qualitative characteristics for assessment of institutional repositories are defined. We propose new measure that indicates direction of repository growth as combination of horizontal and vertical expansion of its knowledge domains.
***Keywords**: library web services, Google Analytics, Drupal, institutional repository.*

1. Introduction

The problem of on-line access to scientific information is a vital issue in Ukraine nowadays. A few years ago, the center of access to scientific information was the library, but with the development of information technologies the Internet took library's place. This change was caused by late development of information technologies in Ukrainian libraries.

Libraries are mainly entrusted with a host of predetermined tasks like acquiring, organizing, preserving, retrieving and disseminating information to the users. Right from ancient times to the present Internet era, the primary objective of library has always been this. However, the way this purpose has been achieved has drastically changed.

The due to the tremendous growth and continuous development of technology, the role of library becomes more responsive in making the users techno-savvy. Technological developments have affected not only the formats and sources of the information, but also how and where to provide library services. Libraries and their resources have partially moved to the virtual world of the Internet. As a result, library users can access the resources from outside the

physical library. In an effort to reach users accessing the library via their computers, many libraries and library consortia are extending their services to include virtual reference. Technology now allows users to submit their queries to the library at any time from any place in the world. Web Based Services, Digital Library Services, Internet Library Services and Electronic Library Services are terms with similar meanings [1].

Library service on the internet requires many of the same qualities as traditional references: accuracy, promptness, courtesy, an understanding of the information need. It provides users with the convenience of accessing information in their own time, saving them travelling cost and time and new options for answering reference questions. The provision of these services is not constrained by the traditional opening hours but can be offered on a 24-hour, seven-days-a-week basis known as 24/7. And while there may be a disadvantage in not having a face-to face encounter, there are many advantages to this new medium and the greatest advantage is that many more users can be helped by using electronic library services.

Today, users may have access a variety of textual information resources. There are different kinds of web-based reference resources and services for accessing information from libraries such as OPAC, Gateways, Portals, Sites, Electronic Journals, Online Databases, Subject Directories and Search Engines and others (basic services are on Fig. 1). These resources overlap considerably in the type of information they cover, and sometimes it is difficult to distinguish between some of them. A library should have a good collection of these resources like selected Web links, subscription resources, and library materials in well-organized pages for serving better services to their users [2].

Many libraries and organizations are providing digital reference service through collaborative services. Existing library consortia are adding digital reference to current shared services, and networks of libraries. Some regional library consortia are offering member libraries the opportunity to share reference questions with each other using the Internet and other technologies.

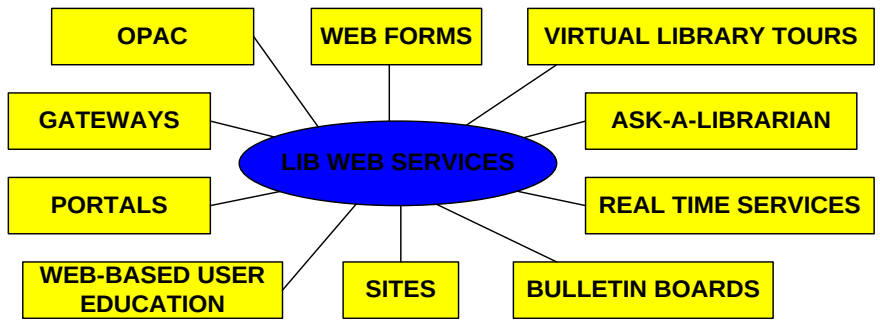


Fig. 1. Library web services

2. Scientific Library of LPNU web services

Informatization of the Scientific Library of Lviv Polytechnic National University (LPNU) started in 2008 and a large amount of work has been done already. The Scientific Library now has the following services: library's website, repository, OPAC, and new service, literature for disciplines (see Fig. 2).

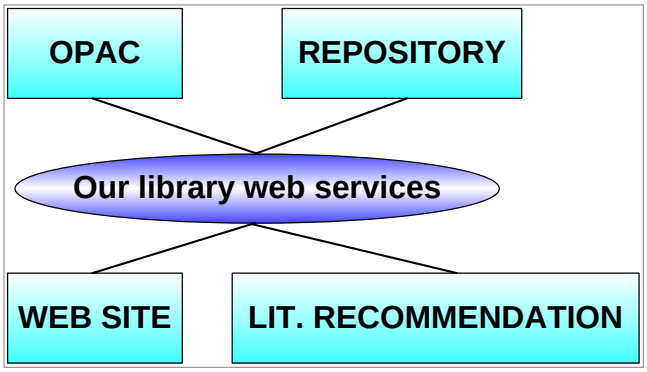


Fig. 2. Scientific Library of Lviv Polytechnic National University web services

Let us briefly and comprehensively dwell upon each information resource.

2.1. Scientific Library web site

The website has been built with the help of Drupal 7 CMS (http://drupal.org). We use Drupal 7 because there are a lot of different modules that give us opportunity to integrate library services with the web-site. Some of the "library" modules we use already – google-analytics, drupal-dspace, and some of them we will use in near feature – drupal-facebook, drupal-twitter, drupal-opac. The main module that helps us to analyze our web site is google-analytics (http://drupal.org/project/google_analytics/). We have a special account on Google and can access the different kinds of statistic information. We analyze every quarter year (real statistic, May 2012):

- About 5 000 visits per month;
- About 800 pages indexed in Google (by the query – site:library.lp.edu.ua);
- Google Pagerank – 6/10 (www.checkpagerank.net);
- Links to web site – 57 200 (by the query – link:library.lp.edu.ua);
- Avg. visit duration – 1 min.

2.2. Scientific Library OPAC

OPACs – On Line Public Access Catalogues, form an important part of many digital library collections. It allows users to search for the bibliographic records

contained within a library's collections. Currently, some OPACs also provide access to electronic resources and databases, in addition to the traditional bibliographic records [1].

Our OPAC was created in 2008 by the IT Department of the Scientific Library. This solution gives us opportunity to connect google-analytics to the OPAC and create our own thematic statistic system. So we know two main visiting statistics – how many users we have and what kind of literature are they looking for. We have 259212 records in OPAC, and about 500 visits per month. The next figure (Fig. 3) shows us what literature users are looking for.

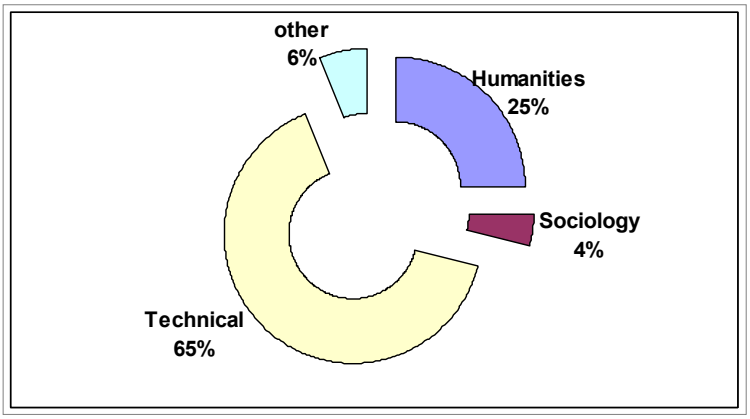


Fig. 3. Thematic searches in OPAC

In addition, we know that the most popular literature in OPAC is scientific literature – about 60% search queries and 37% – literature for students, and 3% – other literature. Also we have a feedback form and all users can inform us about mistakes in OPAC. In a year we have about 3 such messages. In Scientific Library of Lviv Polytechnic National University we have two different OPACs – Web OPAC and OPAC in local computer library network. The second OPAC has more functionality than the first, but it is used mostly by the librarians. That is why we gathered statistics only from Web OPAC.

2.3. Scientific Library literature recommendation module

Let us consider in detail a new web service that has been established in the Library with the aim of recommending literature for university disciplines.

In the near future the module for literature recommendation will be implemented in the following areas:

- the electronic catalogue;
- studying a certain subject;
- creating bibliographic sources;
- investigating a subject area;

- starting scientific research (very important for graduate and postgraduate students in order to write an appropriate qualifying paper, where the first part consists of literature overview);
- in case the user of the library cannot clearly enunciate his request (for example, when the user uses a keyword "computer" for searching for required literature).

To analyze the collection in the Automated Library Information System(ALIS) of the Scientific Library, a thematic and typological plan (TTP) is to be developed, where one of the points is providing readers with appropriate relevant documents.

Thus, every point of the plan can be represented as the relationship between the subject of a special document classifier (taking into account the aspects of the collection) and a group of readers (taking into account features of the readers).

This approach is realized in the ALIS and it defines the relationship between the subject that students study and literature from the library collections, which the teacher recommends within the course.

This module has two different forms for feedback. But users are not interested in such forms – they work only as information recipient. And we have about 200 visits per month.

2.4. Scientific Library Institutional Repository

"Lviv Polytechnic National University Institutional Repository" (http://ena.lp.edu.ua) – institutional repository of Lviv Polytechnic National University was created on 15 May 2010 [4].

For two times per year we try to compare repositories in Ukraine. The source of the names of repositories is the Registry of Open Access Repositories (http://roar.eprints.org), because this is the most complete and accurate records. The selection of names of repositories is conducted on the following criteria:

- Country – Ukraine;
- Efficiency of online link;
- Number of documents in the repository should be more than 2000 (we are interested in the biggest repositories).

In 2011 our repository contained more than 7000 items. That year repository of Lviv Polytechnic National University ranked third among all repositories of Ukraine or second among repositories of university libraries. Now in 2012 there are about 12 000 items and we rank fourth among all repositories.

We compare by three criterias [3]:

1. Number of documents in the repository. Information was received from the site of repository (original source);

2. Number of documents of repository that were indexed by google.com («rich files»);

3. Number of documents of repository that were indexed by scholar.google.com

The search of full-text indexed documents was carried out on google.com and scholar.google.com with the query – "site: name of the repository site», filetype: pdf, doc".

Of course, other repositories are developed very fast, but we found out that other repositories deposit all electronic documents – student works, teaching work programs and other. But those documents do not have any scientific weight, it's information trash. So, now it is not interesting for us to compare repositories by the number of items.

When the user is searching for information he is going to Google, not to the repository. And a few times per month we calculate indexed pages and "rich files" by Google by the following query – site:ena.lp.edu.ua filetype:pdf For example in May 2011 we had the statistics:

1. Number of items – 6300;
2. Number of documents of repository that were indexed by google.com – 4100;
3. Number of documents of repository that were indexed by scholar.google.com – 300.

In May 2012 we had:

1. Number of items – 11700;
2. Number of documents of repository that were indexed by google.com – 8700;
3. Number of documents of repository that were indexed by scholar.google.com – 1200.

In 2011 Google indexed 63% of our repository, and Scholar indexed 4,5%. In 2012 Google indexed 79%, Scholar – 10%. We think that this is a pretty good growth.

Of course, the main module to get the statistic information is google-analytics. We analyze different parameters of repository activity using google-analytics and Dspace statistics, for example:

- Items – 11 800 (Dspace statistic);
- Registered users – 474 (Dspace statistic);
- About 7 500 visits per month (Google Analytics);
- Google Pagerank – 6/10 (www.checkpagerank.net);
- Links to web site – 100 (google – link:ena.lp.edu.ua);
- Avg. visit duration – 3,2 min (Google Analytics).

Dspace has its own statistic module (Apache Solr) but we use it very rarely because it gives us unrealistic data. Sometimes we discover the most popular/visited items to find out – why are they are so popular (what keywords are in items, language of metadata and item and others).

Others parameters which we analyze are visiting statistic, especially by country. And on Fig. 4 you can see those statistic.

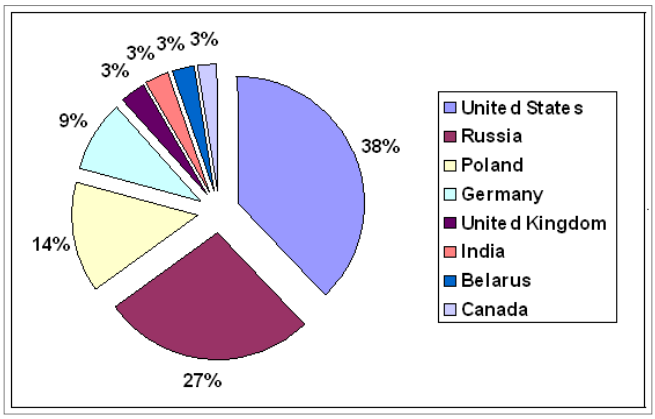


Fig. 4. Distribution of visitors by country excluding Ukraine

This analysis helps us to define the degree of our main problem – about 84% items are fully in Cyrillic alphabet and as think this is the problem for search robots and interpretation for foreign users.

One thing that allows us to model the direction of growth of the repository is to compare characteristics of documents of particular type to the number of authors and keywords that describe the document by year. Nobody before analyzed repositories this way. So in Figure 5 there is information about number of items, authors and subjects in 2011 and 2012.

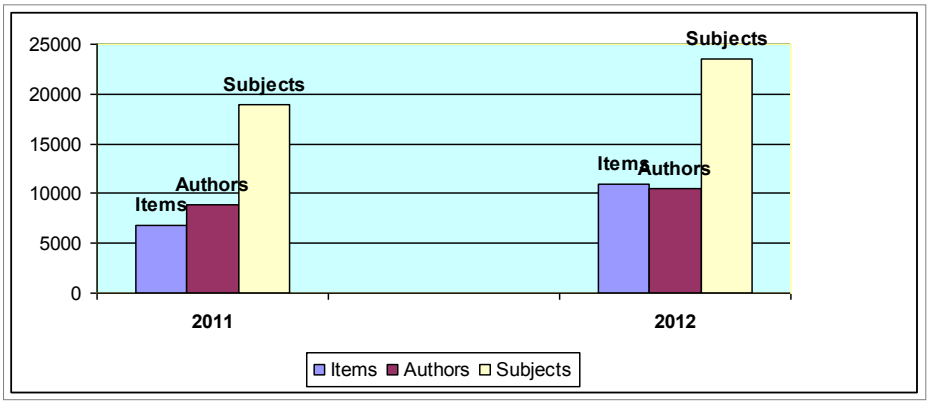


Fig. 5. Statistical information about authors, items, subjects by the 2011, 2012 years

About 2000 scientists work in the Lviv Polytechnic National University. This analysis means that:

- Some of the articles are co-authored;
- Co-authors of the articles are academics from other universities;

- No standard description of the author's field (e.g., the software will describe "Andruhiv A.I.", "Andrew Andruhiv", "Andruhiv A.", "Andruhiv Andriy" as different authors although in fact this is one author).

An increase in the number of documents, but not so sharp an increase as the number of authors and keywords, means that the authors of publications broaden the study in their subject areas. When the number of documents, authors and keywords is increasing this means the domains of the repository will increase. We compare this data every year.

The scope of documents repository covers different fields of scientific activity. As seen from the Figure 6 the main field is technical sciences – about 70%.

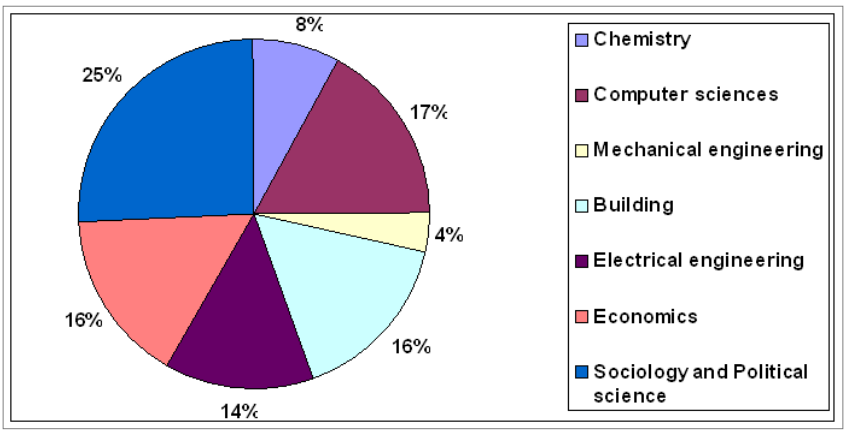


Fig. 6. Fields of scientific activity in repository

As the main field of university activity is technical sciences we try to develop the repository in the same way.

Methods of assessing the quality of the repository are reduced to the calculation of quantitative and qualitative indicators. The criterion of quality is a subjective factor that depends on the person. The users of repository make the evaluation of quality of content of repository. It can be assumed – the bigger attendance and the greater number of registered users – the better quality of content is.

Depending on the policy of the repository at the stage of document entry, the moderator may reject a document, send it for revision, and independently make changes in the document itself or metadata. The policy of the repository should define the strategic directions of the repository, its thematic direction. If the document does not comply with this policy – it does not get to the repository. The criteria for failure are:

- Some or all metadata of the document are missing;
- The document is not structured according to certain criteria;
- Subject of the document does not match with the thematic direction of the repository;

- When for some reason, the publications of the author are not placed in the repository;
- There are no supporting documents (such as a review);
- Other.

Before the material get to the repository it passes editorial review to:

- The presence of syntax errors in the metadata;
- Scientific or scientific-educational nature of the document;
- Compliance with technical requirements of repository (format of file, size, etc.);
- Absence of the violation of copyrights by the author of the document;
- Accordance of the electronic document to the metadata that describe it;
- Availability of supporting documents confirming the fact of publication – electronic copies of covers, reviews, etc.

The main thing is that in repository there are only peer-reviewed documents.

The repository has several sources of replenishment for electronic documents – materials which were provided by the authors themselves and materials received from the Lviv Polytechnic National University Publisher.

During the last years, the Lviv Polytechnic National University Publisher conveys to the Library published documents in the form of full-text electronic copies of printed publications. Received files can be distinguished by certain parameters such as:

- Completeness of the document (existence of title page, content, etc.);
- The necessity of dividing the document into logical units (e.g. division of the newsletter to separate articles);
- Format of the document (pdf – for transferring: books, methodical directives, newsletters, and doc – to send abstracts of dissertations and separate books).

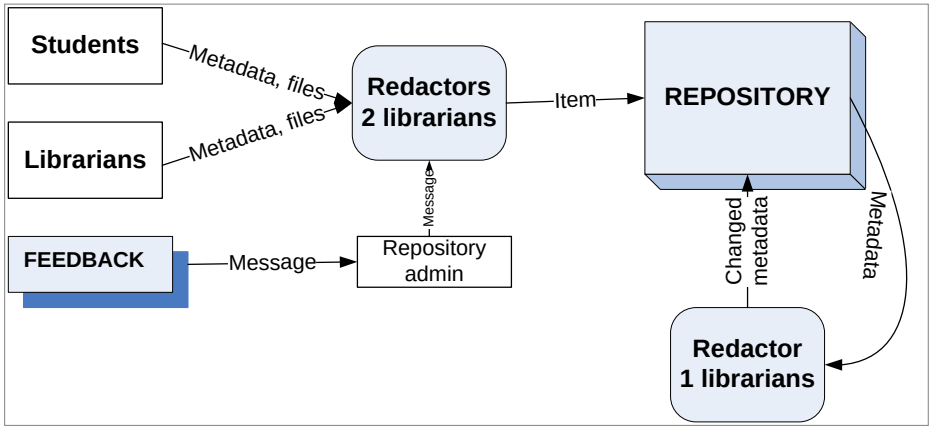


Fig. 7. Scheme of editing repository content

After we receive files from the Publisher, librarians or students submit them in to the repository. In spite of that we have librarians who correct all mistakes in metadata of items. You can see this process on Fig. 7.

Of course we have feedback form, but our users do not use them very often use it, perhaps only twice a year.

Conclusions

The standards for organizing web-based resources are still in the early stages of development, and librarians are forced to utilize standards for print resources that were not designed for electronic resources. Additionally web-based information resources are volatile in the sense that they may be moved from one site to another or may be removed altogether from the web. In this article we try to show the main instruments, parameters to analyze library web based products. And the main attention is given to institutional repository.

Bibliography

[1] A. Bhatnagar, Web-based library services. http://ir.inflibnet.ac.in/dxml/handle/1944/1418 accessed on June, 2012.

[2] Borgman C., (2000) From Gutenberg to global information infrastructure: access to information in the networked world, New York, ACM Press. (In from 'Introduction to Digital Libraries by GG Chowdhury and Sudatta Chowdhury. 2003, Facet publishing – London).

[3] Andrukhiv A., Rozwój Open Access na Ukrainie na przykładzie elektronicznego repozytorium Uniwersytetu Narodowego „Politechnika Lwowska" (A. Andrukhiv, M. Sokil, D. Tarasov) Ogólnopolska konferencja naukowa „Otwarte Zasoby Wiedzy", 15-17 czerwca 2011, Kraków-Zakopane, Polska, 2011.

[4] Andrukhiv A., Samoty R., The role of the Library of Lviv Polytechnic National University in the process of the development of Open Scholarly Communication in Ukraine. 2nd IATUL Conference "Libraries for an open enviroment: Strategies, technologies and partnerships" (29 May-2 June 2011, Warsaw University of Technology, Warsaw, Poland).

Natalia Kunanets

Serwis informacyjno-biblioteczny dla osób niepełnosprawnych: dzisiejsze wymagania

W artykule omówiono zagadnienia obsługi użytkowników niepełnosprawnych w bibliotekach, w kontekście wykorzystania zaawansowanych technologii komputerowych.
Słowa kluczowe: *biblioteki, elektroniczne książki, książki audio, pismo Braille'a, język migowy ukraiński.*
The article discusses possibilities of libraries to provide informational support to people with special needs, made possible through the use of advanced computer technology.
Keywords: *libraries, electronic books, audio books, braille.*

Obecnie coraz więcej bibliotek zapewnia specjalistyczne zautomatyzowane stanowiska pracy dla użytkowników niepełnosprawnych. Dotyczy to głównie obsługi użytkowników niewidomych i niedowidzących. Coraz większą potrzebą w działalności bibliotek staje się obsługa użytkowników również z innymi dysfunkcjami, utrudniającymi im normalne funkcjonowanie.

Zagadnienie było analizowane przez wielu badaczy, ale w większości w odniesieniu do usług oferowanych użytkownikom z dysfunkcją wzroku. Niektóre aspekty usług bibliotecznych dla osób niewidomych oraz z innymi dysfunkcjami omawiane są w pracach Shaposhnikova [1]. Badania naukowe w tym kierunku prowadzili rosyjscy naukowcy M.P. Konovalov [2], D. Zharkov [3], Zarubina [4]. W dysertacji ukraińskiego bibliotekoznawcy A. Litwina [5] przedstawiono próbę uogólnienia problemu organizacji usług biblioteczno-informacyjnych dla użytkowników z wadami wzroku, ale zbyt mało uwagi poświęcono zastosowaniu nowych technologii. Odmienne zasady obsługi czytelników z innymi dysfunkcjami zostały uwzględnione w pracach R. Serban [6].

W niniejszym artykule skupimy się na zastosowaniu technologii informacyjnych w bibliotecznej obsłudze użytkowników z różnymi dysfunkcjami.

W dzisiejszym społeczeństwie informacyjnym dla efektywnej obsługi bibliotecznej użytkowników niepełnosprawnych niezbędne jest dostosowanie tradycyjnych form pracy bibliotekarzy do potrzeb użytkowników z różnymi dysfunkcjami. Cechy szczególne wsparcia biblioteki w tym przypadku są następujące:

- stosowanie odpowiednich form informacji biblioteczno-bibliograficznej przeznaczonych dla osób niepełnosprawnych, wynikających ze specyfiki posiadanego zasobu informacyjnego;
- tworzenie dla każdej kategorii użytkowników algorytmów technologicznych udostępniania na odległość informacyjnego zasobu bibliotecznego;
- opracowanie rekomendacji metodycznych wsparcia bibliotecznego i prowadzenia procesu edukacji osób niepełnosprawnych.

Konieczność efektywnej obsługi bibliotecznej użytkowników niepełnosprawnych daje możliwość gromadzenia lub przygotowania zbiorów bibliotecznych dla spełnienia ich specyficznych potrzeb informacyjnych. Informacyjna obsługa użytkowników z wadami wzroku wymaga, by zbiory biblioteczne były uzupełniane książkami drukowanymi alfabetem Braille'a, a także książkami „mówionymi" (audiobooki), przygotowanymi z wykorzystaniem nowoczesnych formatów cyfrowych, przyjętych przez międzynarodowe konsorcjum DAISY [12].

Dla spełnienia potrzeb informacyjnych użytkowników z wadami słuchu biblioteki powinny posiadać dokumenty, które prezentują informację w języku migowym (wideo).

Dla czytelników, którzy nie są w stanie samodzielnie odwiedzić biblioteki, muszą być przewidziane usługi dostarczania informacji w postaci zeskanowanych materiałów pochodzących ze zbiorów bibliotecznych [11, ss. 168-169].

W ten sposób użytkownik korzysta z usług bibliotecznych w formie dla siebie najwygodniejszej.

Organizacja usług bibliotecznych dla użytkowników niepełnosprawnych wymaga spełnienia wielu warunków dotyczących m.in.: rozmieszczenia odpowiednio przygotowanych stanowisk komputerowych, wyposażonych w dedykowane tej grupie użytkowników oprogramowanie, przygotowania czytelń dziedzinowych, infrastruktury szybkiego Internetu.

Dla czytelników z dysfunkcją wzroku stanowiska robocze muszą być wyposażone w sprzęt i oprogramowanie Braille'a. Mowa jest o monitorach i drukarkach z alfabetem Braille'a. Jednocześnie miejsca pracy przeznaczone dla niewidomego czytelnika muszą być wyposażone w odtwarzacze cyfrowe lub oprogramowanie, które umożliwiają udźwiękowianie materiałów tekstowych w formatach DAISY.

W celu umożliwienia „czytania" książek osobom z problemami wzroku, liczne kraje rozwinięte zaczęły tworzenie serwisu informacyjnego nowej generacji – cyfrowych książek „mówionych", które otrzymały również nazwę książki DAISY. Cyfrowa „mówiona" książka (DTB) to zestaw plików elektronicznych, prezentujący informację za pomocą alternatywnych sposobów odtwarzania i wyświetlania: syntezowane mówione teksty, książki drukowane wypukło-kropkowanymi czcionkami Braille'a.

Specyfika „mówionych" książek cyfrowych polega na możliwości ich wykorzystania przez osoby z całkowitą lub częściową utratą wzroku, a także innymi wadami fizycznymi. Książki mówione są przygotowane wg międzynarodowego standardu ANSI/NISO (American National Standards Institute/Narodowa Organi-

zacja Standards Information) i umożliwiają użytkownikom dotarcie do poszukiwanej informacji za pomocą dedykowanego systemu wsparcia.

Standard ANSI/NISO jest wykorzystywany m.in. przez World Wide Web Konsorcjum (World Wide Web Consortium, W3C) i Open eBook Forum™ (Forum wolnych książek elektronicznych). Format książek elektronicznych umożliwia ich odtwarzanie dźwiękowe, odczytywanie w alfabecie Brailla lub za pomocą syntezatora mowy. Pliki książki elektronicznej (DTB), spełniające przywołane standardy, umożliwiają m.in. szybką elastyczną nawigację, zaznaczanie fragmentów tekstu, etykietowanie z wykorzystaniem zakładek, wyszukiwanie wg słów kluczowych, również w nagraniu audio, kontrolę wybranego kontentu (np. przypisy, numery stron itp.). Treść książek „mówionych" podawana jest przez sygnał audio, połączenie tekstu z obrazkami lub sam tekst.

Proces digitalizacji i udostępniania zbiorów tradycyjnych w wersji cyfrowej dla osób niewidomych i niedowidzących jest prowadzony zgodnie ze standardem DAISY (Digital Accessible Information System Standards). System DAISY jest otwartym międzynarodowym systemem zapisu cyfrowych książek „mówionych", przeznaczonym dla osób niepełnosprawnych z dysfunkcją wzroku, opracowanym przez Konsorcjum DAISY we współpracy z pracownikami bibliotek i z czołowymi naukowcami, a także z użytkownikami z całego świata. Obecnie konsorcjum jednoczy 14 równoprawnych państw-uczestników z prawem głosu, którzy przygotowują „mówione" książki cyfrowe w formacie DAISY, a także prawie 60 krajów nie uczestniczących w głosowaniu. Specyfikacja techniczna jest znana jako DAISY ANSI/NISO Z39.86-2005 [8] .

Jednym z kluczowych momentów w procesie opracowania i doskonalenia technologii DAISY było uczestnictwo we współpracy samych użytkowników. Sekretarz Generalny Światowego Stowarzyszenia Niewidomych (The World Blink Union, WBU) Pedro Zurita (Pedro Zurita), Norm Toukedo (Norma Toucedo, Urugwaj), Eva Bjork i Kiki Nord Stream (Eva Bjork i Kicki Nordstrom, Szwecja) i wielu innych badaczy aktywnie sprzyjali rozwojowi DAISY [9].

Na konferencji IFL w Tokio w 1996 roku Sekcja bibliotek dla osób mających problemy z czytaniem druku zorganizowała międzynarodowe sympozjum, poświęcone technologiom książek „mówionych". Atmosfera sympozjum sprzyjała dyskusji na temat technologii cyfrowych tworzenia takich książek i serwisu prowajderów z pozycji użytkowników. Jak odnotowano w uchwale sympozjum – żadna z technologii cyfrowej wówczas nie odpowiadała wymaganiom użytkowników.

Na podstawie Umowy Konsorcjum DAISY, zatwierdzonego w Zurychu w kwietniu 1997 r. w Sigtunie (Szwecja), przeprowadzono międzynarodową naradę techniczną, na której omówiony został standard DTB i przeanalizowane zostały istniejące technologie i standardy Web.

Efekty spotkania w Sigtunie sprzyjały później stworzeniu przez Konsorcjum DAISY unikalnego wolnego (bezpłatnego) narzędzia programowego, które zawiera niemal wszystkie języki w formacie DAISY, a użytkownikom daje możliwość nawigacji w audio-kontencie, przygotowanym w usystematyzowany sposób.

Biorąc pod uwagę zlecenia narady w Sigtunie, we wrześniu 1998 r. techniczne specyfikacje książek „mówiących" zatwierdzono jako wersję DAISY 2.0.

Na Światowym Szczycie Towarzystwa Informacyjnego, który odbył się pod egidą ONZ z udziałem przedstawicieli Konsorcjum DAISY, IFLA i organizacji społecznych osób z dysfunkcją wzroku, omówione zostały pytania efektywnego rozwoju społeczeństwa informacyjnego, m.in. osiągnięcia w rozwijaniu technologii zorientowanych na potrzeby osób niepełnosprawnych. Sekcja WSIS do spraw problemów osób niepełnosprawnych pomyślnie uzupełniła dokumenty szczytu koncepcją uniwersalnych opracowań [10].

Czytelnicy z wadami słuchu powinni mieć możliwość pracy z dokumentami w formacie wideo. Mowa o wyspecjalizowanych czytelniach w formie pełnoekranowego kina domowego, urządzeń, które umożliwiają wybór, prezentowanie i opracowanie produkcji filmowej [11, s. 170]. Dodatkowy zbiór takiej czytelni stanowią dokumenty zawierające informacje w postaci wideo, tłumaczone na język migowy. Obowiązkowym komponentem technicznym wyposażenia wideoczytelni dla osób z wadami słuchu, muszą być komputerowe programowo-algorytmiczne symulatory języka gestów. Należy przy tym stosować polijęzyczny sposób oddziaływania, który jest skonfigurowany zarówno na językowe środowisko oryginałów audiodokumentów, jak i możliwości językowe użytkownika.

Specyfika usług bibliotecznych dla użytkowników z dysfunkcją ruchu wymaga rozwiązania problemów, związanych z organizacją usług na odległość:

- dostęp online do zbiorów bibliotecznych;
- przekazywanie dokumentów w formacie cyfrowym lub w postaci skanów.

Biblioteki uczelniane powinny pełnić także rolę komputerowego repozytorium materiałów dydaktycznych, dla procesów kształcenia na odległość. Dostęp do takich usług bibliotecznych dla użytkowników z dysfunkcją ruchu to jedyna możliwość zdobywania wiedzy i podnoszenia kwalifikacji.

Niestety, w większości bibliotek Ukrainy, które obsługują użytkowników ze szczególnymi potrzebami, czytelnicy niepełnosprawni mają dostęp wyłącznie do Internetu. Obsługa użytkowników słabowidzących i niewidomych jest stosunkowo nową działalnością bibliotek publicznych Ukrainy, oczekiwane są dalsze jakościowe zmiany organizacyjne w pracy i technicznym wyposażeniu bibliotek. Duże osiągnięcia w tej dziedzinie mają Chersońska Wojewódzka Naukowa Biblioteka Publiczna, Równieńska Wojewódzka Biblioteka Publiczna, Ługańska Wojewódzka Naukowa Biblioteka Publiczna im. A.M. Gorkiego, które coraz bardziej efektywnie realizują usługi biblioteczno-informacyjne dla użytkowników z różnymi niepełnosprawnościami.

Zastosowanie opisanych technologii, stale udoskonalanych technologii obsługi tej kategorii czytelników w bibliotekach Ukrainy czyni z nich ważne społeczno-komunikacyjne centra rehabilitacji osób niepełnosprawnych. Do tego procesu aktywnie przyłącza się Biblioteka Naukowo-Techniczna Uniwersytetu Narodowego „Politechnika Lwowska".

Dzięki współpracy biblioteki z katedrą systemów informatycznych i sieci Uniwersytetu utworzono „centrum technologii informacyjnych dla osób niepełnosprawnych", które działa w oparciu o trzy podstawowe komponenty:

1 – tworzenie audiopodręczników;
2 – opracowanie symulatora komputerowego ukraińskiego języka migowego;
3 – tworzenie środowiska WWW do nauczania na odległość.

Krótko omówimy cechy każdego z wymienionych elementów.

W „Centrum Zasobów" utworzono serię audio-książek (podręczników) na temat podstaw technologii informacyjnych w formacie DAISY. Nawigacja, wykorzystana w książkach „mówionych", pozwala niewidomym czytelnikom, przeglądając książki, znajdować lub pomijać zaznaczony rozdział i strony, fragmenty zaznaczone zakładką głosową, odnajdywać potrzebną informację w cyfrowym formacie audio. „Centrum Zasobów" będzie kompletować unikalne zbiory książek „mówionych".

We współpracy ze Szwedzką Akademią Svefi z Haparandy zostały zainstalowane stanowiska komputerowe do obsługi osób niewidomych. Miejsca robocze są wyposażone w dotykowe monitory brajlowskie, które pozwalają czytać teksty elektroniczne za pomocą wypuklej kropkowej czcionki, w drukarki do drukowania tekstu w alfabecie Braille'a, w odtwarzacze książek w formacie DAISY, oraz w programy do odtwarzania dźwiękowej informacji na monitorze za pomocą syntezatorów mowy.

Pracownicy katedry „Informacyjne Systemy i Sieci" opracowali specjalistyczne oprogramowanie przetwarzania tekstów w języku ukraińskim i tzw. głos syntetyczny, który zapewnia odczyt i odtwarzanie dźwięku z informacji na monitorze.

Wysiłki naukowców Politechniki Lwowskiej, wykładowców oraz pracowników Centrum Zasobów koncentrowały się na opracowaniu i wprowadzaniu technologii druku Braille'a w systemach komputerowych, planowaniu, poszerzaniu oraz podnoszeniu jakości prac naukowych dotyczących technologii informacyjnych skierowanych na potrzeby ludzi niepełnosprawnych, na opracowaniu koncepcji oraz zasad zintegrowanego nauczania.

Realizacja tego wyjątkowego projektu o charakterze naukowo-dydaktycznym byłaby na Ukrainie niemożliwa bez dodatkowego wsparcia finansowego, przeznaczonego na pozyskanie kosztownego sprzętu i oprogramowania.

W Centrum Zasobów, jedynej bibliotece na Ukrainie, zainstalowano: drukarki Braill Boks, drukujące wypukło-kropkowaną czcionką Braille'a, urządzenia do druku grafiki wypukłej z możliwością druku w kolorze „View Plus", urządzenia „PIAF" do druku grafiki wypukłej na papierze pęczniejącym, czytniki/prezentery technologii druku wypukłego oraz przenośne monitory brajlowskie „Focus 40 Blue".

Użytkownikom usług bibliotecznych z wadami słuchu, „Centrum Zasobów" oferuje specjalistyczny pakiet programowy, umożliwiający komunikację bibliotekarza z użytkownikami, nauczyciela i studenta w ukraińskim języku migowym. Nowoczesny symulator komputerowy z ukraińskim językiem gestów opracowano w naukowym laboratorium Katedry „Informacyjnych Systemów i Sieci" Uniwer-

sytetu Narodowego „Politechnika Lwowska”. Ten pakiet technologii informacyjnych nie posiada analogicznego odpowiednika na Ukrainie. Pozwala on na badanie i wykorzystanie języka gestów. Pakiet prezentowano na wielu wystawach krajowych i międzynarodowych, zwłaszcza na Światowej wystawie technologii komputerowej CeBIT (Hanower, Niemcy w 2006, 2007, 2008.).

Obsługa użytkowników z innymi dysfunkcjami polega na organizowaniu zdalnego dostępu do zbiorów bibliotecznych. Współpracownicy „Centrum Zasobów” przygotowują web-środowisko nauczania na odległość ludzi, którzy ze względów zdrowotnych przez pewien okres, a w niektórych przypadkach całe życie, pozbawieni są możliwości uczestniczenia w zajęciach stacjonarnych na uczelni, a jednocześnie starają się kontynuować naukę. Pracownicy centrum odpowiadają za wprowadzenie nowoczesnych technologii informatycznych, metodologiczne, psychologiczne i pedagogiczne wsparcie dla tych użytkowników.

Z pewnością można stwierdzić, że oferta usług bibliotecznych dla osób niepełnosprawnych przyczyniła się do rozwiązania złożonych problemów wykluczenia tej grupy ludzi poprzez ich włączenie do społeczeństwa informacyjnego. Dostęp do źródeł informacyjnych umożliwia im uzyskanie wykształcenia, uczestniczenie w pracach społecznie pożytecznych, a tym samym znalezienie swojego miejsca w społeczeństwie.

Dostrzeżenie przez biblioteki potrzeb użytkowników niepełnosprawnych i wdrożenie nowych form pracy bibliotecznej, zwiększa prestiż bibliotek jako instytucji społecznych, wspomagających niwelowanie negatywnych skutków w społecznych i osobistych wymiarach niepełnosprawności. Dobrze dobrana książka, przyjazna i wygodna forma dostawy, dobre słowo, uwaga stają się dla użytkownika niepełnosprawnego potrzebą i wsparciem duchowym, środkiem i sposobem poznawania otaczającego świata.

Bibliografia

[1] Шапошников А.Е., Современное состояние и перспективы библиотечного обслуживания слепых в Советском Союзе: Автореф. дисс… / Шапошников А.Е.-М., 1964, с. 17.

[2] Коновалова М.П., Социокультурная реабилитация детей с ограниченными возможностями в процессе информационно-библиотечного обслуживания / М.П. Коновалова // Вестник Московского государственного университета культуры и искусств, 2003, № 2, сс. 103-107.

[3] Жарков Д.С., Место и роль "говорящей" книги в библиотечном обслуживании незрячих / Жарков Д.С. // "Говорящая" книга в библиотеках для слепых: Сб. статей по обмену опытом / Ред. Л.И. Задерман.-М. Просвещение, 1976,сс. 4-20.

[4] Зарубина И.Н., Специализированные библиотеки для слепых и общественные организации незрячих специалистов: перспективы и проблемы сотрудничества / Зарубина И.Н. // Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества: Материалы 6-й Международной конференции "Крым-99".-Судак; Ялта, 1999, Т. 2. с. 290.

[5] Литвин А.В., Бібліотечно-інформаційне забезпечення користувачів з вадами зору в Україні (XX ст.): Автореф. дис... канд. іст. наук: 07.00.08 / Литвин Аеліта Василівна; Київ. нац. ун-т культури і мистецтв, К., 2006, с. 18.
[6] Щербан Р., Рівненське обласне відділення Української бібліотечної асоціації на допомогу людям з обмеженими можливостями /Раїса Щербан, Режим доступу: http://www.google.com.ua/search?q
[7] Biblioteka Zakładu dla Ociemniałych // Biblioteki na wschodnich ziemiach II Rzeczypospolitej: Informator / Red. naukowy Barbara Bieńkowska, oprac. Urszula Paszkiewicz, Hanna Łaskarzewska, Janusz Szymański, Stanisław Waligórski, Poznań, Bogucki Wydawnictwo Naukowe, 1998, s. 325.
[8] NISO. File Specifications for the Digital Talking Book: ANSI/NISO Z39.86-200X.- Режим доступу: http://www.daisy.org/z3986/2005/Z3986-2005.html
[9] Kawamura Hiroshi, DAISY: a better way to read, a better way to publish – a contribution of libraries serving persons with print disabilities / Hiroshi Kawamura // Proceedings of the World Library and Information Congress: 72nd IFLA General Conference and Council. Meeting 91: Information Technology with Audiovisual and Multimedia and National Libraries (part 1), 20-24 August 2006 y, Korea, Seoul, Режим доступу: http://archive.ifla.org/IV /ifla72/ papers/091-Kawamura-en.pdf
[10] World Summit on the Information Society, Режим доступу: http://www.itu.int/wsis/index.html
[11] Кут В., Бібліотечна підтримка інформаційних технологій та систем дистанційного навчання осіб з особливими потребами / Кут В., Пасічник В.В. // Матеріали третьої науково-практичної конференції з міжнародною участю «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства», 29 верес. 2011 р., Львів.- Львів, 2011, сс. 167-173.
[12] Кунанець Н., Інформаційні ресурси бібліотек для людей з особливими потребами / Наталія Кунанець, Олександр Лозицький, Володимир Пасічник // Вісник Книжкової палати, 2011, № 10, сс. 28-32.

Andriy Peleshchyshyn, Oksana Tymovchak-Maksymets

Towards Using Consumer Experience for Providing Library 2.0 Services

In the paper there has been suggested a method for approaching Library 2.0 level of services in libraries by means of analysing customer experience, i.e. user feedback, contained in information content on Web forums. Formalized advanced search query for identifying relevant Web forums has been developed and its effectiveness in comparison to basic search queries has been estimated.
***Keywords**: consumer experience, user-generated content, UGC, Web forum, library services*

Today the information content on the Web is subject to special attention of scientists. Attention of researchers is attracted to Web communities, especially Web Forums, particularly by the fact that their information content is a source of exclusive user knowledge, such as consumer experience – knowledge and skills gained in the process of interaction of consumers with goods and services in consumer society, including modern libraries and their services.

It has been suggested to use consumer experience obtained from Web forums for improving library services (Fig. 1) seeking to make a services **Library 2.0**. User-generated content, such as comments, tags, ratings etc. allow creating „a more informative product for subsequent users" [1], [2]. People have various tastes on genres, authors, titles; they have different attitudes and points of view concerning literature, level of services in libraries etc. Collecting their customer experience on these issues will allow enhancing not only descriptive catalogues, but library services in general, developing customizable services etc.

It is not a coincidence that Web forum information content has been chosen as a source of consumer experience. Web forums are, first of all, communities of people united by their common interest, profession, hobby etc. Communities are characterised by special interpersonal relationships among their members which develop the atmosphere of trust and mutual support among members of the community. Thus, information content on Web forums is characterised by a considerable level of reliability.

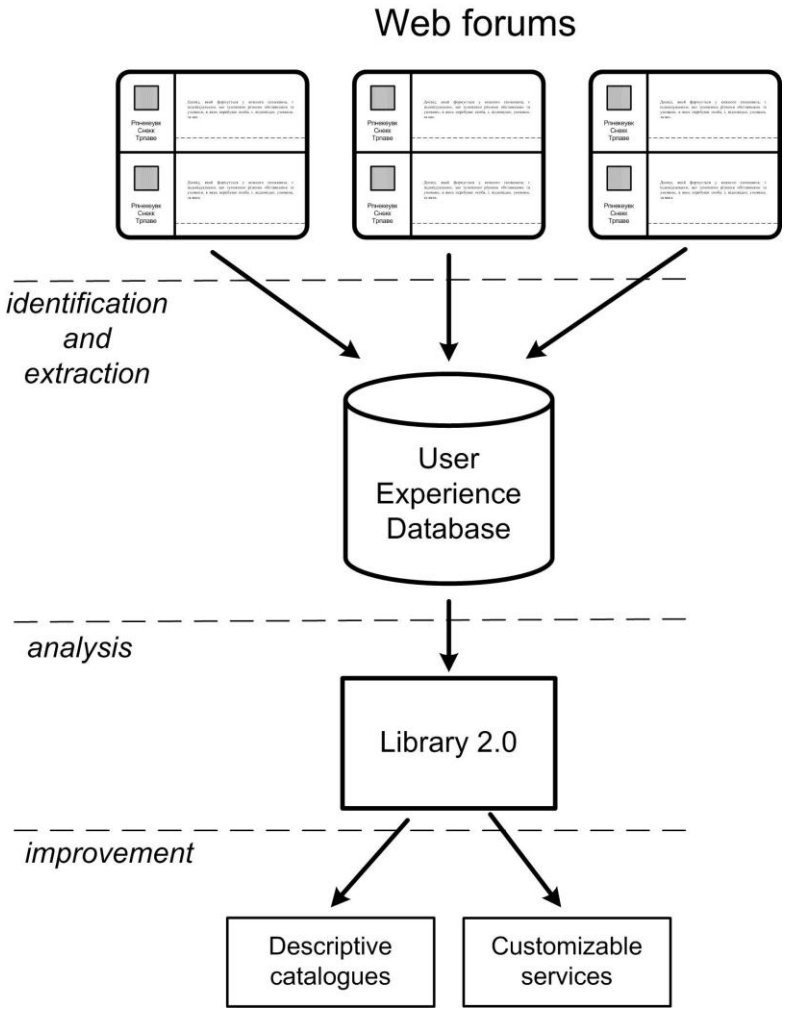


Fig. 1. Using customer experience for providing Library 2.0 level services

Consumer experience is, actually, user feedback on various products and services. This feedback is an invaluable source of information for manufacturers and institutions as consumer feedback can help improve their products/services. Thus, nowadays the development of methods for identifying consumer experience is a topical scientific task.

In the paper the authors present analysis of the notion of „customer experience" and its place in user-generated content of the second generation (Web 2.0) and suggest methods for identifying relevant Web forum threads. The identified relevant threads will be further analysed for customer experience.

1. The place of customer experience in user-generated content

The defining element of Web 2.0 information space, which is virtual social interaction environment, is user-generated content (UGC) [3]. User-generated content is the user activity product of such Web 2.0 services like social networks, blogs, web forums, social bookmarking services etc. With Web 2.0 services users can create content, manage links between them, evaluate it and exercise common public verification. This user interaction is characterized by high level of communication, coordination and user engagement in the process of creating and using information resources.

The distinguishing feature of „Web 2.0" and its content, unlike Web 1.0, is the absence of formal boundaries between the roles of information content creator and information content consumer: the average Internet user has turned from a passive content consumer to a potential creator of user-generated content.

Experts do not give a clear definition of user content. The concept is explained by describing its features and comparing its characteristics to the one of „older" generation – Web 1.0 content. In [3] the following three features that distinguish UGC from other information resources:

1. **Creative effort**. It implies that user must put some creative effort into creating content or transforming the existing content to create a new one. In other words, information resource receives some valuable features from a user.
2. **Publication requirement**. It implies publication of content in some context, i.e. allocation of resources online (on a publicly accessible website or on a page on a social networking site) and access to it (unrestricted or partially restricted – allowing access to specified user groups). Accordingly, emails and instant messaging text, despite being a product of social interaction on Web services, can not be considered a user-generated content;
3. **Professional impartiality**. It implies that user-generated content should be created beyond any professional routines and practices, with no institutional or material incentive. Regardless of the fact, whether UGC is created by a specialist or layman, it should not be targeted at remuneration or profit. Otherwise, the content is not considered user-generated.

In addition to the abovementioned features, UGC is also characterized by voluntarism, i.e. content is created on voluntary basis, without pressure of external circumstances and requirements. Feature of voluntarism is closely related to professional impartiality and creative effort, as users generate valuable information content only if they themselves want to do it and consciously create this content. Motivational factors may be: contact with peers, achieving certain level of popularity, prestige, a desire to be heard etc.

The main and decisive feature of user-generated content is creative effort of the author. Creative effort is the part of UGC, which was in personal use and disposal of the author and was somehow embedded in UGC. Creative effort is the main value of user content and provides the basic properties of UGC, such as news coverage, alternativity, cooperativity.

Personal creative contribution of an author into UGC may be of various types and scale which affect the value of user content. If the content is entirely user-generated, i.e a user does not borrow any part of a resource and does not use it unchanged in its own content, it means that personal creative contribution is large and user content is extremely valuable. If a user develops a part or component, converts or edits the existing content, it means that personal contribution is determined by the fact how much „individual" information content is.

One of the forms of individual creative contribution is **experience** which is held by a user and is implemented in information content. The general definition of „experience" is: „1) the accumulation of knowledge or skill that results from direct participation in events or activities; 2) the content of direct observation or participation in an event" [4]. In UGC user experience is a form of presentation (publication) of knowledge and skills acquired by some user in his (her) life. Examples of user experience in the sphere of library service are: advice on how to use library catalogue more efficiently, which themes or topics are better covered in this or other book, ideas on which modern novel to read etc.

Today in the user-generated content we tend to find experience that characterizes the interaction of an individual user with a particular object or phenomenon (e.g. service) in a modern consumer society. We call this type of experience **consumer experience**. Consumer gets some knowledge and/or skills in the process of using, consuming, analysing, observing etc. an thing or phenomenon. These knowledge and skills are implemented in UGC in the form of, for example, analysis of advantages/disadvantages of a particular textbook, advice on choosing a textbook for learning a foreign language, video lesson of grammar etc.

Experience is individual for every single consumer due to individual circumstances and conditions under which this experience is shaped, such as level of language competence, overall competence and specific knowledge of every user. Accordingly, experience of every person is unique, even if it concerns the same textbook, novel, library etc.

2. Methods for identifying relevant Web forum threads

Search engines, such as Google or Yahoo, are an extremely efficient means of identifying web-communities, in particular Web forums, in which discussion subject belongs to a certain subject area. However, basic queries to search engines using keywords are effective only for keyword search on a Web page. They are less effective in filtering web pages of certain types. In addition, keyword search results give a lot of information noise (irrelevant threads, non-community web pages etc.) Thus, Web forum page search requires, apart from basic, some additional features which enable advanced search.

For detecting relevant Web forums the authors have developed a formalized advanced search query to global search engines.

The query consists of the following operations (Fig. 2):

- operation of Web community detection;
- operation of relevance determination.

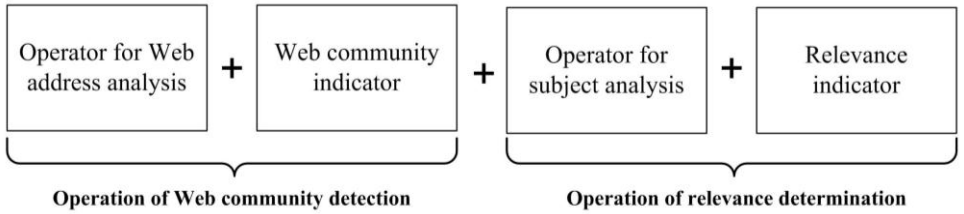


Fig. 2. Model of a formalized advanced search query for identifying relevant Web forums

The **operation of Web community detection** enables identification and selection of those web pages which belong to Web communities. Functionally, this operation consists of:

- operator for Web address analysis
- Web community indicator.

Operator for Web address analysis is a search filter which removes those web sites and web pages which Web address does not match the defined restriction on the Web address structure. Formal markers in URL address point to community web pages. Therefore, operator for Web address analysis selects pages with special URL address structure, which is set by a Web community indicator.

Web community indicator is a formal sign, which shows that the website or web page belongs to Web community. Web community indicator is part of the URL address of the website or web page by which web communities can be identified.

Special indicator is determined by its software platform. Each platform has some special indicators of web pages that are part of a community. Indicators for popular web platforms are presented in Table 1.

Operation of relevance determination reveals if the identified community Web page is relevant to the given subject area. This operation consists of:

- operator for subject analysis;
- relevance indicator.

Operator for subject analysis is search filter that removes from the list of web community pages those which are not connected to the given subject. Web page relevance to the subject are established by its heading – word or word combination in the page title, in <*title*> tag.

Relevance indicator is a word or phrase in the title of a Web page which proves that Web community page is relevant to the given subject. As the title of a web page in most cases coincides with the subject of Web forum thread, the presence of a specific word or phrase in the title indicates that the discussion may relate to the subject.

Table 1. Popular Web community platform indicators

Web community platform	Web community indicator		
	Indicator base	Refining Yes/No	Indicator refining
Platform independent	forum	No	-
phpBB	viewtopic	No	-
vBulletin	showthread	No	-
Simple Forum Machines	index.php?topic=	Yes	Powered by SMF
myBB	showthread	Yes	-
	thread.php	Yes	Powered by myBB
Invision Power Board	showtopic	Yes	Powered by Invision Power Board
XMB, PHP-Fusion, Discuz etc.	viewthread	No	-
Word Press	"topic.php"	Yes	Powered by ExBB, Powered by BBpress

3. Assessing the effectiveness of the developed formalized query

The effectiveness of the developed formalized query lies in reducing the volume of efforts spent on identifying relevant Web forum pages in comparison to basic queries to global search engines. For evaluating the effectiveness of the developed formalized query there has been suggested to calculate labour output ratio of the process.

Labour output ratio (LOR) for identifying relevant Web pages is the number of web addresses that must be analyzed on average in order to find a relevant web forum. It is calculated as ratio of the total number of web pages in the search results for a certain query to the number of relevant web pages within these results:

$$LOR = \frac{Npages_{total}}{Npages_{relevant}},$$

where $Npages_{total}$ – total number of web pages in the search results;

$Npages_{relevant}$ – number of relevant web pages within these results.

Labour output ratio was calculated on the basis of search results from the global search engine Google. It has been estimated that LOR value for basic queries, for example <*biblioteka publiczna*>, amounts to 76,9, which means that on average 77 pages have to be looked through until one relevant Web page is found. For the developed queries with parameters, for example <inurl:forum intext:*biblioteka publiczna*>, LOR amounts to 1,4, which is 55 times less than for the basic query (Fig. 3).

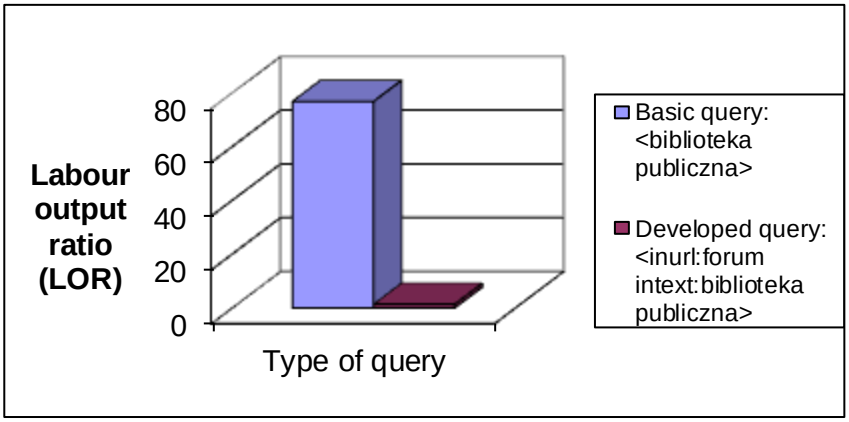


Fig. 3. Labour output ratio value for different query types

Conclusions

User experience obtained from community Web pages, such as Web forums, will contribute to the improvement of library services and making them more Library 2.0. The developed advanced search query allows reducing the volume efforts and time spent on identifying relevant Web forum pages.

Bibliography

[1] Casey M.E., Savastinuk L.C., 2007. Library 2.0. A guide to participatory library service. Medford, NJ: Information Today, 2007.
[2] Casey M.E., Savastinuk L.C., 2006. Library 2.0: Service for the next-generation library, Library Journal, September 1, 2006. (accessed 15/05/2012).
[3] Organisation for Economic Co-operation and Development, Committee for Information, Computer and Communication Policy: Participative Web: User-Created Content, 12-Apr-2007. http://www.oecd.org/dataoecd/57/14/38393115.pdf
[4] Webster's Online Dictionary. http://www.websters-online-dictionary.org/definitions/experience

Sesja III
Statystyki biblioteczne

Bożena Smentek
Danuta Szewczyk-Kłos

Metody zbierania danych statystycznych
w bibliotekach z wolnym dostępem
do zbiorów

Edyta Kędzierska
Elżbieta Mroczek
Elżbieta Owczarczyk
Maria Pierewoj
Iwona Socik
Jolanta Stępniak

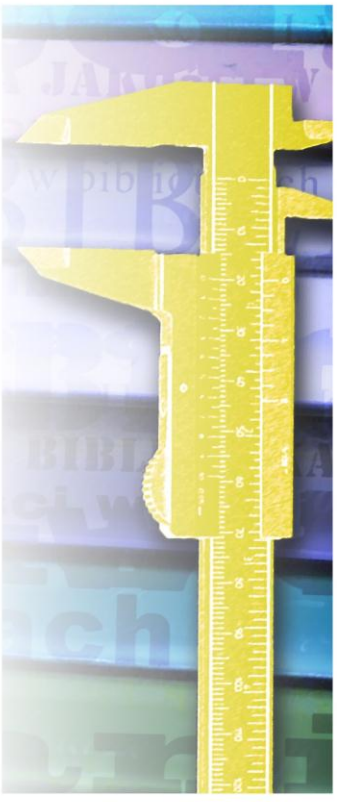
Ocena Systemu Biblioteczno-Informacyjnego
Politechniki Warszawskiej – metodyka badania

Agnieszka Wolańska

Dane statystyczne gromadzenia i selekcji czasopism
a skuteczne zarządzanie ich zasobem
w Bibliotece Politechniki Wrocławskiej

Beata Starosta

Wykorzystanie format MARC21 do celów automatyzacji
statystyki bibliotecznej, na przykładzie pracy Biblioteki
Głównej i OINT Politechniki Wrocławskiej



Bożena Smentek, Danuta Szewczyk-Kłos
Biblioteka Główna Uniwersytetu Opolskiego

Metody zbierania danych statystycznych w bibliotekach z wolnym dostępem do zbiorów

Statystyka biblioteczna wiążąca się z danymi, które pochodzą z udostępniania zbiorów bibliotecznych w wolnym dostępie, stanowi nadal problem pomimo zastosowań nowoczesnych, elektronicznych urządzeń rejestrujących. Trudno jest policzyć „niepoliczalne", zebrać dane statystyczne tak, aby wyniki były jak najbardziej wiarygodne i rzetelne. W artykule przedstawiono sposoby zbierania danych statystycznych z udostępnianych w wolnym dostępie zbiorów w bibliotekach naukowych. Na podstawie sondażu przeprowadzonego w bibliotekach akademickich starano się poznać metody ewidencji zbiorów udostępnianych w wolnym dostępie. Analizę uzyskanych wyników z tych badań zamieszczono w drugiej części wypowiedzi.

Z historii wolnego dostępu

Udostępnianie zbiorów w wolnym dostępie, czyli możliwość samodzielnego wyboru książki jest preferowana przez użytkowników bibliotek na całym świecie. Helena Wiącek podaje, że termin „open access" pojawił się po raz pierwszy w amerykańskim czasopiśmie „Library Journal" w 1877 r[1]. W tym samym czasopiśmie w 1879 r. wymieniona została nazwa „access to shelves", czyli dosłownie tłumacząc „dostęp do półek", z niego też wywodzi się pojęcie „open shelves" („wolne półki"). Od 1907 r. w bibliotekach niemieckich funkcjonuje pojęcie „Freihandbucherei", co oznacza w dosłownym tłumaczeniu „biblioteka wolnej ręki", znany jest też termin „freier Zugang", który odpowiada angielskiemu „open access"[2].

Pierwsze praktyczne próby wprowadzania wolnego dostępu do zbiorów podjęto pod koniec XIX w. w Stanach Zjednoczonych w bibliotekach publicznych. Prekursorami tej formy udostępniania były biblioteki w Patwucket (Rhode Island, 1879 r.), w Trenton (New York), a następną była biblioteka kolegialna w Providence (Rhode Island, 1880 r.). Najważniejszym momentem stał się fakt przekształcenia w 1890 r. dużej biblioteki publicznej w Cleveland (Ohio) w ośrodek z wolnym dostępem do

[1]H. Wiącek, Z historii bibliotek o wolnym dostępie do półek, Bibliotekarz 1958, nr 7-8, ss. 218-226.
[2]Ibidem, s. 219.

półek. Za jej przykładem poszła biblioteka publiczna w Filadelfii (Pensylwania), która w latach 1894-1895 wprowadziła ten sposób udostępniania zbiorów[3].

Na przełomie XIX i XX w. system wolnego dostępu do zbiorów zaczęto organizować w bibliotekach europejskich. W 1894 r. angielski bibliotekarz James Duff Brown jako pierwszy założył bibliotekę z wolnym dostępem w Clerkenwell (Anglia). Idea biblioteki z wolnym dostępem zaczęła rozwijać się w tym okresie także w Niemczech. Na początku XX w. powstało kilka bibliotek w Mannheim (1906), Furth (1904-1906) oraz w Hamburgu. Tę ideę podejmowano kolejno również w innych krajach: Danii (1900 r.), Norwegii (1902 r.), Szwecji (1908 r.), a w 1911 r. w Finlandii[4]. W 1929 r. system wolnego dostępu do zbiorów został zapoczątkowany w Czechosłowacji.

W Polsce, wolny dostęp do zbiorów zaczęto powoli wprowadzać na przełomie lat 50. i 60. XX w., głównie w bibliotekach publicznych. W 1960 r. Biblioteka Publiczna m.st. Warszawy przeorganizowała trzy wypożyczalnie dla dorosłych na placówki z wolnym dostępem, a w dwóch kolejnych podjęto tworzenie odpowiednich warunków do przejścia na ten sposób dostępu do zbiorów[5]. W dzisiejszych czasach system ten jest wciąż uważany za nowatorską formę udostępniania. Według Henryka Hollendra, współautora koncepcji wolnego dostępu w Bibliotece Uniwersytetu Warszawskiego, nie wszystkie nowo budowane biblioteki zdecydowały się na wprowadzenie tego rodzaju usługi, pomimo rosnącej popularności tej formy udostępniania. Wolny dostęp do zbiorów, jak twierdzi H. Hollender, jest dziś światowym standardem[6].

Statystyka wolnego dostępu

Zacznijmy od przypomnienia, czym jest statystyka biblioteczna i do czego nam służy. Według dr. Jerzego Maja, który przez 29 lat kierował Zakładem Bibliotekoznawstwa Biblioteki Narodowej, statystyka „nie jest rodzajem matematyki, ta ostatnia operuje bowiem tylko abstrakcyjnymi liczbami, za którymi nie kryje się żadna treść materialna. Statystyka posługuje się aparaturą matematyczną, ale liczby w statystyce zawsze reprezentują jakąś (choćby tylko wyobrażoną) rzeczywistość”[7]. Termin „statystyka” jest pojęciem wieloznacznym, jak podaje J. Maj, stosuje się go w trojakim znaczeniu:

- na określenie procesu gromadzenia i opracowania danych liczbowych,
- jako synonim zbioru danych,
- w rozumieniu szczególnej dyscypliny naukowej[8].

[3]Ibidem, s. 221.
[4]Ibidem, s. 226.
[5]W. Żukowska, Biblioteka Publiczna m.st. Warszawy w 1960 r., Bibliotekarz 1961, nr 5, s. 136.
[6]H. Hollender, Porozmawiajmy o architekturze bibliotek, Bibliotekarz 2009, nr 7-8, ss. 6-10.
[7]J. Maj, Statystyka w bibliotece i jej otoczeniu, Warszawa 2007, s. 17.
[8]J. Maj, op. cit., 17-18.

Każda, jakakolwiek ewidencja liczbowa w bibliotece zawsze była ściśle powiązana z pracą bibliotekarską, nie wyobrażamy sobie funkcjonowania biblioteki bez tej działalności. Bibliotekarze zawsze liczyli zbiory, wypożyczenia, czytelników itp. Ważności tej kwestii dowodzi fakt ustanowienia międzynarodowych norm regulujących zasady gromadzenia, opracowania i wykorzystywania statystyki bibliotecznej[9].

Norma PN-EN ISO 2789:2005 *Informacja i Dokumentacja – Międzynarodowa statystyka biblioteczna* (polska norma wycofana bez zastąpienia) zawierała definicje, zalecenia pomiarów i sposoby mierzenia wykorzystania m.in. elektronicznych usług bibliotecznych, była przeznaczona dla wszystkich typów bibliotek.

Norma ISO 2789:2006 *Information and Documentation. International Library Statistics* nie została przetłumaczona na język polski.

Kolejna międzynarodowa norma PN-ISO 11620:2006 *Informacja i dokumentacja. Wskaźniki funkcjonalności bibliotek* miała zastosowanie we wszystkich typach bibliotek wszystkich krajów. Znajdowały się w niej dwa interesujące wskaźniki, które mogliśmy wykorzystać przy statystyce z wolnym dostępem do zbiorów. Pierwszy to „Wykorzystanie Zbiorów na Miejscu w Przeliczeniu na Osobę", drugi – „Stopień Wykorzystania Dokumentów". Norma posiadała również wskaźnik „Dokładności Umieszczenia na Półkach".

Więcej uwagi poświęcimy najnowszej normie, która funkcjonuje od marca 2012 r., a zastąpiła wyżej wspomnianą PN-ISO 11620:2006. Jest nią międzynarodowa norma PN-ISO 11620: 2012 *Informacja i dokumentacja. Wskaźniki funkcjonalności bibliotek*. Norma ta określa wymagania dotyczące wskaźników funkcjonalności oraz ustala zestaw tych wskaźników. Zawiera zwięzłe opisy wskaźników funkcjonalności oraz gromadzenia i analizy potrzebnych danych. Ta najnowsza międzynarodowa norma ma zastosowanie we wszystkich typach bibliotek we wszystkich krajach, z tą uwagą jednak, że nie wszystkie wskaźniki funkcjonalności ujęte w normie znajdują zastosowanie we wszystkich bibliotekach. Należy zauważyć, że nie dla wszystkich usług i sposobów wykorzystania zasobów biblioteki określono wskaźniki funkcjonalności, ponieważ ich nie sprawdzono lub po prostu nie spełniały określonych kryteriów. Przyjrzyjmy się dokładnie wskaźnikom, które możemy wykorzystać w statystyce wolnego dostępu. Pierwszy to wskaźnik **„Dokładności Umieszczenia na Półkach"**, którego celem jest zbadanie, w jakim stopniu dokumenty, które są zarejestrowane w katalogu biblioteki, znajdują się we właściwym miejscu. Ma on zastosowanie we wszystkich bibliotekach, możliwe są również porównania pomiędzy bibliotekami, jeżeli weźmiemy pod uwagę różnice w magazynowaniu i częstotliwość korzystania z biblioteki. Istnieją dwie metody liczenia tego wskaźnika. W pierwszej (łatwiejszej) sprawdzamy losową próbkę książek znajdujących się na półkach na podstawie inwentarza, odnotowując przy każdym dokumencie, czy jest on umieszczony właściwie i czy jest zarejestrowany w ewidencji bibliotecznej. Przed prowadzonymi oblicze-

[9]PN-EN ISO 2789:2005 Informacja i dokumentacja – Międzynarodowa statystyka biblioteczna oraz PN-ISO 11620:2006 Informacja i dokumentacja – Wskaźniki funkcjonalności bibliotek.

niami zaleca się umieszczenie dokumentów na swoim miejscu. „Dokładność Umieszczenia na Półkach" (I_{sa1}) to:

$$\mathbf{I_{sa1} = A / B \text{ x } 100},$$

gdzie: *A* – liczba dokumentów umieszczonych na półkach właściwie;
B – ogólna liczba dokumentów w próbce (z pominięciem tych, które nie są zarejestrowane w ewidencji).

Drugą metodę badania „Dokładności Umieszczenia na Półkach" (I_{sa2}) obliczamy według następującego wzoru:

$$\mathbf{I_{sa2} = (A - B / A) \text{ x } 100},$$

gdzie: *A* – ogólna liczba dokumentów na półkach w czasie badania;
B – liczba dokumentów przestawionych na półkach.

Niewątpliwie najważniejszym wskaźnikiem badawczym w przestrzeniach z wolnym dostępem będzie **„Wykorzystanie Zbiorów w Bibliotece w Przeliczeniu na Osobę"**. Według definicji zawartej w normie „jest to liczba materiałów bibliotecznych wykorzystywanych w bibliotece w ciągu roku, podzielona przez liczbę osób obsługiwanej populacji"[10]. Celem wskaźnika funkcjonalności jest ocena poziomu wykorzystania materiałów na miejscu w bibliotece, wskaźnik ten może mieć zastosowanie we wszystkich bibliotekach dla całości lub części wydzielonych zbiorów. Opis metody wygląda następująco: wyznaczamy okres pobierania próbki (dla bibliotek akademickich używamy dwóch bądź większej liczby okresów odzwierciedlających cykl działania uczelni). W ciągu tego okresu prosimy czytelników o nieodkładanie wykorzystanych materiałów na półki, zliczając dokładnie wszystkie dokumenty.

„Wykorzystanie Zbiorów w Bibliotece w Przeliczeniu na Osobę" (I_{iuc}), to:

$$\mathbf{I_{iuc} = (A / B \text{ x } C) / D},$$

gdzie: *A* – liczba dokumentów zliczonych w okresie pobierania próbki (nie wliczamy dokumentów przekazanych do wypożyczenia);
B – liczba godzin otwarcia biblioteki w okresie pobierania próbki;
C – ogólna liczba godzin otwarcia w ciągu roku;
D – liczba osób obsługiwanej populacji.

Uzyskany wynik zaokrąglamy do liczby całkowitej lub do jednego miejsca po przecinku, jeżeli wynosi mniej niż 10.

Pozostając przy statystyce wolnego dostępu, nie sposób pominąć wskaźnika dotyczącego dostępu, a mianowicie **„Odwiedzin w Bibliotece w Przeliczeniu na Osobę"**. Jest to ogólna liczba odwiedzin w bibliotece, zarówno fizycznych, jak i wirtualnych, w ciągu całego roku, podzielona przez liczbę osób obsługiwanej populacji. Do metody używamy bramki lub podobnego urządzenia do automa-

[10]PN-ISO 11620:2012 Informacja i dokumentacja. Wskaźniki funkcjonalności bibliotek, s. 49.

tycznego liczenia osób wychodzących lub wchodzących do biblioteki, podając tylko liczbę wejść lub wyjść. Jeżeli używamy bramki, obliczenia mogą być zawyżone, gdyż wliczany jest personel i osoby nie będące użytkownikami lub użytkownicy, którzy z różnych przyczyn musieli wyjść i ponownie wrócić. Wychwycenie wizyt wirtualnych zależy od wykorzystanego oprogramowania i zdolności biblioteki do wydzielenia tylko wizyt wirtualnych z zewnątrz.

„Odwiedziny w Bibliotece w Przeliczeniu na Osobę" (I_{lvc1}), to:

$$\mathbf{I_{lvc1}} = \boldsymbol{A} / \boldsymbol{B},$$

gdzie: A – szacunkowa ogólna liczba odwiedzin fizycznych i wirtualnych (bramka + wizyty wirtualne z zewnątrz) w bibliotece w ciągu całego roku;
B – liczba osób obsługiwanej populacji.

Analiza sporządzania statystyk w bibliotekach z wolnym dostępem do zbiorów w świetle przeprowadzonego sondażu

Pomimo istniejących norm dotyczących sposobu liczenia statystyk w bibliotekach z wolnym dostępem wciąż istnieją rozbieżności w sposobie zbierania, liczenia i przetwarzania danych statystycznych dotyczących wolnego dostępu do zbiorów. Na pytanie dlaczego tak się dzieje, pewnie nie znajdziemy jednoznacznej odpowiedzi. Na aktywność zbiorów wpływa wiele czynników, m.in.: struktura zbiorów, polityka gromadzenia zbiorów, ich układ, częstotliwość selekcji, liczba najbardziej poszukiwanych tytułów, działania promocyjne biblioteki i inne. Drogą mailową zwrócono się do 27 bibliotek akademickich w Polsce oraz 5 bibliotek poza granicami naszego kraju, aby udzieliły odpowiedzi na cztery pytania dotyczące sposobu zbierania danych statystycznych w wolnym dostępie do zbiorów bibliotecznych. Zebrany w ramach sondażu materiał badawczy posłużył do przeprowadzenia analizy przedstawionej poniżej.

Na 27 wysłanych zapytań w kraju uzyskano odpowiedź z 15 bibliotek (w tym z 13 bibliotek uniwersyteckich i 2 bibliotek w politechnikach). Na 5 bibliotek zagranicznych odpowiedziała jedna – Zentralbibliothek Zürich.

Na pierwsze pytanie: *Czy Biblioteka udostępnia zbiory do korzystania na miejscu w czytelni w wolnym dostępie do półek* – tylko jedna biblioteka nie potwierdziła, że taka forma udostępniania zbiorów funkcjonuje. Pomimo dużej i wciąż rosnącej popularności udostępniania w wolnym dostępie istnieją biblioteki, także wśród bibliotek akademickich, które tej formy udostępniania zbiorów nie uruchomiły. Warto przypomnieć fakt, że metoda udostępniania w wolnym dostępie została zapoczątkowana w bibliotekach publicznych, ale szybko zyskała również popularność w innych typach bibliotek, także akademickich, w których wciąż przybywa zwolenników tej formy udostępniania materiałów bibliotecznych.

Drugie pytanie brzmiało: *Proszę o podanie, jaki procent ogólnej liczby zbiorów znajduje się w wolnym dostępie.* Z uzyskanych odpowiedzi wynika, że w bibliotekach uniwersyteckich liczba ta stanowi od 2% do 60% ogólnych zbio-

rów, natomiast wśród bibliotek politechnicznych od 10% do 20%. Wielkość księgozbioru udostępnianego w wolnym dostępie stale wzrasta. W bibliotece szwajcarskiej na 5 milionów woluminów aż 1,4 miliony znajduje się w wolnym dostępie do półek (magazyny, wypożyczalnia, czytelnia), co stanowi 28% ogólnej liczby zbiorów bibliotecznych.

Na trzecie pytanie: *Czy w Bibliotece funkcjonują wewnętrzne przepisy, instrukcje lub ustalenia regulujące sposób zliczania udostępnionych zbiorów w wolnym dostępie,* trzy biblioteki odpowiedziały, że takich przepisów nie posiadają w ogóle, jedna instytucja opiera się na stosownych zapisach wprowadzonych do regulaminu (chodzi o wyznaczone miejsce do odkładania książek), a pozostała część opiera się na własnych, wewnętrznych przepisach, ustaleniach, a nawet ustnych umownych przekazach dotyczących liczenia materiałów, z których korzystają czytelnicy w obrębie wolnego dostępu.

Pytanie czwarte: *Proszę o przedstawienie sposobu, systemu zbierania danych statystycznych w Państwa Bibliotece w obszarze zbiorów udostępnianych na miejscu w wolnym dostępie,* dostarczyło najważniejszych informacji. Otrzymane odpowiedzi są przykładem tego, że w bibliotekach nie funkcjonuje żaden ujednolicony sposób zbierania danych statystycznych w obszarze zbiorów udostępnianych w wolnym dostępie do półek. Najbardziej rozpowszechnionym sposobem liczenia zbiorów w wolnym dostępie jest zliczanie dokumentów odkładanych przez czytelników w specjalnie wyznaczonych punktach. Jedenaście bibliotek (na piętnaście badanych) stosuje specjalnie oznaczone stoliki lub wózki biblioteczne. Zakaz, aby książek nie odkładać na półki jest rygorystycznie przestrzegany, a stosowne informacje umieszczane w widocznych miejscach sprawiają, że sposób ten pozwala w miarę wiarygodnie policzyć wykorzystane dokumenty. Do podliczeń stosuje się statystykę dzienną. W niektórych z tych bibliotek do statystyki końcowej dolicza się od 10% do 30% zbiorów do ogólnej liczby wypożyczeń w wolnym dostępie. Skąd wziął się sposób doliczania tych dodatkowych procentów, nie wiemy, ponieważ biblioteki nie zamieściły konkretnych wyjaśnień. Procenty dolicza się, bo „tak było zawsze", „bo tak się robi", „bo tak trzeba" itp. Na pewno jest to dobry sposób na zwiększenie wartości wskaźnika stopnia wykorzystania księgozbioru w wolnym dostępie, ale z wiarygodnością uzyskanych w ten sposób danych statystycznych raczej niewiele ma wspólnego.

Dwie biblioteki dane statystyczne przejmuje z licznika wejść, zamieszczonego w bramkach znajdujących się przy wejściu do strefy wolnego dostępu, a jedna pobiera dane z tradycyjnej ewidencji na podstawie księgi odwiedzin. Gdyby liczba odwiedzin była równa liczbie wypożyczeń, zapewne byłaby to najprostsza metoda uzyskiwania danych. Z doświadczenia jednak wiemy, że te wielkości nie mogą być tak porównywane. Wśród bibliotek, które brały udział w badaniach, znalazła się tylko jedna, która podała, że sposób zbierania danych statystycznych w wolnym dostępie opiera na normie PN-ISO 11620:2006.

W Bibliotece Centralnej w Zurychu pomimo sporej ilości materiałów udostępnianych w wolnym dostępie główny nacisk kładzie się na obsługę czytelnika, sama statystyka widocznie nie jest już tak istotna, skoro po prostu się jej nie rejestruje.

Wnioski końcowe

Problem ujednolicenia danych statystycznych udostępnianych zbiorów w wolnym dostępie istnieje zapewne od czasu, kiedy ta forma udostępniania pojawiła się w bibliotekach. Obecnie stosowanych jest co najmniej kilka wariantów sprawozdawczości bibliotecznej, którym dzisiejsza biblioteka naukowa musi sprostać. W ramach obowiązkowej sprawozdawczości statystycznej dane w formie wypełnianej ankiety podajemy do Głównego Urzędu Statystycznego. Ustawa z dnia 29 czerwca 1995 r. o statystyce publicznej (Dz. U. Nr 88, poz. 439) nakłada m.in. na biblioteki różnych sieci określone obowiązki w zakresie okresowej sprawozdawczości statystycznej. Sporządzamy sprawozdania roczne z działalności biblioteki, przygotowujemy różnego rodzaju sprawozdania liczbowo-opisowe dla instytucji finansujących naszą działalność lub będących dla nas organem nadrzędnym (kierownictwo uczelni, wydział, urząd). Wypełniamy liczne ankiety, na przykład dla Analizy funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce. W celu uzyskania wiarygodnych i rzetelnych opracowań statystycznych, biblioteki powinny posługiwać się jednolitym sposobem zbierania danych. Być może fakt ukazania się nowej normy międzynarodowej PN-ISO 11620:2012, obowiązującej od marca 2012 r., będzie doskonałym momentem, aby ponownie pochylić się nad problemem ujednolicenia sposobu zbierania danych statystycznych w odniesieniu do zbiorów, z których czytelnicy korzystają w wolnym dostępie. Proces gromadzenia danych statystycznych zawsze rozpoczyna się na poziomie konkretnej biblioteki, jednak jego celem powinno być uzyskanie możliwości zestawienia i porównania danych z całego kraju. W tym celu biblioteki mogłyby współpracować ze sobą na poziomie regionalnym i krajowym, by doprowadzić do jednorodnego systemu sporządzania sprawozdawczości statystycznej z tego zakresu udostępniania zbiorów. Rzetelność, poprawność i możliwość porównania danych decyduje o ich wartości i użyteczności statystyki bibliotecznej. Na konferencji Sekcji Statystyki IFLA, która odbyła się w sierpniu 2008 r. w Montrealu, z inicjatywy przewodniczącej IFLA Claudii Lux, powstał oficjalny dokument na temat roli statystyki bibliotecznej pod nazwą „Manifest IFLA o statystyce bibliotecznej". Czytamy w nim, że „dane statystyczne są niezbędne do zarządzania bibliotekami, ale ich użyteczność jest o wiele większa. Przedstawienie ich politykom, instytucjom finansującym czy opinii publicznej, może mieć wpływ na planowanie strategiczne oraz zdobywanie i podtrzymywanie zaufania do bibliotek"[11].

[11]Manifest IFLA o statystyce bibliotecznej [online]; [dostęp: 05.06.2012]. Dostępny w Word Wide Web: <http://www.ifla.org/files/statistics-and-evaluation/publications/library-statistics-manifesto-pl.pdf

Bibliografia

[1] Biblioteka otwarta na zmiany. Materiały konferencyjne, pod red. D. Koniecznej, Olsztyn 2011.
[2] Hollender H., Porozmawiajmy o architekturze bibliotek, Bibliotekarz 2009, nr 7-8, ss. 6-10.
[3] Maj J., Statystyka w bibliotece i jej otoczeniu, Warszawa 2007.
[4] Manifest IFLA o statystyce bibliotecznej [online] [dostęp 05.06.2012]. Dostępny w Internecie:http://www.ifla.org/files/statistics-and-evaluation/publications/library-statistics-manifesto-pl.pdf
[5] PN-EN ISO 2789:2005 Informacja i dokumentacja – Międzynarodowa statystyka biblioteczna.
[6] PN-ISO 11620:2006 Informacja i dokumentacja. Wskaźniki funkcjonalności bibliotek.
[7] PN-ISO 11620:2012 Informacja i dokumentacja. Wskaźniki funkcjonalności bibliotek.
[8] Wiącek H., Z historii bibliotek o wolnym dostępie do półek, Bibliotekarz 1958, nr 7-8, ss. 218-226.
[9] Żukowska W., Biblioteka Publiczna m.st. Warszawy w 1960 r., Bibliotekarz 1961, nr 5, ss. 133-136.

Manners of the data collection in free access libraries

Despite using modern electronic recording devices, library statistics concerning the data that reveal readers' use of free access library resources is still problematic. It is difficult to count "the uncountable", to collect the data that would yield valid and reliable results. This paper presents the ways of collecting statistical data concerning the use of free access resources in scientific libraries. A survey on the methods of registering the use of free access library resources was carried out in academic libraries, and the analysis of its results is found in the second part of the paper.

Edyta Kędzierska, Elżbieta Mroczek,
Elżbieta Owczarczyk, Maria Pierewoj,
Iwona Socik, Jolanta Stępniak
Politechnika Warszawska

Ocena Systemu Biblioteczno-Informacyjnego Politechniki Warszawskiej – metodyka badania

Zgodnie ze statutem Politechniki Warszawskiej raz w okresie kadencji Senatu przeprowadzana jest ocena Systemu Biblioteczno-Informacyjnego PW. Dotychczas podstawą oceny były roczne sprawozdania z działalności SBI PW. Ten sposób oceny nie był jednak zgodny z metodologią stosowaną do oceny innych jednostek PW, w tym jednostek Administracji Centralnej, która co dwa lata podlega audytowi wewnętrznemu. Zastosowany obecnie do oceny wieloetapowy system ewaluacji objął: samoocenę jednostek SBI PW oraz ocenę relacji pomiędzy nimi, ankietę użytkowników, ankietę członków Rady Bibliotecznej. W referacie przedstawiono zastosowaną metodologię badań, omówiono problemy wynikające ze złożonej konstrukcji oceny. Wskazano na mocne i słabe strony analizy, uzyskanych wyników oraz plany w zakresie kontynuacji prowadzenia takich badań.

Wstęp

Biblioteki szkół wyższych to z reguły systemy bibliotek, których celem jest wspieranie działalności naukowej i dydaktycznej uczelni. Sposób zorganizowania i współdziałania jednostek systemu jest uzależniony od wielkości uczelni, jej rozmieszczenia przestrzennego, a często jest wynikiem wieloletniej tradycji jej funkcjonowania. Struktura organizacyjna systemu biblioteczno-informacyjnego może być bardzo różnorodna – od zwartych, ściśle zhierarchizowanych systemów [Politechnika Białostocka, Politechnika Lubelska, Politechnika Łódzka], po systemy rozproszone [AGH, Uniwersytet Warszawski]. Są także systemy mieszane obejmujące wiele jednostek, o różnym sposobie podporządkowania i o różnych zadaniach, a często także o różnym stopniu zaangażowania we współpracę z innymi jednostkami systemu [Politechnika Krakowska, Politechnika Warszawska]. System o niejednolitej strukturze – ceniony przez wielu użytkowników, ze względu na zwykle lepsze dostosowanie do indywidualnych potrzeb jednostek uczelni – stwarza wiele trudności o charakterze organizacyjnym, w tym także w sferze oceny jego funkcjonowania.

Kompleksowa ocena systemu biblioteczno-informacyjnego jest tym trudniejsza im bardziej zróżnicowany jest oceniany system. Stąd być może w literaturze fachowej brak w ostatnim okresie przykładów takich badań (np. w bibliografii

publikacji z zakresu badania jakości w bibliotekarstwie opracowanej w Bibliotece Śląskiej[1]). Wybór literatury i ważniejszych linków do informacji o ilościowych i jakościowych metodach badania bibliotek można także znaleźć na stronie IFLA[2], ale tu również brak konkretnych przykładów badań systemów biblioteczno-informacyjnych. Takie badanie prezentuje natomiast praca L. Angleda[3], ale odnosi się ono do grupy bibliotek w regionie.

Publikacje w zakresie oceny jakości dostępne w ostatnim pięcioleciu koncentrują się na ogólnej prezentacji stosowanych metod [E. Głowacka[4], E. Głowacka[5], B. Korzystka[6], Vademecum[7], E. Zybert[8]]. Największa grupa badań dotyczy oceny jakości usług bibliotek tradycyjnych z punktu widzenia użytkowników i ich potrzeb [E. Ćwiklińska[9], K. Fedynyszyn[10] B. Główka[11], A. Marciniak[12], A. Spaleniak[13]]. Podobną analizę dla bibliotek cyfrowych zawiera praca J. Mazurek[14].

---

[1]Jakość w bibliotekarstwie: zarządzanie jakością, badania efektywności oraz narzędzia oceny usług bibliotek publicznych, szkolnych, pedagogicznych i naukowych: (materiały bibliograficzne za lata 1995-2007), [oprac. A. Koszowska, przy współpr. Lidii Przybylskiej]. Katowice, Biblioteka Śląska, 2007.

[2]IFLA. Useful links related to statistics and evaluation [online]. [b.m.: International Federation of Library Associations and Institutions, 2009, dostęp 24.05.012]. Dostępny w Internecie: http://www.ifla.org/statistics-and-evaluation/related-useful-links

[3]Anglada L. de Ferrer, Wspólne narzędzia, wspólne doświadczenia: ocena jakości w katalońskich bibliotekach akademickich, Biuletyn EBIB [online] 2002 nr 1, [dostęp 24.05.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.nowyebib.info/biuletyn-ebib/30/a.php?anglada

[4]Głowacka E., Narzędzia oceny funkcjonalności usług bibliotecznych. [w:] Standardy biblioteczne: praktyka, teoria, projekty, pod red. M. Wojciechowskiej. Gdańsk, Wyższa Szk. Przeds. i Zarz. im. L. Koźmińskiego, 2010, ss. 129-138.

[5]Głowacka E., Badania i oceny jakości bibliotek. Tworzenie kultury oceny. [w:] Przestrzeń informacyjna biblioteki akademickiej: tradycja i nowoczesność, pod red. B. Antczak-Sabali i in. Toruń, Wyższa Szkoła Bankowa, 2009, ss. 13-26.

[6]Korzystka B., Badanie jakości i profilowanie usług biblioteczno-informacyjnych w informacyjnym modelu naukowej biblioteki technicznej. [w:] Jakość usług bibliotecznych w społeczeństwie informacyjnym, pod red. J. Kamińskiej i in. Warszawa, Wydawnictwo SBP, 2009, ss. 87-95.

[7]Vademecum bibliotekarza: praktyczne i aktualne informacje dla bibliotekarzy, pod red. L. Bilińskiego. Warszawa, Verlag Dashöfer, 2011.

[8]Zybert E.B., Jakość w działalności bibliotek: oceny – pomiary – narzędzia. Warszawa, Centr. Eduk. Bibliot. Inform. i Dok., 2007.

[9]Ćwiklińska E., Śliwińska M., Czy czytelnik może być zbawiony? – grzechy, nawyki, oczekiwania współczesnego czytelnika. [w:] Jakość bibliotek w naszych rękach: materiały z V Forum Młodych Bibliotekarzy, Lublin, 9-10 września 2010, pod red. J. Chapskiej i in. Lublin, Wojew. Bibliot. Publ. im. Hieronima Łopacińskiego, 2010, ss. 25-38.

[10]Fedynyszyn K., Pomiar poziomu satysfakcji użytkowników bibliotek akademickich. [w:] Standardy w bibliotekach naukowych: stan obecny i przyszłość, pod red. T. Szmigielskiej. Warszawa, Wyższa Szk. Przeds. i Zarządzania im. L. Koźmińskiego, 2007, ss. 59-68.

Inny charakter mają publikacje omawiające różne typy badań ilościowych dokonywane na podstawie statystyk bibliotecznych. Ich obszerny przegląd zamieszczono na stronie projektu Analiza Funkcjonowania Bibliotek Naukowych[15], a praktyczne wyniki takich badań omówiono w publikacjach L. Derfert[16] i M. Górskiego[17]. Jednak również i tu brak przykładów oceny funkcjonowania systemów biblioteczno-informacyjnych.

Odrębnym aspektem oceny bibliotek uczelnianych jest ich funkcjonowanie w obrębie struktur uczelni macierzystej. W literaturze fachowej, która o tym traktuje nie wspomina się o działalności systemów biblioteczno-informacyjnych.

Jak wskazuje ten pobieżny przegląd literatury przedmiotu brak jest przykładów kompleksowej oceny systemów biblioteczno-informacyjnych działających w bibliotekach szkół wyższych. Stąd niezwykła trudność w wyborze właściwej metody badania Systemu Biblioteczno-Informacyjnego Politechniki Warszawskiej (SBI PW) i przyjęcia odpowiednich kryteriów oceny.

Współdziałanie w zintegrowanym systemie bibliotecznym, to współpraca w zakresie realizacji podstawowych zadań każdej biblioteki (gromadzenia, opracowania, przechowywania, udostępniania i informacji). Wymienione działania oraz elementy systemu – takie jak zasoby materialne, potencjał kadrowy, formalnoprawne uwarunkowania organizacji systemu – powinny jak się wydaje stanowić podstawę oceny systemu biblioteczno-informacyjnego działającego w jednej instytucji. Inną kategorią, ale niezwykle istotną dla wyników badań i ich przydatności do planowania zmian, jest ocena prowadzona z punktu widzenia użytkow-

---

[11]Główka B., Badanie satysfakcji i lojalności użytkowników biblioteki naukowej. Seminarium Biblioteki Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu, Biuletyn EBIB [online] 2008 nr 3 [dostęp 24.05.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.ebib.info/2008/94/a.php?glowka

[12]Marciniak A., Biblioteka w oczach studentów łódzkich uczelni wyższych, Biuletyn EBIB [online] 2007 nr 6 [dostęp 24.05.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.ebib.info/2007/87/a.php?marciniak

[13]Spaleniak A., Szerksznis Ż., Badania potrzeb użytkowników Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu, Biuletyn EBIB [online] 2008 nr 2, [dostęp 24.05.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.ebib.info/2008/93/a.php?spaleniak

[14]Mazurek J., Polskie biblioteki cyfrowe w ocenie pracowników nauki, Przegląd Biblioteczny 2012 nr 1, ss. 58-78.

[15]Analiza funkcjonowania biblioteki naukowych [online]. Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu, 2003 [dostęp 24 maja 2012]. Dostęp w Internecie: http://ssk2.bu.amu.edu.pl/standaryzacja/

[16]Derfert-Wolf L., Górski M., Jazdon A., Finansowanie bibliotek uczelni publicznych. Analiza wybranych wskaźników z lat 2002. Biuletyn EBIB [online] 2009 nr 8 [dostęp 24 maja 2012] Dostępny w Internecie: http://www.ebib.info/2010/108/a.php?derfert_gorski_jazdon

[17]Górski M., Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce (AFBN) jako narzędzie wspomagające zarządzanie biblioteką. [w:] Jakość usług bibliotecznych w społeczeństwie informacyjnym, pod red. J. Kamińskiej, B. Żołędowskiej-Król. Warszawa, Wydawnictwo SBP, 2009, ss. 117-126.

ników opiniujących sposób funkcjonowania biblioteki. Jeszcze inną perspektywę odzwierciedla ocena dokonywana przez bibliotekarzy, czy też ocena prowadzona tylko na podstawie parametrów lub wskaźników ilościowych. W przedstawionym badaniu dążono do uwzględnienia wszystkich wymienionych wyżej elementów i aspektów tak, aby uzyskać możliwie pełny obraz funkcjonowania SBI PW.

Geneza badania

System Biblioteczno-Informacyjny Politechniki Warszawskiej (SBI PW) tworzą 34 biblioteki, w tym Biblioteka Główna (BG), działające w jej strukturze 4 filie i 2 punkty biblioteczne oraz 27 bibliotek specjalistycznych powiązanych jedynie merytorycznie z BG (13 bibliotek wydziałowych, 12 instytutowych i 2 bibliotek innych jednostek – nie licząc kilku jednostek będących w trakcie likwidacji). Zasady funkcjonowania wszystkich tych instytucji określa *Regulamin funkcjonowania Systemu Biblioteczno-Informacyjnego PW*, znowelizowany przez Senat PW w 2011 roku. Przeprowadzona ocena miała odpowiedzieć na pytanie czy obecny sposób działania poszczególnych jednostek jest spójny (bazuje na tych samych zasadach formalnych i w porównywalnych warunkach technicznych) i funkcjonalny (realizuje zadania określone w Statucie PW), oraz czy wytworzono więzi wspierające współdziałanie, zarówno formalne jak i społeczne.

W Politechnice Warszawskiej systematycznej ocenie podlega funkcjonowanie administracji centralnej i wydziałowej. Obowiązek przeprowadzenia takiej oceny co najmniej raz w okresie kadencji nakłada na władze Uczelni Statut PW. Zgodnie z przyjętymi założeniami ewaluacji podlega:

a – prawidłowość realizacji działań,
b – dostępne zasoby,
c – jakość obsługi,
d – współpraca pomiędzy jednostkami organizacyjnymi administracji centralnej i administracji wydziałowych.

W trakcie oceny analizie poddawane są następujące obszary:

a – sprawy kadrowe,
b – sprawy ekonomiczno-finansowe,
c – sprawy administracyjno-gospodarcze,
d – obsługa działalności dydaktycznej,
e – obsługa sekretariatu.

Do oceny funkcjonowania administracji wykorzystuje się kwestionariusze opracowane w PW. Obejmują one samoocenę jednostek i komórek administracji oraz ocenę dotyczącą współdziałania jednostek. Ewaluacji dokonują kierownicy jednostek administracji. Biblioteka Główna na równi z innymi jednostkami organizacyjnymi podlegała takiej ocenie dwukrotnie, w roku 2004 i 2007.

Jeżeli przyjmie się założenie, że przeprowadzenie takiej oceny powinno dać wiedzę na temat aktualnej sytuacji panującej w danej jednostce organizacyjnej, a także przyczynić się do podjęcia kroków zmierzających do poprawy funkcjonowania tejże jednostki, to w przypadku Biblioteki Głównej jak i całego SBI ten

cel nie został osiągnięty. Przyjęte kryteria, jednakowe dla wszystkich jednostek, zostały dostosowane niestety jedynie do oceny funkcjonowania administracji, natomiast zastosowane we wszystkich jednostkach.

Pytania zawarte w formularzach samooceny nie uwzględniały obszarów działalności biblioteki, jak również zadań przez nią realizowanych. Jednym z postulatów zgłaszanych we wnioskach obu zrealizowanych ocen było opracowanie zasad ich przeprowadzania, w pełni adekwatnych do specyfiki zadań SBI.

Stało się to możliwe w 2011 roku dzięki Decyzji Rektora[18], na mocy której został powołany zespół, mający na celu dokonanie analizy Systemu Biblioteczno-Informacyjnego PW i sporządzenie sprawozdania dla Senatu PW. W skład zespołu weszli bibliotekarze-praktycy, przedstawiciele Rady Bibliotecznej (RB) z grona pracowników naukowych oraz kierownik Zespołu ds. Systemu Zarządzania Jakością w Administracji, odpowiedzialny za przygotowanie i przeprowadzenie oceny funkcjonowania administracji PW. Obecność specjalisty ds. zarządzania jakością, jego wiedza w zakresie umocowań prawnych pomogła członkom zespołu w określeniu szczegółowych kryteriów oceny, jak również wzorów formularzy samooceny. Dodatkowo przy formułowaniu kryteriów oceny bazowano na obowiązujących regulacjach prawnych, tj. zapisach statutowych, *Regulaminie Organizacyjnym Biblioteki Głównej PW* oraz przyjętym w 2011 r. *Regulaminie funkcjonowania Systemu Biblioteczno-Informacyjnego PW*.

W trakcie prac do zespołu dołączył bibliotekarz z wykształceniem socjologicznym. Biorąc pod uwagę fakt, że większość członków zespołu nie posiadała doświadczenia w tworzeniu kwestionariuszy ankiet i opracowywaniu raportów uczestnictwo bibliotekarza-socjologa pomogło uniknąć podstawowych błędów metodologicznych.

Już w pierwszej fazie prac, zgodnie z sugestią kierownika Zespołu ds. Systemu Zarządzania Jakością w Administracji zdecydowano się na konstruowanie kwestionariuszy samooceny oraz przyjęcie metod analizy i prezentacji danych analogicznych do zastosowanych w ocenie funkcjonowania administracji PW. Wydawało się to zasadne zwłaszcza w odniesieniu do spraw kadrowych i zasobów materialnych ponieważ uznano, że w tych obszarach biblioteki mogą podlegać tym samym kryteriom oceny co inne jednostki organizacyjne w PW. Pozwoliło to także na częściowe ujednolicenie oceny jednostek PW. Z drugiej strony przyjęte założenia ograniczyły swobodę tworzenia i przeprowadzania badań poprzez ukierunkowanie ich na te przeprowadzane w administracji PW.

Przebieg procesu badawczego

Przyjmuje się, że każde badanie społeczne powinno opierać się na skonstruowanym planie badawczym[19]. Kwestia ta jest niezwykle istotna, gdyż z jednej

[18]Decyzja Rektora Politechniki Warszawskiej nr 39/2011 z dnia 12/05/2011 r. w sprawie oceny funkcjonowania Systemu Biblioteczno-Informacyjnego Politechniki Warszawskiej.

[19]Plan badawczy jest pewnym formalnie określonym programem zgodnie z którym badacz zbiera, analizuje i interpretuje wyniki. Pozwala on określić porządek i ustrukturalizować

strony plan badawczy pozwala uniknąć wielu błędów metodologicznych, z drugiej jego brak uniemożliwia weryfikację poprawności i jakości przeprowadzonych badań. Plany badań, na które wskazują zalecenia metodologiczne, nie są jednak sztywno ustalonymi ramami działań, w które muszą się wpasować badacze ze swoimi dociekaniami. Są to fakultatywne punkty-drogowskazy wyznaczające kierunki, które zawsze powinny być wrażliwe na specyfikę przeprowadzanych badań.

Badania Systemu Biblioteczno-Informacyjnego Politechniki Warszawskiej zostały przeprowadzone w oparciu o zaprezentowaną na rysunku 1 strukturę procesu badawczego.

Etap I

Działania mające na celu dokonanie oceny funkcjonowania SBI PW zostały podjęte na podstawie zapisów Statutu PW obligujących do ich przeprowadzenia. Wnioski sformułowane we wcześniejszych badaniach administracji centralnej przyczyniły się do podjęcia przez Rektora PW decyzji o wyodrębnieniu oceny SBI z badań obejmujących administrację centralną i wydziałową. Przyczynę ich rozpoczęcia oraz przyjęty zakres szerzej omówiono w części dotyczącej genezy badań.

Etap II

Zasadniczy cel badań wyznaczył Rektor PW. Jest nim ocena efektywności funkcjonowania SBI PW w czterech podstawowych zakresach:

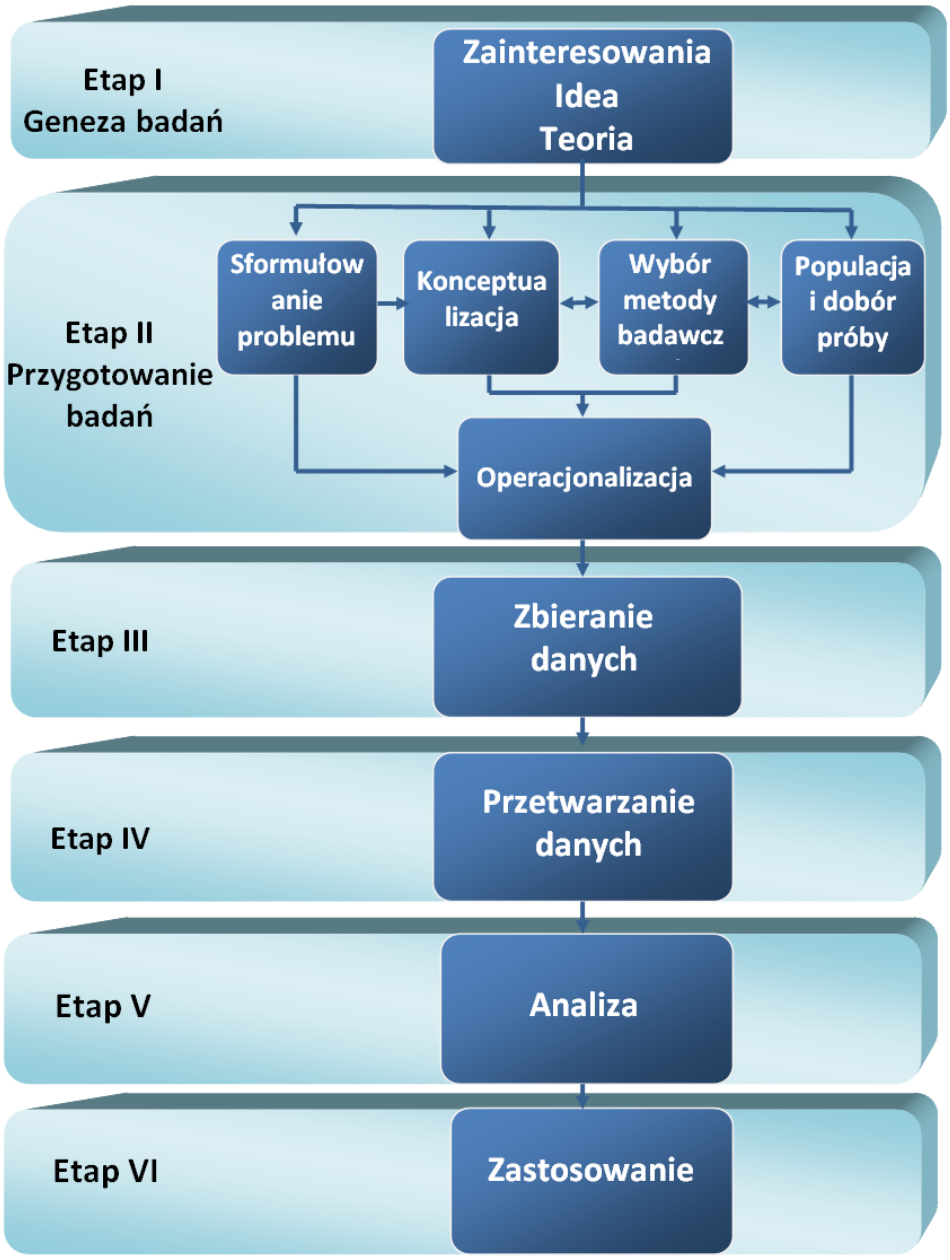
a – prawidłowość realizacji przez jednostki SBI zadań określonych w Statusie PW (obejmujących: gromadzenie, opracowywanie, udostępnianie zbiorów, dokumentowanie, archiwizowanie, ewidencjonowanie dorobku piśmienniczego i wydawniczego pracowników i doktorantów PW oraz działalność dydaktyczną, informacyjną i wydawniczą[20]),
b – zarządzanie zasobami materialnymi i kadrowymi jednostek SBI,
c – jakość obsługi użytkowników,
d – współpraca między jednostkami SBI PW oraz tych jednostek ze społecznością akademicką, kierownictwem i jednostkami organizacyjnymi PW.

Wskazane powyżej cele miały głównie polegać na opisie badanych zjawisk. W ograniczonym zakresie podjęte zostały kwestie mające na celu wyjaśnienie i wskazanie związków przyczynowo-skutkowych występujących w interesujących nas obszarach.

---

cały proces, wskazuje na kolejność poszczególnych etapów, użycie właściwie dobranych metod naukowych, technik badawczych i narzędzi. Ten zespół teoretycznie uzasadnionych zabiegów koncepcyjnych i instrumentalnych w skład których wchodzą pewne ustalone reguły postępowania zapewnia logikę modelu wnioskowania i pozwala na wyprowadzenie wniosków przyczynowo-skutkowych pomiędzy badanymi zmiennymi. Zob.: Frankfort-Nachmias D., Nachmias D., Metody badawcze w naukach społecznych. Poznań, Zysk i S-ka Wydawnictwo, 2001, s. 114.

[20]Statut Politechniki Warszawskiej §109 ust. 2 i 3.



Rys. 1. Przebieg procesu badawczego

Źródło: opracowanie własne na podstawie E. Babbie, Podstawy badań społecznych, Warszawa 2008, ss. 106-140.

Przygotowując badania, zdefiniowano podstawowe pojęcia (obszary badań), określono dla nich charakteryzujące je pytania oraz wyznaczono wskaźniki mające służyć pomiarowi danych zjawisk[21]. Prezentuje je tabela zamieszczona w załączniku.

Przykładowo dokonany przez nas proces konceptualizacji przebiegał następująco: trudne do określenia pojęcie *jakości obsługi użytkowników* zostało przez zespół scharakteryzowane za pomocą kilku aspektów, takich jak (zobacz tabela):

a – satysfakcja użytkowników – można ją zmierzyć pytaniem o poziom zadowolenia z korzystania z usług bibliotecznych, czy też pytaniem o częstotliwość odwiedzin (można założyć, iż częstsze odwiedziny danej biblioteki świadczą, iż użytkownicy są usatysfakcjonowani z jej pracy),

b – ocena poszczególnych aspektów pracy biblioteki (ocena stanu rzeczy) – im wyższe noty tym większa jakość świadczonych usług,

c – realizacja oczekiwań[22] klientów/użytkowników – oznacza to, że oprócz poznania ocen obecnego stanu funkcjonowania, ważne jest także zidentyfikowanie potencjalnych i przyszłych oczekiwań, propozycji zmian i udogodnień,

d – ocena z punktu widzenia bibliotekarzy, określana jako świadomość pracowników bibliotek w zakresie potrzeb użytkowników oraz konieczność poznawania ich opinii.

Niektóre pojęcia, którymi się posługiwano i które badano były niezwykle trudne do zdefiniowania i niełatwe było określenie zestawu wskaźników mierzalnych, charakteryzujących dane zjawisko. Pojęcia te mogły mieć zarówno różne wymiary jak i być w rozmaity sposób postrzegane. Na etapie analizy danych przekonano się, że kwestie zdefiniowane w określony sposób, były niekiedy inaczej odczytywane i rozumiane. Być może wynikało to ze zbyt małej precyzji definiowania pojęć, nietrafnego doboru wskaźników, bądź też z uwzględnienia zbyt małej liczby wskaźników określających dane zagadnienie.

Już na etapie konceptualizacji pojawiła się myśl, iż nie jest możliwe zbadanie wszystkich określonych kwestii za pomocą jednego badania skierowanego do jednej grupy odbiorców. Aby zdobyć pełen obraz działania jednostek SBI należy spojrzeć na jego funkcjonowanie z różnych punktów widzenia. Opinia użytkowników jest istotna w kontekście jakości usług bibliotecznych, jednak niewiele

[21]Cały ten proces określa się jako konceptualizacja. Jest ona właśnie tym działaniem, w toku którego możliwe jest przejście od ogólnej idei tego, co chcemy badać, do skutecznego i dobrze zdefiniowanego pomiaru w świecie rzeczywistym. Polega ona na nadaniu jasnego znaczenia pojęciu poprzez wyszczególnienie jednego lub większej liczby wskaźników tego, co mamy na myśli. Owe wskaźnik to znaki obecności lub nieobecności badanego zjawiska. Zob. Babbie E.: Podstawy badań społecznych. Warszawa, Wydawnictwo Naukowe PWN, 2008, s. 146.

[22]Np. Cz. 4.9.4. Jakość usług bibliotecznych. [w:] Vademecum bibliotekarza: praktyczne i aktualne informacje dla bibliotekarzy, pod red. L. Bilińskiego. Warszawa, Verlag Dashöfer, 2011.

mogą oni powiedzieć o sposobie zarządzania zasobami ludzkimi czy materialnymi – takie informacje mogą wypłynąć jedynie od samych bibliotek. Podjęto zatem decyzję, iż badanie Systemu Biblioteczno-Informacyjnego PW zostanie skierowane do trzech różnych grup: do jednostek organizacyjnych SBI PW, użytkowników bibliotek oraz Rady Bibliotecznej jako organu opiniodawczego i doradczego sprawującego pieczę nad całością działania SBI. Od tego momentu każde z badań było przygotowywane oddzielnie, niejako niezależnie od siebie.

Wszystkie trzy badania oparły się o metodę badań ankietowych, jednak każde z nich otrzymało odrębną technikę pomiaru, skonstruowano trzy narzędzia badawcze, zebrano dane, przeanalizowano je oraz sporządzono trzy odrębne raporty. Badanie użytkowników miało charakter nawiązujący do badań sondażowych i jego celem było poznanie postaw i poglądów w dużej populacji. Natomiast badaniu skierowanemu do jednostek organizacyjnych BG nadano formę samooceny dokonywanej przez te jednostki. Badanie Rady Bibliotecznej przeprowadzono za pomocą standardowej ankiety. Punktem spajającym trzy badania było sporządzenie sprawozdania zespołu ds. oceny funkcjonowania Systemu Biblioteczno-Informacyjnego Politechniki Warszawskiej. Przedstawiono w nim wnioski wyciągnięte z poszczególnych badań ze szczególnym uwzględnieniem kwestii wskazanych w decyzji Rektora zlecającej ich przeprowadzenie.

Operacjonalizacja[23] dla każdego z badań przebiegała osobno i jej efektem była konstrukcja odrębnych narzędzi badawczych.

Narzędzia badawcze

Badanie skierowane do jednostek BG odbyło się za pomocą kwestionariusza samooceny jednostek oraz kwestionariusza współpracy (bibliotek specjalistycznych z oddziałami BG i na odwrót). Na tym etapie pojawiły się kolejne trudności. W skład SBI wchodzą instytucje różniące się między sobą wielkością, zakresem zadań, specyfiką funkcjonowania (o czym wspomniano we wstępie). Zostały wydzielone trzy typy jednostek SBI: oddziały Biblioteki Głównej, filie BG oraz biblioteki specjalistyczne (wydziałowe, instytutowe/zakładowe). Powstały więc trzy rodzaje kwestionariuszy samooceny:

a – jednolite, przeznaczone dla wszystkich bibliotek specjalistycznych,
b – dla filii BG,
c – dopasowane do specyfiki działalności każdego z oddziałów BG (7 różnych).

Wszystkie one zawierały trzy bloki pytań:

I – potencjał biblioteki (mierzący zarządzanie zasobami ludzkimi i materialnymi),

[23]Operacjonalizacja jest procesem polegającym na stworzeniu konkretnych procedur badawczych, które pozwolą na dokonanie empirycznych obserwacji odpowiadających tym pojęciom w świecie rzeczywistym, czyli określanie zmiennych i ich wartości. Zob. Babbie E.: Podstawy badań społecznych. Warszawa, Wydawnictwo Naukowe PWN, 2008, s. 156.

II – działalność biblioteki (mierzący realizację zadań w obszarze gromadzenia, opracowania, przechowywania, udostępniania, promocji oraz informacji).
III – bezpieczeństwo (ludzi i zbiorów).

Blok I (przygotowany analogicznie do zawartego w ocenie administracji PW) był identyczny we wszystkich kwestionariuszach. Bloki II i III były konstruowane w zależności od jednostki dla której kwestionariusz był przeznaczony. Uzasadnieniem wystąpienia różnic w kwestionariuszach samoocen był zróżnicowany zakres zadań poszczególnych jednostek SBI PW. Przykładowo, Oddziałowi Gromadzenia nie można było zadawać pełnego zestawu pytań dotyczących przechowywania zbiorów, gdyż w zakresie jego odpowiedzialności nie ma takich zadań.

Taka konstrukcja kwestionariuszy samooceny z jednej strony doprowadziła do tego, iż były one dobrze dopasowane do poszczególnych typów jednostek SBI i mierzyły kwestie faktycznie występujące w danych jednostkach. Jednak w konsekwencji dawały różnorodne i nie zawsze spójne ze sobą dane, które trudno było zestawiać i porównywać na poziomie całego systemu (co zostało ujawnione na etapie analizy danych). W ostateczności uzyskano wiele ciekawych informacji o poszczególnych jednostkach SBI, które trudno było uogólnić w kontekście całego systemu.

Oprócz kwestionariusza samooceny został także przygotowany kwestionariusz współpracy w dwóch wersjach: dla bibliotek specjalistycznych z oddziałami BG (jednolity dla wszystkich bibliotek) oraz dla oddziałów BG z bibliotekami specjalistycznymi (jednolity dla wszystkich oddziałów). W tym przypadku nie przygotowano kwestionariuszy dostosowanych do zadań poszczególnych oddziałów BG, co spowodowało duże problemy z jego wypełnieniem (oddziały nie do końca wiedziały, które obszary mają wypełnić i pojawiło się wiele odpowiedzi *nie dotyczy,* co w pewnym sensie zaburzyło uzyskane wyniki, gdyż pytania te wcale nie powinny dotyczyć danych oddziałów).

Kwestionariusz ankiety dla użytkowników bibliotek skonstruowany był w celu poznania ich opinii na temat konkretnej placówki oraz oceny obszarów jej funkcjonowania. Dla wszystkich bibliotek SBI sporządzono jednakowy, anonimowy kwestionariusz do samodzielnego wypełnienia przez użytkowników. Ankieta składała się z 11 pytań (siedmiu pytań zamkniętych jednokrotnego i wielokrotnego wyboru, pytania skalującego, dwóch pytań otwartych oraz pytania metryczkowego).

Kwestionariusz ankiety przeznaczony dla Rady Bibliotecznej składał się z 7 pytań (pięciu pytań zamkniętych jednokrotnego wyboru, pytania skalującego służącego ocenie poszczególnych aspektów funkcjonowania SBI oraz pytania otwartego). Celem badania było poznanie opinii członków RB na temat funkcjonowania SBI, ich oceny zadań realizowanych przez biblioteki sieci, obowiązujących uregulowań formalno-prawnych oraz aktualnej sytuacji finansowej.

Większość stworzonych zmiennych miała charakter miar nominalnych[24] w niektórych przypadkach zastosowano także pomiar porządkowy[25]. To, jakim posłużono się poziomem pomiaru miało wpływ na późniejszą analizę danych i wyznaczenie miar statystycznych pozwalających na bardziej skuteczną analizę i interpretację danych.

Błędy dostrzeżone w procesie operacjonalizacji i konstrukcji narzędzi badawczych:

1. Stworzone operacyjne mierniki zmiennych nie zawsze trafnie mierzyły interesujące nas zagadnienie – na etapie analizy pojawiły się wątpliwości co do funkcjonalności niektórych mierników. Czy dane pytania dostarczyły nam potrzebnych informacji, czy w wystarczający sposób wyjaśniły badane pojęcie, czy nie powinny być zadane dodatkowe pytania lub też czy niektóre pytania nie zostały zadane niepotrzebnie i w konsekwencji uzyskano dane niezwiązane ze wskazanymi celami?
2. Stworzone zmienne nie zawsze klasyfikowały każdą obserwację w kategoriach określonych wartości danych zmiennych. W niektórych przypadkach stworzone wartości zmiennej nie były wyczerpujące np.: brak opcji *nie dotyczy* – taka kategoria była potrzebna o czym świadczy brak zaznaczeń w niektórych przypadkach; brak zdefiniowania wartości zmiennej – np. brak wyjaśnienia odpowiedzi *P – tak, ale wymaga poprawy.*
3. Niejasno sformułowane pytania, które powodowały rozbieżną interpretację (ankietowani różnie rozumieli sens zadawanych pytań).

Populacja i dobór próby

Trzy odrębne badania opierały się na trzech różnych populacjach. Pierwsze z badań zostało skierowane do wszystkich jednostek organizacyjnych SBI PW. Kwestionariusze ankiet wypełniały osoby, którym w zakresie zadań powierzono kierowanie działalnością poszczególnych jednostek (biblioteki czy oddziału). Jednostkami analizy w tym badaniu były organizacje, a konkretnie jednostki organizacyjne SBI PW. Dokonywane przez nas uogólnienia dotyczyły całości działania systemu.

[24]Poziom nominalny klasyfikuje wartości zmiennych do umownie określonych kategorii. Są to zmienne, których wartości są wzajemnie rozłączne i wyczerpujące, i są jedynie zbiorem nazw lub określeń cech. Nie mają żadnej dodatkowej struktury. Przykładem zmiennych o takim poziomie pomiaru mogą być: płeć, wyznanie, miejsce urodzenia. Zob.: Babbie E.: Podstawy badań społecznych. Warszawa, Wydawnictwo Naukowe PWN, 2008, s. 160.

[25]Zmienne porządkowe to zmienne o wartościach, które można logicznie uporządkować. Różne wartości zmiennej porządkowej odpowiadają względnie niższemu lub wyższemu poziomowi zmiennej. Przykładem zmiennych o takim poziomie pomiaru mogą być: wykształcenie, poziom intelektualny, oceny. Zob: Frankfort-Nachmias D., Nachmias D.: Metody badawcze w naukach społecznych. Poznań, Zysk i S-ka Wydawnictwo, 2001, ss. 174-176.

W pozostałych dwóch badaniach jednostkami analizy były opinie indywidualnych osób. Połączono je w opis prezentujący obraz grupy, którą jednostki reprezentują (użytkowników bibliotek, członków RB).

W przypadku badań opinii użytkowników SBI populacją, którą objęły badania, byli wszyscy użytkownicy bibliotek PW (studenci, pracownicy, doktoranci oraz wszystkie osoby korzystające z usług bibliotek). Badania zostały przeprowadzone na próbie badawczej, która została dobrana za pomocą metody nieprobabilistycznej[26] opartej na dostępności badanych osób. Wprawdzie zastosowana metoda nie zapewnia reprezentatywności danych, jednak w kontekście specyfiki tych badań wydaje się, iż była to jedyna możliwa do zastosowania metoda doboru próby. Dodatkowo, wręczanie ankiety osobom pojawiającym się w bibliotece zwiększało prawdopodobieństwo trafienia na osoby, które odwiedzają biblioteki regularnie i poznały wiele aspektów ich funkcjonowania, dzięki czemu są w stanie dokonać ich oceny. Poznaniu opinii wszystkich potencjalnych użytkowników biblioteki mogła służyć ankieta dostępna w Internecie.

Trzecie badanie było skierowane do członków Rady Bibliotecznej (34 osoby). Starano się poznać opinie wszystkich członków owej populacji, jednak kwestionariusz ankiety wypełniło jedynie 21 osób, co stanowiło 62% uprawnionych do wzięcia udziału w badaniu.

Etap III

Do rozpowszechniania kwestionariuszy ankiet we wszystkich badaniach zostały użyte dwa główne kanały: osobiste rozdanie oraz Internet. Kwestionariusze samooceny oraz współpracy zostały dostarczone do osób wyznaczonych do ich wypełnienia, a następnie odebrane bądź też przesłane drogą mailową.

Każda biblioteka wchodząca w skład SBI PW otrzymała pakiet czystych kwestionariuszy ankiet do rozdania wśród swoich użytkowników. Niestety nie wszystkie biblioteki zaangażowały się w uczestnictwo w tych badaniach na poziomie oczekiwanym przez zespół prowadzący badania. Spośród 34 instytucji, 12 nie dostarczyło żadnej wypełnionej przez użytkowników ankiety lub dostarczyło ją w liczbie mniejszej niż 5 czy też długo po terminie zakończenia badania. Trudno określić, z jakich powodów nastąpiła taka sytuacja: czy był to wynik błędów płynących z założeń przyjętych przez zespół, czy zła wola i brak chęci współpracy osób mających rozpowszechnić ankiety w konkretnych bibliotekach.

To niepełne uczestnictwo w badaniach jednostek SBI miało swoje niezbyt korzystne konsekwencje wyrażające się: nadreprezentacją opinii użytkowników dotyczących BG, zachwianiem proporcji odpowiedzi dotyczących poszczególnych typów bibliotek PW, a w ostateczności trudnością w porównywaniu zebra-

[26]Wybór jednostek do próby badawczej z danej populacji odbywa się w sposób nielosowy, co oznacza, iż nie ma możliwości określenia prawdopodobieństwa włączenia określonego elementu do próby i nie ma gwarancji, że każdy element może zostać włączony do próby z równym prawdopodobieństwem. Zob.: Frankfort-Nachmias D., Nachmias D.: Metody badawcze w naukach społecznych. Poznań, Zysk i S-ka Wydawnictwo, 2001, ss. 191-217.

nych danych. Ilość ankiet przeznaczona dla każdej biblioteki PW została określona intuicyjnie. Być może uwzględnienie informacji na temat wielkości biblioteki, liczby użytkowników i specyfiki grupy odbiorców wpłynęłaby na bardziej właściwe określenie proporcji opinii użytkowników różnych typów bibliotek PW. Można także zadać pytanie czy w wystarczający sposób informacja o ankiecie została rozpowszechniona, czy była dobrze promowana wśród bibliotek tworzących SBI? Poza tradycyjną formą rozpowszechniania ankiet na stronie internetowej BG oraz stronie polibuda.info (strona samorządu studenckiego PW) zamieszczono linki stwarzające możliwość wypełnienia kwestionariuszy w wersji elektronicznej. W rezultacie około 18% (tylko czy aż?) wszystkich ankiet wypełniono drogą internetową.

Członkowie Rady Bibliotecznej otrzymali kwestionariusze droga mailową. Skierowane były personalnie do każdej osoby z prośbą o ich wypełnienie i odesłanie lub wydrukowanie i przekazanie przewodniczącemu zespołu. Członkowie Rady mieli także możliwość wypełnienia kwestionariusza zamieszczonego w systemie Webankieta.

Proces zbierania danych był ograniczony ramami czasowymi, które wyznaczała decyzja Rektora określająca termin przedstawienia wyników badań. Być może dysponowanie większą ilością czasu spowodowałoby otrzymanie większej liczby wypełnionych ankiet (w przypadku badań użytkowników i członków RB). Badania użytkowników trwały jedynie dwa miesiące. Wydaje się, iż najpełniejszy obraz dałyby badania trwające jeden semestr i obejmujące różne etapy studenckiej aktywności (od rozpoczęcia zajęć po sesję egzaminacyjną).

Etap IV

Zgromadzone dane przetwarzane były w dwóch trybach. Dane uzyskane w wyniku badań samooceny i współpracy zestawiono, zsumowano i przetwarzano (w zależności od potrzeb analizy) w arkuszu kalkulacyjnym. Dane te zostały dwukrotnie sprawdzone w celu wyeliminowania wszelkich błędów obliczeniowych.

W przypadku badań opinii użytkowników i członków RB posłużono się serwisem Webankieta. Serwis daje możliwości tworzenia ankiet dostępnych online, automatycznego sumowania wyników, prezentacji ich oraz dokonywania na zebranych danych prostych operacji statystycznych (np. tworzenie tabel krzyżowych). Serwis ten może nie jest profesjonalnym oprogramowaniem do statystycznej analizy danych, jednak na potrzeby tego badania wydał się funkcjonalny i zdecydowanie ułatwił pracę (zwłaszcza w przypadku danych uzyskanych z ankiet użytkowników, gdzie analizie poddano 1407 poprawnie wypełnionych kwestionariuszy). Ankiety wypełnione w wersji papierowej były systematycznie wprowadzane do serwisu by zapewnić całościową analizę danych przy użyciu jednego narzędzia.

Etap V

W przypadku wszystkich trzech badań zastosowano technikę ilościowej analizy danych. Przeważająca większość danych została poddana analizie jednozmiennowej, która polega na prezentacji liczby wskazań wartości badanej zmiennej oraz procentowego udziału tej liczby w całościowej liczbie wskazań wszystkich możliwych wartości. W kilku przypadkach zastosowano analizę dwuzmiennową, która pozwoliła na określenie zależności między interesującymi nas zmiennymi. W przypadku pomiaru zmiennych na skali porządkowej dane zaprezentowano w postaci miar tendencji centralnej: średniej arytmetycznej, modalnej (najczęściej występującej wartości) oraz mediany (wartości środkowej).

Dane zostały przedstawione w trzech wyznaczonych kategoriach analizy: jednostki organizacyjne BG, biblioteki wydziałowe, biblioteki instytutowe. Podział ten z jednej strony miał zapewnić anonimowość[27] poszczególnym jednostkom, a także miał umożliwić analizę i porównywanie danych w trzech zasadniczych typach instytucji wchodzących w skład SBI PW. Niestety nie do końca podział ten okazał się funkcjonalny, gdyż poszczególne typy instytucji znacznie różnią się od siebie specyfiką swej pracy oraz grupami odbiorców. Także informacje dostarczone o tych typach jednostek nie były proporcjonalne (ankieta użytkowników). W konsekwencji dane zaprezentowane w podziale na trzy kategorie analizy dostarczają informacji o każdej kategorii z osobna, natomiast należy zachować ostrożność, porównując je ze sobą.

Z racji tego, iż przeprowadzona analiza funkcjonowania SBI PW składała się z trzech niezależnych od siebie badań przygotowano trzy odrębne raporty. Wynikało to ze specyfiki podjętych badań, różnorodności uzyskanych danych oraz starań o to, aby żadne z uzyskanych w badaniu danych nie zostały utracone na etapie generalizowania i uogólniania wyników na poziom funkcjonowania całości systemu SBI. Na podstawie przygotowywanych materiałów sporządzono sprawozdanie zespołu ds. oceny funkcjonowania Systemu Biblioteczno-Informacyjnego Politechniki Warszawskiej. Sprawozdanie to scala ponownie wszystkie trzy badania, prezentuje wyniki przeprowadzonej analizy zgodnie z celami określonymi przez Rektora PW, a także przedstawia wnioski, zalecenia i propozycje opracowane przez zespół. W przypadku bardziej szczegółowych kwestii sprawozdanie odsyła do odpowiedniego raportu z badań.

Z uwagi na specyfikę formy badań jaką jest samoocena bibliotek, przy analizie danych zaczerpniętych z tych badań wielokrotnie porównywano je z tymi dostarczonymi przez *Sprawozdania z działalności bibliotek SBI* za lata 2010, 2011.

[27]Kwestionariusze samooceny i współpracy nie były anonimowe, jednak uwspólnianie wyników i przedstawienie ich w raporcie w określonych kategoriach analizy pozwoliło na zachowanie pewnej dozy anonimowości – brak możliwości identyfikacji danych pochodzących z konkretnych instytucji. Dostęp do danych źródłowych był ograniczony również dla członków zespołu.

Na etapie analizy danych ujawniło się wiele błędów, które zostały popełnione na różnych etapach procesu badawczego. Ich wykazanie oraz określenie kwestii wymagających głębszych przemyśleń i analiz pozwoli na uniknięcie tych niedoskonałości w przyszłości.

Etap VI

Przygotowane raporty z badań oraz sprawozdanie zostały przedstawione Rektorowi PW. Stanowić one będą punkt wyjścia do porównania kolejnych badań systemu, a także planowania modyfikacji i udoskonaleń. Cykliczność takich badań pozwoli uchwycić dynamikę zmian zachodzących w sposobie funkcjonowania bibliotek, a także oczekiwań i potrzeb użytkowników, by móc na nie odpowiadać i podnosić jakość świadczonych usług.

Przeprowadzone analizy dostarczyły wielu cennych informacji na temat funkcjonowania całego Systemu Biblioteczno-Informacyjnego PW oraz poszczególnych typów (wyznaczonych w procesie analizy) jednostek składowych systemu. Są to wartościowe dane, jeżeli chcemy rozpatrywać pracę całego systemu, jednak, aby wprowadzać jakiekolwiek zmiany należy działania naprawcze kierować przede wszystkim do poszczególnych instytucji składowych systemu. W związku z powyższym planowane jest przygotowanie odrębnych raportów przeznaczonych dla każdej biblioteki wchodzącej w skład SBI. Raporty te zostaną skierowane do dziekanów wydziałów, dyrektorów instytutów, kierowników bibliotek i wszelkich osób zainteresowanych tymi kwestiami. Materiały te dostarczą informacji na temat obecnego stanu funkcjonowania biblioteki, istniejących zasobów ludzkich i materialnych, możliwości realizacji zadań określonych w Statusie PW oraz opinii użytkowników tych instytucji i ich oczekiwań. Raporty będą też zawierały dostrzeżone problemy w działaniach tych jednostek oraz propozycje konkretnych zmian i udoskonaleń wysunięte przez odbiorców usług bibliotecznych.

Mocne i słabe strony przeprowadzonej oceny SBI PW

Patrząc z obecnej perspektywy na cały przeprowadzony proces badań, można wyodrębnić zarówno negatywne jak i pozytywne aspekty wpływające na przebieg i rezultat przeprowadzonych badań.

<u>Słabe strony:</u>
Wynikające z istniejącej struktury SBI PW:

1. Dotychczasowy model organizacji SBI PW, to struktura, w której na każdym wydziale funkcjonują (lub nie) biblioteki specjalistyczne o różnym statusie (wydziałowe, instytutowe, zakładowe) i wynikającym z tego różnym zakresie zadań. Biblioteki wydziałowe z założenia miały odpowiadać na potrzeby dydaktyczne, a biblioteki instytutowe i zakładowe realizować zadania związane z badaniami naukowymi. Jednak w praktyce te podstawowe założenia są realizowane w różny sposób, w zależności od

potrzeb i możliwości finansowych wydziału. Część bibliotek obejmuje swym działaniem oba typy zadań, część realizuje je w ograniczonym zakresie. Dlatego trudna była interpretacja wyników przy określaniu istniejących wspólnych kierunków i tendencji funkcjonowania dla trzech grup jednostek organizacyjnych SBI PW.

2. Złożoność struktury SBI PW wpłynęła także na trudności w konstrukcji kwestionariuszy samooceny i współpracy. Z jednej strony kwestionariusze miały być dopasowane do specyfiki jednostek, z drugiej miały dostarczać danych możliwych do zestawiania i porównywania ze sobą.

Wynikające z procesu definiowania pojęć i podjętych problemów badawczych (konceptualizacja):

3. Badanie nie objęło współpracy bibliotek SBI PW pomiędzy sobą. Biblioteki wydziałowe i instytutowe są administracyjnie i finansowo podległe kierownikom jednostek organizacyjnych w których działają. Pełniąc nadzór merytoryczny Biblioteka Główna skupia się na zapewnieniu współdziałania tych bibliotek z własnymi agendami. Samoocena nie objęła form współpracy bibliotek specjalistycznych między sobą.
4. W badaniu nie analizowano również współpracy bibliotek Filii BG z bibliotekami specjalistycznymi. Na etapie przygotowań przyjęto, że ponieważ Filie są jednostkami organizacyjnymi Biblioteki Głównej, ocena ich relacji z innymi jednostkami SBI PW nie wniesie istotnych obserwacji. Filie realizują wszystkie zadania samodzielnych bibliotek. W trakcje analizy wyników stwierdzono jednak, że, znajdując się na terenie różnych kampusów PW, są one „bliżej" bibliotek innych jednostek organizacyjnych PW i współpracują z nimi niejako z ramienia BG. W badaniu nie powstał obraz relacji łączących te jednostki.

Wynikające z konstrukcji narzędzi badawczych (operacjonalizacja):

5. Na etapie operacjonalizacji popełniono kilka błędów wśród których można wymienić m.in.: jednolity kwestionariusz współpracy dla oddziałów BG, trudności związane ze zdefiniowaniem pojęć, określeniem mierników zmiennych i ich wartości, niejednoznaczność w formułowaniu pytań itp. Jednak sam fakt dostrzeżenia błędów należy postrzegać jako zaletę w perspektywie kolejnych badań, które będzie można przygotować, opierając się na uzyskanych doświadczeniach.

Wynikające z czynników zewnętrznych:

6. Jedną z zastosowanych technik badawczych była samoocena, która niesie ze sobą ryzyko subiektywizmu. W przypadku samooceny bibliotek mogły pojawić się obawy ankietowanych (kierowników jednostek SBI), by zbyt negatywne wyniki nie zaszkodziły w ocenie dotychczasowej pracy dokonywanej przez zwierzchników. W związku z tym odpowiedzi udzielone w badaniu jednostek organizacyjnych SBI PW nie zawsze zgadzały się z obrazem wynikającym ze składanych raz w roku sprawozdań z działalności bibliotek.

7. Niedoskonałości w procesie organizacji badań (np. czas trwania badań) zaangażowanie osób współuczestniczących w badaniu (np. przy rozprowadzaniu ankiety dla użytkowników) również wpłynęły na całościowy obraz badań.

Mocne strony

1. Przeprowadzenie badania adekwatnie do zadań realizowanych przez biblioteki. Poprzednio, w ramach audytu administracji, brak było możliwości analizy i oceny realizacji zadań podstawowych.
2. Poznanie oceny, opinii i preferencji: bibliotekarzy, użytkowników i członków Rady Bibliotecznej – kompleksowe badanie uwzględniające różne punkty widzenia. Odpowiedzi na pytania otwarte, których udzielili członkowie dwóch ostatnich grup respondentów stanowią istotne źródło wiedzy na temat oczekiwań społeczności akademickiej.
3. Zdefiniowanie mocnych i słabych stron funkcjonowania SBI PW oraz problemów związanych z zarządzaniem tym systemem. Badanie umożliwiło przegląd i ocenę działań podejmowanych przez biblioteki w ramach realizacji zadań określonych w Statucie PW.
4. Zbadanie potencjału bibliotek w aspekcie zasobów ludzkich, zasobów materialnych i bezpieczeństwa, co było jednym z celów audytu administracji. Uzyskano więc informacje niezbędne władzom w zarządzaniu Uczelnią.
5. Przeanalizowanie dostępności i stosowania przepisów i wewnętrznych uregulowań prawnych dotyczących funkcjonowania bibliotek – zarówno od strony bibliotek systemu jak i od strony jednostek nadrzędnych oraz władz Uczelni. Niektóre z kwestii poruszonych w badaniu zostały celowo naświetlone, by sprowokować dalsze dyskusje i zainteresować daną sprawą szersze grono osób. W efekcie sformułowano również propozycje konkretnych zmian w tym zakresie.
6. Wskazanie konieczności wprowadzenia konkretnych rozwiązań systemowych, które są niezbędne dla lepszej organizacji pracy i podniesienia jakości obsługi studentów i pracowników naukowych.
7. Wskazanie jednostek SBI PW dobrze współpracujących i takich, z którymi tej współpracy właściwie nie ma (w obszarze relacji oddziałów BG z bibliotekami specjalistycznymi), pozwoli na zaplanowanie konkretnych działań w celu jej nawiązania i rozwijania.
8. Badanie stanowiło zaproszenie do podjęcia wzajemnej komunikacji na płaszczyźnie biblioteka-użytkownik i do współuczestnictwa w kreowaniu zmian w funkcjonowaniu bibliotek. Dało to możliwość spojrzenia na działalność biblioteki od strony użytkownika, który do wyrażenia swojej opinii używał własnych określeń, odmiennych czasem od terminologii bibliotecznej.

Podsumowanie

Nazwanie i opisanie obecnego stanu funkcjonowania SBI PW pozwoli na rozwiązanie bieżących problemów, przeprowadzenie działań naprawczych oraz zaplanowanie dalszego rozwoju zgodnie z najnowszymi tendencjami i potrzebami w zakresie obsługi użytkowników. Możliwy jest także wzrost motywacji i zaangażowania bibliotekarzy, którzy, porównując siebie na tle innych, będą chcieli wprowadzić zmiany w swoich jednostkach.

W poczuciu członków zespołu ważną konsekwencją wykonanej pracy jest zdobycie doświadczeń w zakresie przeprowadzania badań ewaluacyjnych przez duży zespół osób, a także rozwój ich umiejętności pracy zespołowej i wykorzystania w niej kwalifikacji poszczególnych członków grupy.

Analiza zastosowanej metodologii, jak również doświadczenia wynikające z przeprowadzenia kompleksowych badań będą mogły być wykorzystane dla przeprowadzenia kolejnych ocen funkcjonowania SBI PW w przyszłości.

Bibliografia

[1] Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych [online], [B.m.]: Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu, 2003 [dostęp 24.05.2012]. Dostęp w Internecie: http://ssk2.bu.amu.edu.pl/standaryzacja/

[2] Anglada L. de Ferrer, Wspólne narzędzia, wspólne doświadczenia: ocena jakości w katalońskich bibliotekach akademickich, Biuletyn EBIB [online] 2002 nr 1, [dostęp 24.05.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.nowyebib.info/biuletyn-ebib/30/a.php?anglada

[3] Babbie E., Podstawy badań społecznych. Warszawa, Wydawnictwo Naukowe PWN, 2008.

[4] Ćwiklińska E., Śliwińska M., Czy czytelnik może być zbawiony? – grzechy, nawyki, oczekiwania współczesnego czytelnika. [w:] Jakość bibliotek w naszych rękach: materiały z V Forum Młodych Bibliotekarzy, Lublin, 9-10 września 2010, pod red. J. Chapskiej i in. Lublin, Wojew. Bibliot. Publ. im. H. Łopacińskiego, 2010, ss. 25-38.

[5] Decyzja Rektora Politechniki Warszawskiej nr 39/2011 z dnia 12/05/2011 r. w sprawie oceny funkcjonowania Systemu Biblioteczno-Informacyjnego Politechniki Warszawskiej.

[6] Derfert-Wolf L., Górski M., Jazdon A., Finansowanie bibliotek uczelni publicznych. Analiza wybranych wskaźników z roku 2002, Biuletyn EBIB [online] 2009 nr 8, [dostęp 24.05.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.ebib.info/2010/108/a.php?derfert_gorski_jazdon

[7] Fedynyszyn K., Pomiar poziomu satysfakcji użytkowników bibliotek akademickich. [w:] Standardy w bibliotekach naukowych: stan obecny i przyszłość, pod red. T. Szmigielskiej. Warszawa, Wyższa Szk. Przeds. i Zarz. im. L. Koźmińskiego, 2007, ss. 59-68.

[8] Frankfort-Nachmias D., Nachmias D., Metody badawcze w naukach społecznych. Poznań, Zysk i S-ka Wydawnictwo, 2001.

[9] Głowacka E., Badania i oceny jakości bibliotek. Tworzenie kultury oceny. [w:] Przestrzeń informacyjna biblioteki akademickiej: tradycja i nowoczesność, pod red. B. Antczak-Sabali i in. Toruń, Wyższa Szkoła Bankowa, 2009, ss. 13-26.
[10] Głowacka E., Narzędzia oceny funkcjonalności usług bibliotecznych. [w:] Standardy biblioteczne: praktyka, teoria, projekty, pod red. M. Wojciechowskiej. Gdańsk, Wyższa Szk. Przeds. i Zarz. im. L. Koźmińskiego, 2010, ss. 129-138.
[11] Główka B., Badanie satysfakcji i lojalności użytkowników biblioteki naukowej Seminarium Biblioteki Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu, Biuletyn EBIB [online] 2008 nr 3 [dostęp 24.05.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.ebib.info/2008/94/a.php?glowka
[12] Górski M., Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce (AFBN) jako narzędzie wspomagające zarządzanie biblioteką. [w:] Jakość usług bibliotecznych w społeczeństwie informacyjnym, pod red. J. Kamińskiej i in. Warszawa, Wydawnictwo SBP, 2009, ss. 117-126.
[13] IFLA. Useful links related to statistics and evaluation [online]. [B.m.: International Federation of Library Associations and Institutions, 2009, dostęp 24.05.012]. Dostępny w Internecie: http://www.ifla.org/statistics-and-evaluation/related-useful-links
[14] Jakość w bibliotekarstwie: zarządzanie jakością, badania efektywności oraz narzędzia oceny usług bibliotek publicznych, szkolnych, pedagogicznych i naukowych: (materiały bibliograficzne za lata 1995-2007), [oprac. A. Koszowska, przy współpr. L. Przybylskiej]. Katowice, Biblioteka Śląska, 2007.
[15] Korzystka B., Badanie jakości i profilowanie usług biblioteczno-informacyjnych w informacyjnym modelu naukowej biblioteki technicznej. [w:] Jakość usług bibliotecznych w społeczeństwie informacyjnym, pod red. J. Kamińskiej i in. Warszawa, Wydawnictwo SBP, 2009, ss. 87-95.
[16] Marciniak A., Biblioteka w oczach studentów łódzkich uczelni wyższych, Biuletyn EBIB [online] 2007 nr 6 [dostęp 24.05.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.ebib.info/2007/87/a.php?marciniak
[17] Mazurek J., Polskie biblioteki cyfrowe w ocenie pracowników nauki, Przegląd Biblioteczny 2012 nr 1, ss. 58-78.
[18] Spaleniak A., Szerksznis Ż., Badania potrzeb użytkowników Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu, Biuletyn EBIB [online] 2008 nr 2, [dostęp 24.05.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.ebib.info/2008/93/a.php?spaleniak
[19] Sprawozdania Biblioteki Głównej i Systemu Biblioteczno-Informacyjnego PW [online]. [Warszawa: Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej, 2004-2010, dostęp 24.05.2012]. Dostępne w Internecie: http://www.bg.pw.edu.pl/sprawozdania.html
[20] Statut Politechniki Warszawskiej. Warszawa: Politechnika Warszawska, 2006.
[21] Regulamin Funkcjonowania Systemu Biblioteczno-Informacyjnego Politechniki Warszawskiej stanowiący załącznik do Uchwały Senatu PW nr 295/XLVII/2011 z dnia 23.02.2011 r. [online]. [Warszawa: Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej, dostęp 24.05.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.bg.pw.edu.pl/biblprawo/uchw_295_zal.pdf
[22] Regulamin Organizacyjny Biblioteki Głównej Politechniki Warszawskiej stanowiący załącznik do Zarządzenia nr 30/2009 Rektora PW z dnia 24 września 2009 [online]. [Warszawa: Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej, dostęp 24.05.2012].

Dostępny w Internecie:
http://www.bg.pw.edu.pl/biblprawo/Regulamin_BGPW2009.pdf
[23] Regulamin Udostępniania Zbiorów i Świadczenia Usług Informacyjnych Systemu Biblioteczno-Informacyjnego Politechniki Warszawskiej stanowiący załącznik do Uchwały Senatu PW nr 296/XLVII/2011 z dnia 23.02.2011 r. [online]. [Warszawa: Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej, dostęp 24.05.2012]. Dostępny w Internecie:
http://www.bip.pw.edu.pl/var/pw/storage/original/application/22cbf092ada08c7f8cf57355952bd6b0.pdf
[24] Vademecum bibliotekarza: praktyczne i aktualne informacje dla bibliotekarzy, pod red. L. Bilińskiego. Warszawa, Verlag Dashöfer, 2011.
[25] Zybert E.B., Jakość w działalności bibliotek: oceny – pomiary – narzędzia. Warszawa, Centr. Eduk. Bibliot. Inform. i Dok., 2007.

Assessment of the library and information system at Warsaw University of Technology – methodology of the research

According to the Statute of the Warsaw University of Technology, once during the term of the Senate, the evaluation of the library and information system [LIS] at WUT is conducted. Up to date, the assessment were based on the annual reports of the LIS. This method of assessment was not compatible with the methodology used to assess other units at WUT, including the Central Administration units, which are the subject to an internal audit every two years. The methodology recently implemented to evaluate the LIS used various tools and techniques: self-assessment of LIS, evaluation of cooperation and relationships between the units of LIS, a survey of users, a survey of members of the WUT Library Board. The paper presents the latest methodology applied to the research and discusses the issues arising from the complex evaluation methodology. It also points out to the strengths and weaknesses of the analysis, the results and plans for continuation of the assessment.

Załącznik

Tabela 1. Konceptualizacja pojęć

Cele	Problemy (definicja pojęć)	Pytania (definicje pojęć)	Wskaźniki
Realizacja zadań	Gromadzenie	• Rozwój gromadzonych zbiorów	➢ środki finansowe na prowadzenie działalności ➢ inne źródła wpływów (przekazywanie przez pracowników PW materiałów ze środków publicznych oraz własnych publikacji)
		• Funkcjonalność Centralnego Katalogu Zbiorów Bibliotek (CKZB)	➢ weryfikacja planowanych zakupów
		• Dobór merytoryczny księgozbioru	➢ opiniowanie przez specjalistów ➢ informacje o lekturach
		• Księgozbiór dostosowany do oczekiwań	➢ zgłaszanie dezyderatów przez użytkowników ➢ współpraca ze środowiskiem akademickim (opiniowanie)
	Opracowywanie	• Jakość informacji zawartych w CKZB	➢ bieżące opracowywanie ➢ spójny system opracowania rzeczowego ➢ wprowadzenie do systemu wcześniejszych zbiorów
		• Starania o rozwój i utrzymanie CKZB	➢ weryfikacja opisów, zgłaszanie potrzeb zmian ➢ posiadane uprawnienia bibliotekarza katalogującego
	Przechowywanie	• Formy organizacji zbiorów	➢ wolny dostęp ➢ przestrzeń na przyszłe zbiory ➢ selekcja zbiorów
		• Bezpieczeństwo materiałów	➢ ochrona przed kradzieżą (monitoring, rejestracja wydawanych zbiorów) ➢ ochrona przed zniszczeniem (monitorowanie środowiska, wentylacja, konserwacja)

Cele	Problemy (definicja pojęć)	Pytania (definicje pojęć)	Wskaźniki
Realizacja zadań	Gromadzenie	• Rozwój gromadzonych zbiorów	➢ środki finansowe na prowadzenie działalności ➢ inne źródła wpływów (przekazywanie przez pracowników PW materiałów ze środków publicznych oraz własnych publikacji)
		• Funkcjonalność Centralnego Katalogu Zbiorów Bibliotek (CKZB)	➢ weryfikacja planowanych zakupów
		• Dobór merytoryczny księgozbioru	➢ opiniowanie przez specjalistów ➢ informacje o lekturach
		• Księgozbiór dostosowany do oczekiwań	➢ zgłaszanie dezyderatów przez użytkowników ➢ współpraca ze środowiskiem akademickim (opiniowanie)
	Opracowywanie	• Jakość informacji zawartych w CKZB	➢ bieżące opracowywanie ➢ spójny system opracowania rzeczowego ➢ wprowadzenie do systemu wcześniejszych zbiorów
		• Starania o rozwój i utrzymanie CKZB	➢ weryfikacja opisów, zgłaszanie potrzeb zmian ➢ posiadane uprawnienia bibliotekarza katalogującego
	Przechowywanie	• Formy organizacji zbiorów	➢ wolny dostęp ➢ przestrzeń na przyszłe zbiory ➢ selekcja zbiorów
		• Bezpieczeństwo materiałów	➢ ochrona przed kradzieżą (monitoring, rejestracja wydawanych zbiorów) ➢ ochrona przed zniszczeniem (monitorowanie środowiska, wentylacja, konserwacja)

		• Wyposażenie w sprzęt	➢ dostępność sprzętu komputerowego i jego stan, urządzenia biurowe (kopiujące, drukujące)
		• Bezpieczeństwo ludzi i zbiorów	➢ monitoring pomieszczeń ➢ kontrola dostępu do pomieszczeń (elektroniczna, do kluczy) ➢ ochrona przeciwpożarowa
Współpraca	Między BG a bibliotekami specjalistycznymi (i odwrotnie)	• Gromadzenie	➢ planowanie zakupów ➢ wymiana informacji o dezyderatach, zalecanych lekturach, zapotrzebowaniu na czasopisma
		• Opracowanie	➢ współpraca w zakresie opracowania rzeczowego i sporządzania opisów w CKZB
		• Udostępnianie, przechowywanie zbiorów	➢ ewidencjonowanie użytkowników ➢ realizacja zamówień międzybibliotecznych
		• Działalność informacyjna, dydaktyczna	➢ działania związane z organizacją praktyk i staży ➢ udostępnianie zasobów elektronicznych ➢ realizacja szkoleń
		• Archiwizowanie, ewidencjonowanie, dokumentowanie	➢ ewidencjonowanie dorobku naukowego ➢ współpraca w zakresie dokumentowania dorobku naukowego ➢ tworzenie NZB
		• Czas realizacji spraw i dostępność pracowników	
		• Użytkowanie ZSB	
	Ze społecznością akademicką	• Opiniowania zakupów • Zgłaszania lektur • Doradztwo przy opracowywaniu • Ewidencja dorobku naukowego pracowników	

Cele	Problemy (definicja pojęć)	Pytania (definicje pojęć)	Wskaźniki
Jakość obsługi	Satysfakcja użytkowników	• Częstotliwość odwiedzin • Poziom zadowolenia z funkcjonowania biblioteki	
	Ocena stanu rzeczy	• Księgozbiór • Bibliotekarze • Katalog komputerowy • Wyposażenie w sprzęt i nowe technologie • Komunikacja • Aspekty organizacyjne	➢ zasobność, dobór merytoryczny, udostępnianie ➢ uprzejmość, fachowość ➢ łatwość korzystania ➢ dostęp do urządzeń, Internetu, sieci WIFI ➢ przy pomocy strony internetowej i materiałów drukowanych ➢ godziny otwarcia, lokalizacja, warunki lokalowe
	Potrzeby	• Problemy, propozycje zmian	
	Oczekiwania	• Usługi • Zasoby • Źródła informacji • Formy komunikacji • Szkolenia	
	Ocena z punktu widzenia bibliotekarzy	• Dezyderaty • Oferowanie usług • Badanie potrzeb	➢ zgłaszanie potrzeb w zakresie gromadzenia i opracowywania ➢ zapewnienie dostępu do usług i zbiorów ➢ poznawanie opinii

Źródło: opracowanie własne.

Agnieszka Wolańska
Biblioteka Główna i OINT
Politechniki Wrocławskiej

Dane statystyczne gromadzenia i selekcji czasopism a skuteczne zarządzanie ich zasobem w Bibliotece Politechniki Wrocławskiej

Zaprezentowano zmiany, jakie dokonywały się w procesie gromadzenia i selekcji czasopism, w ujęciu ilościowym w Bibliotece Politechnice Wrocławskiej, w świetle analizy pięcioletnich statystyk. Przedstawiono przyczyny tych zmian oraz ukazano, w jaki sposób wnioski z dokonanych analiz mogą stać się punktem wyjścia do określenia polityki zarządzania zasobem czasopiśmienniczym.

Wprowadzenie

Prowadzenie wyliczeń statystycznych w bibliotekach wyższych uczelni jest obecnie standardem. Sprawozdawczość przedstawiająca dane statystyczne dotyczące zbiorów i użytkowników (w różnych ujęciach) pełni funkcję nie tylko kompletnego źródła informacji o bibliotece i jej działalności, ale również jest fundamentem efektywnego planowania finansowego i jakościowego. Wiedza uzyskana na podstawie analizy zmian wynikających ze statystyk (szczególnie w skali wieloletniej) stanowi podstawę do ukazania przeobrażeń zachodzących w rzeczywistości bibliotecznej i również poza nią. Niestety, nie zawsze wnioski wynikające z tych analiz służą do tego celu, często wszystkie obliczenia mają na celu potwierdzenie z góry przyjętego założenia i nie służą jako punkt wyjścia do wprowadzania modyfikacji w zarządzaniu biblioteką[1].

Warto również podkreślić, że ujednolicenie zasad dokonywania badań jakości i obliczeń ilościowych przez biblioteki akademickie mogłoby stanowić doskonały materiał do prognozowania zjawisk na większą skalę. Niestety, zarówno interpretacja definicji, jak i sposób zliczania danych (np. w formularzach GUS) budzą wątpliwości, co do obiektywnego rezultatu takich wyliczeń.

W mniejszej skali, na użytek działalności pojedynczej biblioteki, wyniki analiz statystycznych mogą być przyczynkiem do wyciągnięcia wartościowych wniosków oraz stanowić doskonałe źródło informacji o tym, jak zmienia się sfera usług biblio-

[1]J. Maj, Statystyka w bibliotece i jej otoczeniu, Warszawa 2007.

tecznych. Przyjęcie jednego schematu w wieloletniej skali dokonywania wyliczeń w sprawozdaniu rocznym sprzyja efektywności otrzymanych wyników.

W niniejszym referacie poruszono problematykę statystyk będących wynikiem sprawozdań rocznych w skali pięciu lat i dotyczących kolekcji czasopism i innych wydawnictw ciągłych w Bibliotece Politechniki Wrocławskiej.

Ten rodzaj zbiorów w ostatnim czasie przechodził dość gwałtowne przekształcenia dotyczące zarówno sposobu ich gromadzenia (zakup, prenumerata poprzez przetargi, umowy licencyjne i konsorcyjne) poprzez samą postać czasopisma, a skończywszy na sposobie udostępniania i korzystania przez użytkowników. Z tego powodu tym ciekawsze jest prześledzenie zarówno samych zmian ilościowych zasobu, jak i ukazanie ich wpływu na sposób zarządzania nim i planowania w różnych zakresach działalności Biblioteki.

Organizacja zarządzania czasopismami w Bibliotece Politechniki Wrocławskiej – sprawozdania roczne

Oddział Gromadzenia i Opracowania Wydawnictw Ciągłych (inaczej: Oddział Czasopism) jest oddziałem, który kompleksowo zajmuje się czasopismami i innymi wydawnictwami periodycznymi oraz wybranymi bazami danych. W Oddziale, podobnie jak w całej Bibliotece, od lat jest stosowany scentralizowany sposób zarządzania przebiegiem wszystkich procesów bibliotecznych dotyczących zbiorów. Dotyczy on zarówno zbiorów znajdujących się w Bibliotece Głównej, jak i będących we wszystkich bibliotekach systemu biblioteczno-informacyjnego uczelni. Ma to niewątpliwie pozytywny wpływ na efekty w postaci pełnej kontroli gromadzenia, stanu akcesji, a także racjonalnego dysponowania finansami.

Rokrocznie w Bibliotece Politechniki Wrocławskiej jest tworzone sprawozdanie z działalności systemu biblioteczno-informacyjnego, na którego treść składają się dane faktograficzne i liczbowe przygotowywane przez oddziały biblioteki. Oddział Czasopism, w części jego dotyczącej, opisuje procesy w zakresie swojej działalności w obrębie danego roku akademickiego, takie jak:

- gromadzenie czasopism drukowanych (zakup, dary, wymiana, rozmieszczenie),
- gromadzenie czasopism elektronicznych (liczba tytułów pełnotekstowych, abstraktowych i spisów treści oraz całych serwisów),
- gromadzenie baz danych na CD-ROM-ach.

Oddział kończy prace związane z rozpisywaniem zasobu na egzemplarze oprawne i zajmuje się również wprowadzaniem nowych rekordów bibliograficznych. Wobec faktu, iż rozpoczęto prace nad wprowadzaniem do katalogu OPAC rekordów czasopism elektronicznych (w zdalnym dostępie i na nośnikach optycznych) do tytułów z prenumeraty bieżącej oraz posiadających wieczystą archiwizację, już wkrótce ten aspekt działalności Oddziału znajdzie się w sprawozdaniu.

Źródłem danych do sprawozdania są:

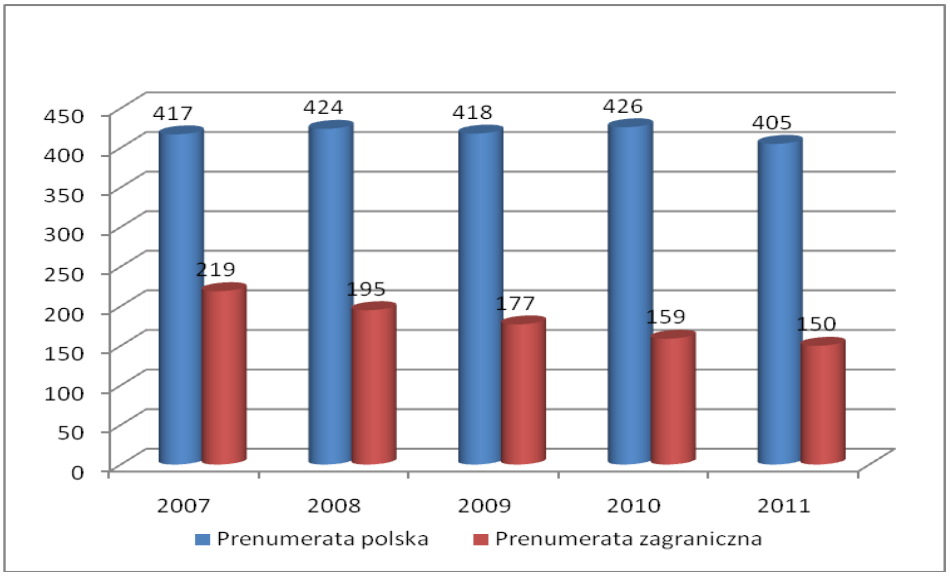
- raporty systemu Aleph,

- dokumentacja prowadzona przez pracowników Oddziału w sposób ciągły przez cały rok (kalkulacje cenowe, wykazy prenumeraty wydziałów i Biblioteki Głównej, karty akcesyjne, protokoły dotyczące przebiegu skontrum, protokoły selekcji i kasacji),
- inwentarz kartkowy (w przygotowaniu prace nad inwentarzem komputerowym),
- dokumentacja otrzymywana w wyniku przeprowadzania procedur dotyczących podpisywania licencji na dostępy do serwisów i czasopism,
- statystyki wykorzystania czasopism i serwisów elektronicznych.

Gromadzenie czasopism w świetle statystyk

Biblioteka Politechniki Wrocławskiej nie jest jednostką podstawową uczelni, w związku z tym nie może samodzielnie występować z wnioskami do MNiSW o zakup zbiorów zagranicznych, które to zakupy są dokonywane ze środków przeznaczanych na działalność statutową. Przygotowuje jedynie dane szacunkowe dla Działu Nauki Uczelni, w podziale na wydziały (jednostki podstawowe Uczelni). Ta rola jest bardzo znacząca, ponieważ pozwala na zgromadzenie danych finansowych w jednym miejscu, w celu kontrolowania wydatków na zbiory w skali całej Politechniki. Trzeba również dodać, iż finanse są skoncentrowane w dwóch grupach. Pierwszą z nich stanowi tzw. centrala, czyli środki przeznaczane na zakup źródeł ogólnouczelnianych, wykorzystywanych docelowo przez użytkowników wszystkich wydziałów oraz środki, z których poszczególne wydziały finansują własną prenumeratę.

Tabela 1. Prenumerata drukowana krajowa i zagraniczna. Dane liczbowe



Podstawowym sposobem nabywania czasopism jest prenumerata. Powyższy wykres (tab. 1) obrazuje zmiany ilościowe dotyczące prenumeraty krajowej oraz zagranicznej odnotowane w statystykach przeprowadzanych w ciągu ostatnich pięciu lat.

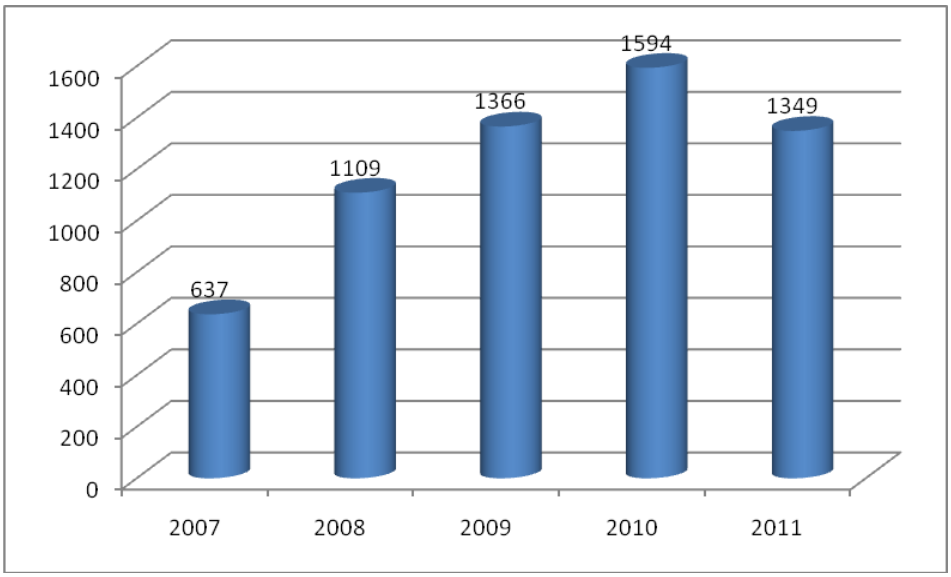
Analiza porównawcza obu rodzajów prenumeraty pozwala dostrzec znaczące rozbieżności ilościowe, ale również utrzymujące się różnice w tendencjach: o ile w przypadku prenumeraty zagranicznej wyraźna jest tendencja malejąca, o tyle w przypadku krajowej, utrzymuje się ona na porównywalnym poziomie. Przyczyną tak widocznych różnic jest, jak się łatwo można domyślić, stopniowe odchodzenie od prenumeraty drukowanej, na rzecz elektronicznych wersji tytułów, nierzadko kupowanych w ramach konsorcjów lub w ofertach pakietowych wydawców w przypadku czasopism zagranicznych, gdyż rynek polskich naukowych czasopism elektronicznych, na które niewątpliwie jest ogromne zapotrzebowanie, znacząco odbiega od oferty wydawców zagranicznych. Mowa tu nie tyle o potencjale finansowym i zapleczu administracyjnym, ale przede wszystkim o formie udostępniania tych źródeł użytkownikom (np. każdy numer czasopisma dostarczany w formie pliku PDF, który może być zapisywany na jeden określony komputer lub serwer) oraz o ograniczeniach dostępu (polscy wydawcy niechętnie zgadzają się na dostęp w ramach IP lub/i przez serwer proxy, w niektórych przypadkach wydaje się, że nie rozumieją zasad działania tego typu narzędzi). Prawdopodobnie obawiają się niezgodnego z umową dostępu do ich zbiorów poza upoważnionymi odbiorcami, bez rekompensaty finansowej dla nich. Rynek czasopism polskich i zagranicznych nie rozwija się w podobnym tempie i stąd okazane różnice. Przede wszystkim w Polsce nie funkcjonuje tak wiele wydawnictw, które byłoby stać na inwestowanie w tworzenie takiego rynku. Pewne próby są podejmowane w odniesieniu do rynku prasy (te przypadki dotyczą raczej dużych koncernów wydawniczych lub dystrybutorów treści elektronicznych np. Bauer, Agora, EMIS), ale w odniesieniu do czasopism naukowych można mówić raczej o rozproszeniu pojedynczych tytułów mniejszych wydawców, z nielicznymi wyjątkami (Sigma-Not, IMPAN). Rozwojowi rynku polskich naukowych czasopism elektronicznych nie sprzyja również fakt, iż nierzadko tytuły polskie na wysokim poziomie (w tym również czasopism, w formie elektronicznej) są „przejmowane" przez zagranicznych wydawców, a tym samym za dostęp do nich trzeba płacić dużo więcej niż gdyby były dystrybuowane i archiwizowane w Polsce[2]. Ten trend jest zresztą zauważalny nie tylko w odniesieniu do czasopism polskich[3]. Warto wspomnieć, że za pośrednictwem strony internetowej Biblioteki udostępniany jest również zbiór piętnastu tytułów wydawanych przez Politechnikę Wrocławską.

Prenumerata czasopism krajowych stanowi dużą część kolekcji czasopism bieżących. Wykres dotyczący liczby pełnotekstowych polskich czasopism elektronicznych udostępnianych w Bibliotece Politechniki Wrocławskiej zamieszczono poniżej (tab. 2).

[2]Przykładami mogą być tytuły: Opto-Electronic Review (Springer), SOFW Journal (Verlag fur Chemische Industrie).

[3]Nahotko M., Czasopisma elektroniczne, Warszawa 2007.

Tabela 2. Liczba pełnotekstowych polskich czasopism elektronicznych udostępnianych na stronie Biblioteki



Baza ARIANTA „Naukowe i branżowe polskie czasopisma elektroniczne" na rok 2012 pokazuje liczbę 3195[4]. W 2005 roku baza odnotowywała 599 tytułów[5]. Świadczy to o rozwoju elektronicznych publikacji w Polsce, który nadal podlega przeobrażeniom.

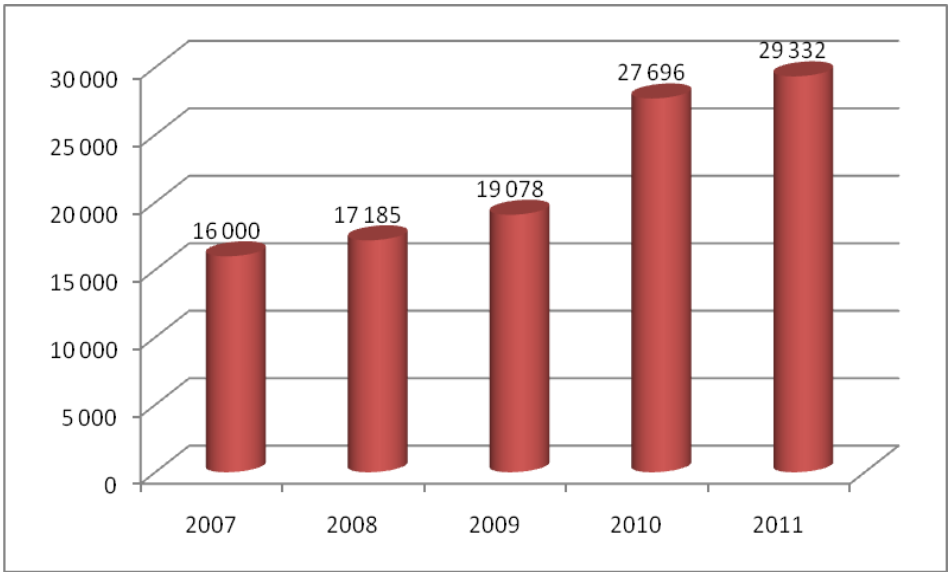
Wzrost liczby tytułów w latach 2007-2010 wynikał z oparcia danych o bazę ARIANTA. Pozorny spadek ilościowy w 2011 jest wynikiem faktu wykluczenia tytułów dublujących się w bazie ARIANTA oraz tych, które zostały nabyte przez Bibliotekę a zatem nie wskazuje on na zmniejszenie się liczby tytułów elektronicznych, a wręcz przeciwnie. Można z dużym prawdopodobieństwem stwierdzić, iż taka tendencja spadkowa (w statystyce) będzie się utrzymywać do momentu przyjęcia innych kryteriów dokonywania wyliczeń dotyczących udostępniania przez Bibliotekę polskich czasopism elektronicznych. Będzie to w praktyce oznaczać coraz większą liczbę tytułów kupowanych bezpośrednio przez Bibliotekę, a nie jedynie przez nią pośrednio udostępnianych na witrynie.

Warto wspomnieć również, że za pośrednictwem strony internetowej Biblioteki udostępniany jest także zbiór piętnastu tytułów wydawanych przez Politechnikę Wrocławską.

[4]Dostęp: http://www1.bg.us.edu.pl/bazy/czasopisma/ z dnia 23.05.2012.
[5]Drabek A., Pulikowski A., Baza danych „Naukowe i fachowe polskie czasopisma elektroniczne" – stan badań, Biuletyn EBIB [online] 2006 nr 1 [dostęp 24.05.2012]. Dostępny w internecie: http://www.ebib.info/2006/71/drabek.php

Zasadniczy wpływ na różnice ilościowe i dysproporcje między tytułami drukowanymi z polskimi i zagranicznymi (tab. 1) ma występująca jednocześnie tendencja wzrostowa dotycząca udostępniania czasopism elektronicznych i serwisów zagranicznych, która jest zauważalna w dotyczących ich statystykach widocznych na poniższym wykresie[6].

Tabela 3. Liczba elektronicznych zagranicznych czasopism pełnotekstowych udostępnianych przez Bibliotekę



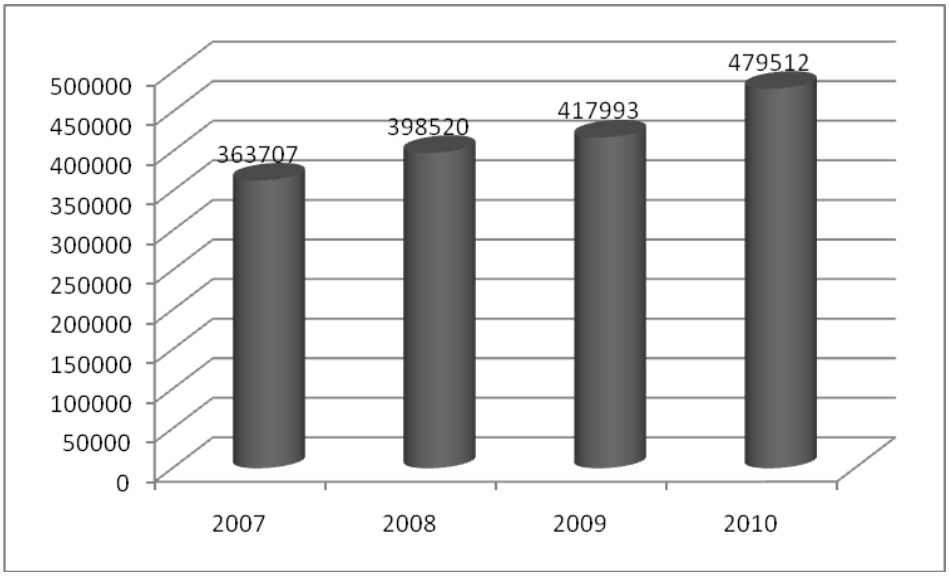
Na szczególną uwagę zasługuje słupek dotyczący roku 2010. Od tego roku szeroka oferta tytułów elektronicznych, do tej pory opłacana przez Bibliotekę w ramach konsorcjów, została objęta Licencją Krajową finansowaną w 100% przez MNiSW. Ten fakt wywarł zasadniczy wpływ na planowanie finansowania czasopism elektronicznych, którego efekty prawdopodobnie będą widoczne w szerszej skali w zestawieniach statystycznych w kolejnych latach. Wyłączenie z zakupów tytułów dostępnych w ramach Licencji Krajowej odciążyło w dużym stopniu budżet i już w chwili obecnej zaowocowało możliwością zakupu dodatkowych pakietów czasopism elektronicznych odpowiadających zapotrzebowaniu pracowników i studentów Politechniki (m.in. pakietów STM Oxford University Press, S&T Taylor&Francis). Przy tworzeniu planów finansowych przeprowadza się również analizy dotyczące możliwości poszerzania oferty elektronicznej w ramach zaoszczędzonych na Licencji Krajowej kwot. Ponadto istotne jest zastosowanie narzędzia do zarządzania źródłami elektronicznymi, jakim jest Lista A-Z, dzięki której było możliwe włączenie do oferty Biblioteki również bezpłatnych serwisów elek-

[6]Pod uwagę wzięto tylko elektroniczne czasopisma pełnotekstowe.

tronicznych. Rozwój i coraz większa popularność modelu publikowania artykułów w bazach Open Access miały na to również niebagatelny wpływ. Oprócz zakupu dostępu do elektronicznych czasopism zagranicznych w ramach pakietów i kolekcji tematycznych, Biblioteka utrzymuje dostęp do serwisów agregacyjnych takich jak EBSCO, EMIS czy PROQUEST. W niniejszym referacie nie zostanie zaprezentowane zestawienie liczby serwisów skorelowane z liczbą 11 tytułów. Powodem tego jest fakt, iż w 2007 r. liczba tytułów była liczona globalnie. Dopiero w 2011 roku nastąpiło w rozdzielenie w statystykach serwisów zwykłych od agregacyjnych. Pozwoli to w przyszłości na wykluczenie zjawiska dublowania się tytułów, co mogło prowadzić do zafałszowania liczby faktyczne udostępnianych źródeł. Jednak z powyższego wykresu wynika, iż mimo wykluczenia z obliczeń serwisów agregacyjnych, liczba udostępnianych poprzez stronę Biblioteki czasopism nadal wzrasta, można stwierdzić, iż tendencja odchodzenia od wersji drukowanych na rzecz elektronicznych nadal się utrzymuje.

W Oddziale Czasopism dokonuje się również analizy wykorzystania tytułów elektronicznych, mierząc ich przydatność liczbą pobrań artykułów pełnotekstowych (tab. 4).

Tabela 4. Liczba pobrań pełnych tekstów artykułów

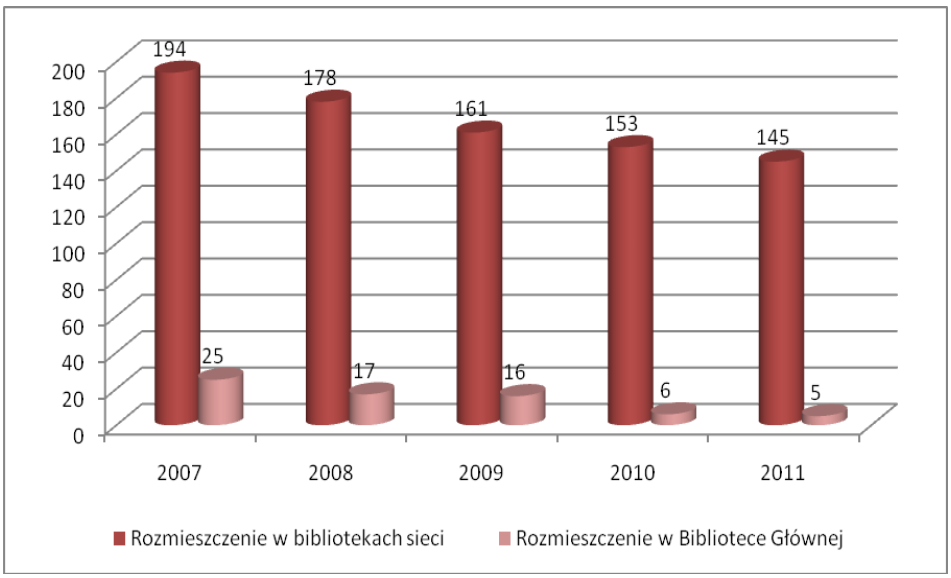


Dane liczbowe dotyczące pobranych artykułów podlegają dość ścisłej kontroli i są one na bardzo wysokim poziomie szczegółowości (do poziomu pobrania poszczególnych artykułów). Ma to szczególne znaczenie w przypadku, kiedy wydawca daje prawo wymiany poszczególnych tytułów w ramach opłacanych pakietów tematycznych. Można wówczas zaproponować wymianę na tytuły czasopism z dużą liczbą pobieranych artykułów w miejsce tytułów, z których nikt nie

korzysta. Bywają też inne konsekwencje takiej analizy. Przykładem jest rezygnacja z opłacania na 2011 rok bazy Proquest Dissertation&Thesis (również będąca przedmiotem zakupu Oddziału Czasopism), której koszt pobrania jednego artykułu stał się zbyt wysoki w stosunku do ceny bazy. Stworzyło to możliwość zakupienia innego, dogodnego dla użytkowników źródła.

W raportach przygotowywanych przez Oddział Czasopism znajdują się też zestawienia dotyczące rozmieszczenia czasopism drukowanych w Bibliotece Głównej oraz bibliotekach sieci Politechniki Wrocławskiej (tab. 5).

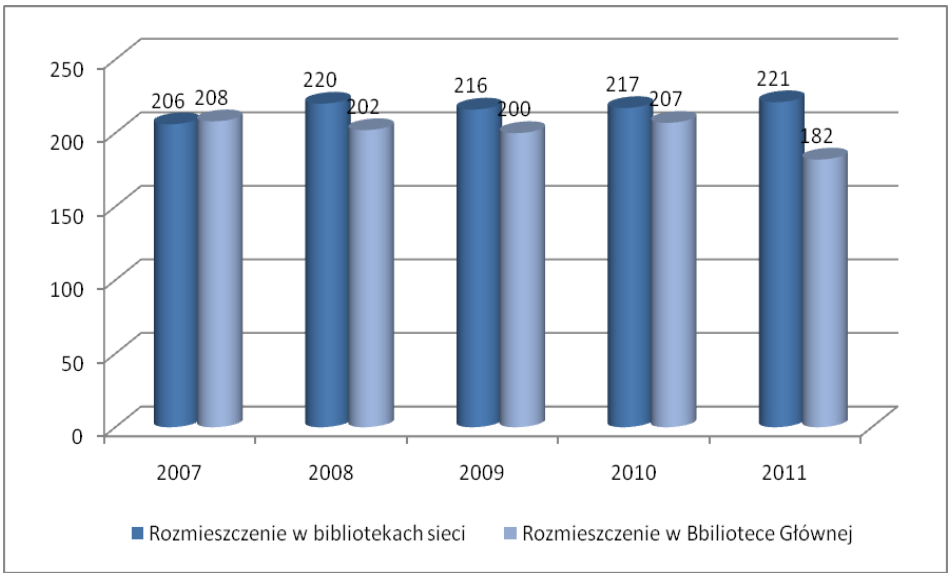
Tabela 5. Rozmieszczenie drukowanych czasopism zagranicznych w Bibliotece Głównej i bibliotekach sieci



Wskazują one nie tylko na zasobność portfela poszczególnych wydziałów Uczelni w danym roku w przypadku tytułów zagranicznych (jednostki Uczelni same finansują prenumeratę w ramach środków przeznaczonych na działalność statutową), ale również wykazują fakt, iż wiele z prenumerowanych tytułów zostało wchłoniętych przez oferty pakietów czasopism elektronicznych, bądź dostępy konsorcyjne, które są finansowane z puli centralnej Biblioteki. Dodatkowe zamówienia nowych tytułów są możliwe do zrealizowania jedynie w ramach dokonanych skreśleń wcześniej prenumerowanych tytułów, bądź w ramach opłaty wydziału (zlecenie, grant). Jednak z tej możliwości wydziały nie korzystają zbyt często.

Warto zwrócić uwagę, że w ciągu pięciu analizowanych lat uległa zmniejszeniu liczba tytułów udostępnianych w Bibliotece Głównej. Przyczyną tego faktu jest rezygnacja wydziałów z opłacania w ramach własnej prenumeraty tytułów przypisanych danemu wydziałowi ze względu na tematykę, ale udostępnianych w Bibliotece Głównej.

Tabela 6. Rozmieszczenie drukowanych czasopism polskich w Bibliotece Głównej i bibliotekach sieci



Dane liczbowe dotyczące rozmieszczenia czasopism polskich pochodzących z prenumeraty drukowanej (tab. 6) różnią się od danych dotyczących prenumeraty zagranicznej i są to różnice uzasadnione. Przede wszystkim proporcje między rozmieszczeniem tytułów krajowych w bibliotekach sieci, a Biblioteką Główną są bardzo wyrównane. Głównym powodem takiej sytuacji jest oczywiście fakt, iż prenumerata polskich tytułów nadal jest tańsza od zagranicznej, a co za tym idzie możliwy jest zakup większej liczby czasopism o treści odpowiadającej tematycznie wielu wydziałom, w ramach przeznaczonej na ten cel kwoty. Na rynku polskim jest wiele tytułów o podobnej tematyce, ale wydawanych przez różnych wydawców. Możliwość ich zakupienia daje większy dostęp do informacji o podobnej treści, ale jest to zasadne z powodu dość dużego rozproszenia budynków Politechniki. Taki zakup umożliwia dostęp większej liczby użytkowników do tego typu tytułów i odpowiada faktycznemu na nie zapotrzebowaniu.

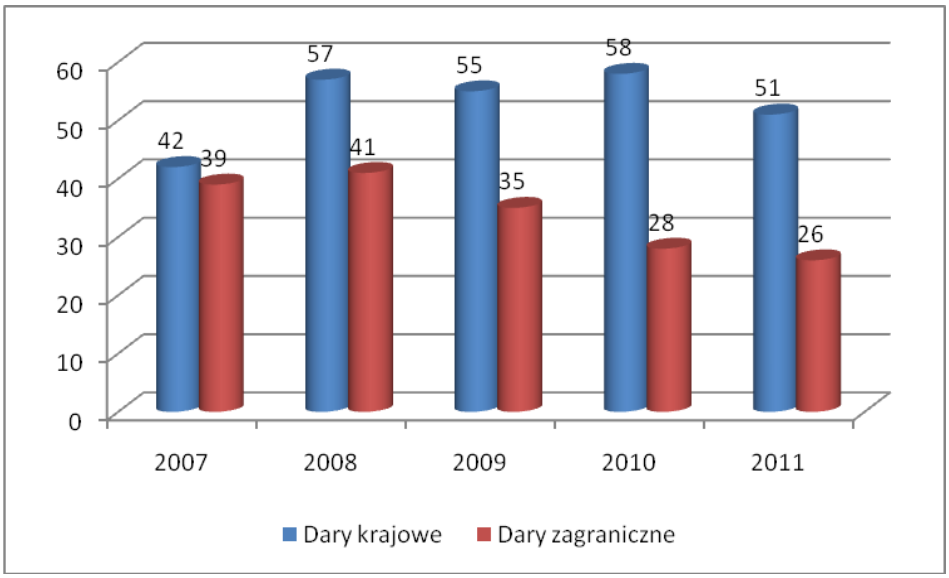
Dary i wymiana

Mniejszym ilościowo, ale niemniej ważnym źródłem pozyskiwania czasopism są dary i wymiana. Poniższe wykresy (tab. 7 i 8) przedstawiają zmiany ilościowe, jakie dokonywały się w ciągu ostatnich pięciu lat w ramach tych form nabycia.

Najwięcej tytułów Biblioteka Politechniki Wrocławskiej otrzymuje z Zakładu Gromadzenia i Uzupełniania Zbiorów Biblioteki Narodowej (wcześniej Biuro Międzynarodowej Wymiany Wydawnictw). Od 2008 roku nawiązano również

współpracę z amerykańską fundacją Pennsylvania Partnership Abroad, ale na razie nie zdecydowano się na nadanie tym zbiorom sygnatury. Stąd też w statystykach nie jest widoczny wzrost liczby tytułów.

Tabela 7. Dary krajowe i zagraniczne – zestawienie liczbowe

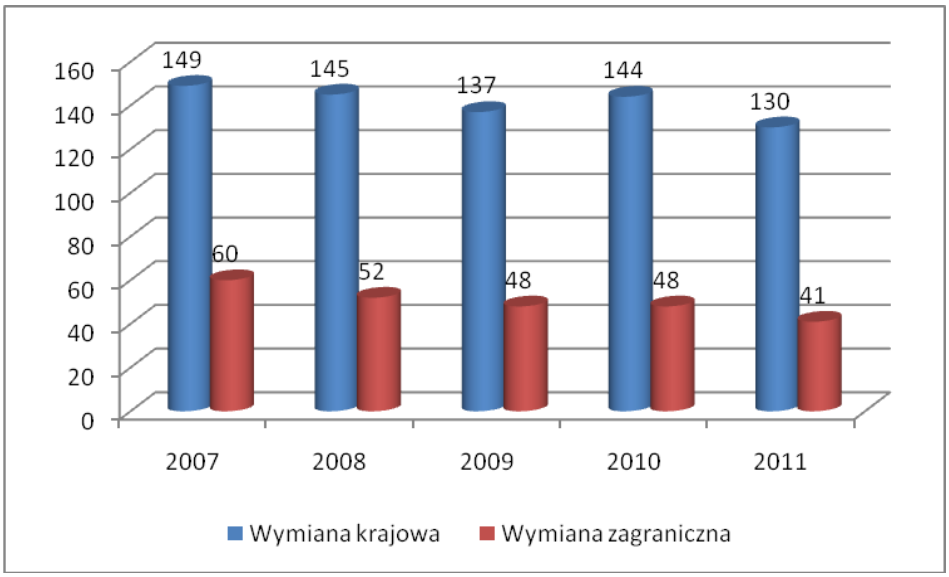


Czasopisma polskie w dużej mierze pochodzą z darów Biblioteki Uniwersyteckiej we Wrocławiu, otrzymywanych przez nią w ramach egzemplarza obowiązkowego. Niektóre z tych tytułów powielają się z tytułami z prenumeraty krajowej, ale z powodu braku pewności, co do kompletności i regularności dostaw nie powoduje to rezygnacji z prenumeraty na rzecz egzemplarzy z darów.

W zakresie wymiany czasopism polskich (tab. 8) utrzymuje się lekka tendencja spadkowa (w 2011 zanotowano dość znaczne obniżenie). Można domniemywać, iż taka tendencja będzie się w najbliższym czasie utrzymywać. Wynika to głównie z odchodzenia od publikowania przez uczelnie czasopism w wersji drukowanej na rzecz wersji elektronicznych, które umieszczane są w otwartych repozytoriach cyfrowych dostępne dla każdego użytkownika, tym samym wymiana traci rację bytu.

Kontrahentami, z którymi Biblioteka Politechniki Wrocławskiej prowadzi największą liczbowo wymianę są: Politechnika Śląska, Politechnika Warszawska, Politechnika Opolska i Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu. W 2011 ze współpracy zrezygnowały Biblioteki Politechniki Białostockiej oraz Politechniki Poznańskiej. Przyczynami tej rezygnacji było zaniechanie wydawania tytułów będących przedmiotem wymiany lub/i digitalizacja i umieszczanie ich w repozytoriach uczelnianych.

Tabela 8. Wymiana krajowa i zagraniczna – zestawienie liczbowe



Wymiana zagraniczna notuje nieduży spadek. Najważniejszymi kontrahentami Biblioteki są: Biblioteka Kongresu i Rosyjska Akademia Nauk.

Selekcja czasopism

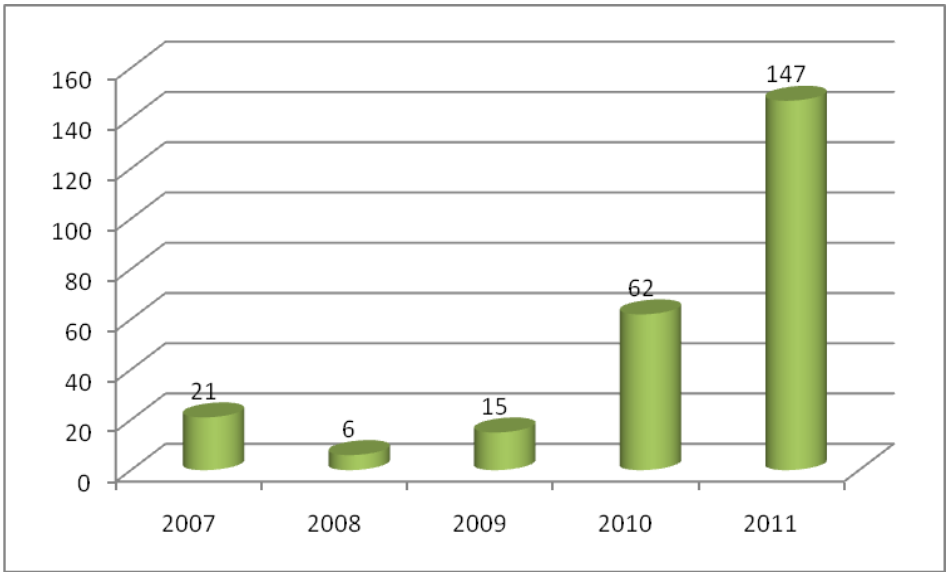
Oprócz zakupu nowych tytułów i uzupełniania zbiorów, bardzo ważnym aspektem działalności Biblioteki jest dokonywanie selekcji zbiorów czasopiśmienniczych. Na poniższej tabeli (tab. 9) przedstawiono kasacje całkowite czasopism z bibliotek systemu informacyjno-bibliotecznego. Wyraźny wzrost liczby w latach 2010-2011 jest spowodowany faktem, iż biblioteki przygotowujące się do retrokonwersji swoich tytułów i wprowadzenia do systemu Aleph są zobowiązane do dokonania analizy czasopism pod kątem przydatności dla użytkowników oraz dotychczasowego stopnia wykorzystania. Takie przygotowania są obecnie intensywnie prowadzone, w związku z tym nastąpiła duża selekcja zbioru czasopiśmienniczego. Tego typu działalność ma również duże znaczenie w racjonalnym planowaniu organizacji pracy w bibliotekach.

Selekcja podyktowana jest również faktem dostępu do coraz większej liczby archiwów elektronicznych tytułów, które w przeszłości były prenumerowane przez Bibliotekę oraz znaczącym wzrostem liczby czasopism zamieszczanych na platformie Dolnośląskiej Biblioteki Cyfrowej, która działa w Bibliotece Politechniki Wrocławskiej (dla porównania: w 2007 r. 169 tytułów, w 2011 aż 1005 tytułów).

Można przewidywać, że ten kierunek utrzyma się w najbliższych latach, m.in. z powodu braku możliwości dokonywania przesunięć zbiorów (Biblioteka Politechniki Wrocławskiej nie posiada własnego budynku) oraz faktu, iż w planach

jest likwidacja zewnętrznego magazynu Biblioteki, a także budowa archiwum uczelnianego, w którym znajdzie swoje miejsce część zbiorów (jak również przeniesienie części oddziałów do nowego gmachu). W planach jest również zmiana wewnętrznej struktury Biblioteki z naciskiem na zbiory w formie elektronicznej (zarówno zdigitalizowane na miejscu, jak i w dostępie zdalnym).

Tabela 9. Selekcja czasopism drukowanych w Bibliotece Głównej i bibliotekach sieci – kasacje całkowite



Podsumowanie

Dane statystyczne dotyczące czasopism i innych wydawnictw ciągłych są punktem wyjścia do analizy zjawisk zachodzących nie tylko w obrębie wydawnictw ciągłych, ale umożliwiają też racjonalne gospodarowanie finansami oraz zasobem, zarówno drukowanym jak i elektronicznym. Ważną rolę spełnia tu całkowicie scentralizowany sposób zarządzania, jaki jest wykorzystywany w Bibliotece Politechniki Wrocławskiej. Wszystkie dane, które obrazują sytuację czasopism w Bibliotece nie byłyby możliwe do uzyskania, gdyby nie ścisła kontrola i nadzorowanie wszystkich procesów związanych z gromadzeniem przez Oddział Czasopism. Co więcej, nawet gdyby takie dane można byłoby zgromadzić, mogłyby to być informacje niemiarodajne, ponieważ różne byłyby sposoby ich liczenia (przy decentralizacji istniałoby ryzyko, iż każda z bibliotek stosowałaby inne normy postępowania). Dane ilościowe otrzymywane w statystykach wskazują prognozy dotyczące kierunków rozwoju rynku wydawniczego czasopism, a także dostarczają cennej wiedzy związanej z faktycznym wykorzystaniem źródeł elektronicznych. Eliminacja drukowanych źródeł o niskim wskaźniku wyko-

rzystywania jest jednym z elementów racjonalnej polityki zarówno finansowej jak i tej, która związana jest z wychodzeniem naprzeciw potrzebom użytkowników. Szczególnego znaczenia nabiera to w kontekście zmniejszającej się powierzchni magazynowej i jednoczesnej digitalizacji zbiorów. Wszystkie te procesy nie byłyby możliwe gdyby nie dobre funkcjonowanie sieci biblioteczno-informacyjnej w relacji z Biblioteką Główną i jej merytorycznymi wytycznymi. Dzięki efektywnej komunikacji między Oddziałem a bibliotekami sieci możliwe jest nawet stwierdzenie nie tylko, w jaki sposób jest wykorzystywany cały zasób czasopism, ale nawet poszczególne tytuły. Ma to znaczenie w sytuacji, kiedy wydział ma możliwość zaprenumerowania nowych tytułów jedynie w miejsce skreślonych pozycji.

Wykazywanie w statystykach poziomu wykorzystania poszczególnych tytułów elektronicznych (obecnie bardzo szczegółowych) ma również niebagatelne znaczenie szczególnie w odniesieniu do gospodarki finansami Biblioteki. Pomocne są w tym odpowiednie narzędzia, które są stosowane w Bibliotece Politechniki Wrocławskiej, takie jak np. Lista A-Z.

Z pewnością uzupełnieniem danych byłoby również zastosowanie do takich analiz narzędzi badających jakość kolekcji czasopism oraz stopień zadowolenia z tego zasobu, w skali zarówno globalnej jak i szczegółowej. Być może w przyszłości Biblioteka oprócz analizy danych liczbowych będzie posługiwać się również stworzonymi do tego narzędziami, niemniej jednak otrzymywane wskaźniki są cennym źródłem informacji o kształtowaniu się kolekcji czasopism i pozwalają na dobre zarządzanie i planowanie w tym zakresie.

Bibliografia

[1] Drabek A., Pulikowski A., Baza danych „Naukowe i fachowe polskie czasopisma elektroniczne" – stan badań, Biuletyn EBIB [online] 2006, nr 1 [dostęp 24.05.2012]. Dostępny w internecie: http://www.ebib.info/2006/71/drabek.php

[2] Maciejewska Ł., Niemiec H., Wolańska A., Model gromadzenia i udostępniania czasopism w bibliotece akademickiej uczelni technicznej. [w:] Z problemów bibliotek naukowych Wrocławia, nr 8, II Wrocławskie Spotkania Bibliotekarzy Polonijnych, pod red. H. Szarskiego i D. Dudziak. Wrocław, Oficyna Wydawnicza Politechniki Wrocławskiej, 2010, ss. 34-39.

[3] Maj S., Statystyka w bibliotece i jej otoczeniu, Warszawa 2007.

[4] Nahotko M., Czasopisma elektroniczne, Warszawa 2007.

[5] Portacha A., Tonakiewicz A., Źródła do badań nad wykorzystaniem zasobów bibliotecznych w oparciu o narzędzia statystyczne. [w:] Seria III: ePublikacje Instytutu INiB UJ. Pod red. Marii Kocójowej, Przenikanie i rozpowszechnianie idei oraz doświadczeń: zagadnienia międzynarodowego bibliotekoznawstwa porównawczego, ss. 74-85.

[6] Rohleder R., Szarski H., Uniejewska A., Działalność systemu biblioteczno-informacyjnego Politechniki Wrocławskiej w roku akademickim 2010/2011, Raport Biblioteki Głównej i OINT Politechniki Wrocławskiej, 2011, Ser. U, nr 219.

Statistical data of acquisition and discarding of serials in main Library of Wrocław University of Technology and an effective management of serials collection

The paper presents the changes which have been made in the process of acquisition and discarding, in quantitative terms in Library of Wroclaw University of Technology, under five-year's statistics analysis.

The reasons of such changes were demonstrated and it was shown the way how they can become the starting point to determine serials management policy.

Beata Starosta
Biblioteka Główna i OINT Politechniki Wrocławskiej

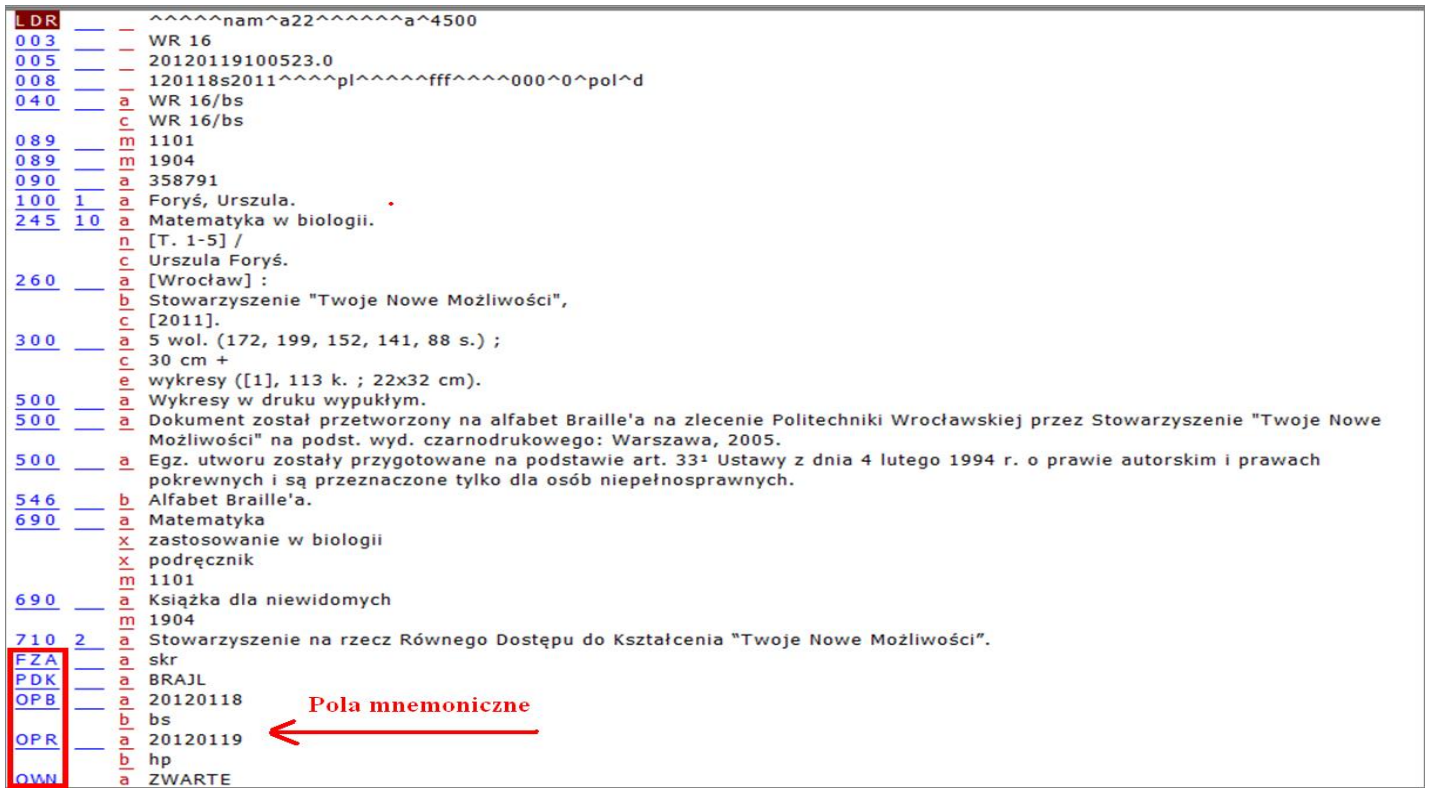
Wykorzystanie formatu MARC21 do celów automatyzacji statystyki bibliotecznej, na przykładzie pracy Biblioteki Głównej i OINT Politechniki Wrocławskiej

Biblioteka Główna i OINT Politechniki Wrocławskiej od lat rozwija i doskonali proces tworzenia i pozyskiwania danych statystycznych w sposób automatyczny. W referacie przedstawiono jeden z ważniejszych elementów tego procesu, jakim jest programowe wykorzystywanie standardowych i mnemonicznych pól rekordu bibliograficznego i rekordu KHW. W polach umieszczane są istotne informacje pozwalające na pozyskiwanie danych dotyczących ilości i jakości zasobów bibliotecznych oraz procesu ich opracowania. Dane statystyczne, które mogą być kompilowane w licznych konfiguracjach za pomocą operacji wyszukiwawczych oferowanych przez zintegrowany system biblioteczny lub przy użyciu specjalnie wygenerowanych raportów, wykorzystywane są dla potrzeb: tworzenia statystyki wewnętrznej, niezbędnej w procesie zarządzania systemem biblioteczno-informacyjnym uczelni, a także zapewnienia rzetelnych informacji wymaganych przez takie instytucje jak: Główny Urząd Statystyczny, Państwowa Komisja Akredytacyjna i inne.

Wstęp

Tworzenie statystyki bibliotecznej przez długie lata było pracą żmudną i niedającą w pełni zadowalających efektów, szczególnie trudną w sieciach bibliotek uczelnianych składających się z biblioteki głównej i grupy bibliotek instytutowych, wydziałowych itp. Zbieranie danych przez liczne grono bibliotekarzy zwiększało możliwość pojawienia się błędów, zarówno z powodu zwykłych pomyłek, jak i świadomego fałszowania informacji w celu uzyskania pozytywnej oceny działalności jednostki. Ponadto dane liczone ręcznie (np. na podstawie kart książek czy kart czytelników) nie były ponownie weryfikowane ze względu na czasochłonność tego procesu. Nawet określenie ilości zasobów nie było jednoznaczne. Każdego roku, posługując się liczną dokumentacją przybytków i ubytków, dodawano uzyskaną liczbę do ustalonej w roku poprzednim. Jednorazowa pomyłka pociągała za sobą kontynuację błędu przez kolejne lata.

Wraz z pojawieniem się komputerowych systemów bibliotecznych zaistniały możliwości generowania danych w sposób automatyczny. Aby maksymalnie wykorzystać



Rys. 1. Przykładowy rekord bibliograficzny
Źródło: Biblioteka Politechniki Wrocławskiej. Dane z modułu katalogowania systemu Aleph.

pojawiające się możliwości, warto je dokładnie rozpoznawać i posługiwać się nimi w sposób świadomy i planowy. Istotne jest wprowadzanie do systemów określonych informacji, które następnie będą z powodzeniem wykorzystywane do celów statystycznych.

W dalszej części referatu zostanie pokazany przykład działalności prowadzonej przez Oddział Opracowania Druków Zwartych Biblioteki Politechniki Wrocławskiej, zmierzającej do jak najpełniejszej automatyzacji statystyki bibliotecznej. Głównym zadaniem Oddziału jest katalogowanie zbiorów, formalne i rzeczowe. W systemie biblioteczno-informacyjnym uczelni, złożonym z Biblioteki Głównej i 18 bibliotek różnych jednostek (wydziałów, instytutów, studiów) obowiązuje centralne gromadzenie i opracowanie zbiorów (katalog centralny). Dzięki temu, zasoby można zliczać całościowo, jak i w podziale dla poszczególnych bibliotek. Bibliotekarze sieci mogą być zwolnieni z tego zadania lub wykonywać je za pomocą operacji wyszukiwawczych oferowanych przez zintegrowany system biblioteczny.

Istotną rolę w działalności Oddziału na rzecz automatyzacji statystyki bibliotecznej odgrywa współpraca z zespołem informatyków, którzy dostosowują możliwości systemu do istniejących potrzeb. W Bibliotece Politechniki Wrocławskiej funkcjonuje system Aleph, a do katalogowania zbiorów używa się formatu MARC21.

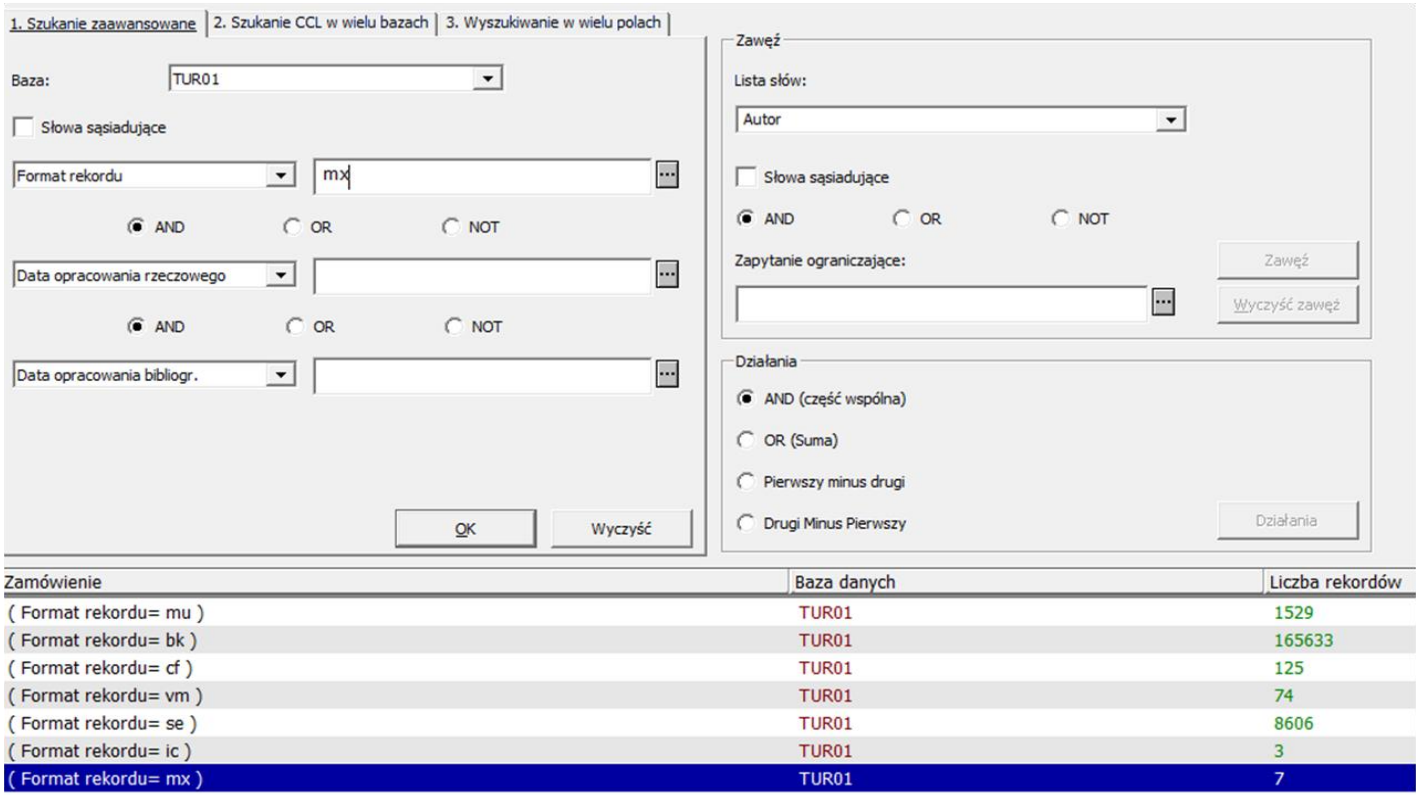
Na rysunku 1 przedstawiono przykład rekordu bibliograficznego książki, zawierającego niektóre pola wykorzystywane do celów statystycznych. Znajdują się tutaj pola zdefiniowane dla formatu MARC21[1] (kody trzycyfrowe) i pola mnemoniczne stworzone specjalnie dla potrzeb Biblioteki (kody trzyliterowe). Zastosowanie poszczególnych pól zostanie omówione w dalszej części referatu.

Automatyczne liczenie zbiorów

Wśród danych statystycznych wymaganych przez dyrekcję Biblioteki, władze uczelni, czy instytucje zewnętrzne, bardzo istotne są informacje dotyczące zasobów, zarówno przedstawiane całościowo, jak i w różnych podziałach ilościowych, jakościowych, a także czasowych. Pojawiają się pytania o typy dokumentów, ich postać fizyczną, zawartość treściową, aktualność, język, kraj wydania, itp. Przykładowo:

- Formularz Głównego Urzędu Statystycznego[2] – Dział 4. Zbiory biblioteczne – zawiera pytania dotyczące liczby zbiorów bibliotecznych w podziale na różne typy dokumentów.
- Podobne do powyższego kwestie formułuje Ankieta AFBN (Analiza Funkcjonowania Bibliotek Naukowych)[3].

[1]MARC21 format for bibliographic data [dostęp 25.06.2012 r.] http://www.loc.gov/marc/bibliographic/ecbdhome.html
[2]Formularz Głównego Urzędu Statystycznego [dostęp 25.06.2012 r.] http://form.stat.gov.pl/formularze/2012/passive/K-03.pdf
[3]Ankieta AFBN [dostęp 25.06.2012 r.] http://ssk2.bu.amu.edu.pl/standaryzacja/



Rys. 2. Format rekordu – Typy dokumentów

Źródło: Biblioteka Politechniki Wrocławskiej. Dane z modułu katalogowania systemu Aleph.

- Państwowa Komisja Akredytacyjna wizytująca jednostkę uczelni interesuje się biblioteką i jej zasobami. Między innymi stawia pytania o: liczbę dokumentów drukowanych, elektronicznych, specjalnych, w podziale na polskie i zagraniczne; liczbę podręczników i skryptów dla danego kierunku nauczania; udogodnienia dla niepełnosprawnych (np. książki brajlowskie).

Poniżej zaprezentowano przykłady użycia pól opisu bibliograficznego do umieszczania w nich istotnych danych i sposobów wykorzystania ich w procesie wyszukiwawczym. Przedstawione liczby odnoszą się do tytułów. Aby otrzymać informacje dotyczące egzemplarzy, należy dodatkowo posłużyć się raportami systemu Aleph, które są tworzone przez administratora zgodnie z zapotrzebowaniem. Warto podkreślić, że dane do generowania raportów pochodzą z tych samych źródeł, czyli z pól rekordu bibliograficznego. Zobrazowane na rysunkach, w tym rozdziale, dane liczbowe nie są pełne, ponieważ część starszych zbiorów Biblioteki znajduje się jeszcze w trakcie procesu rekatalogowania.

Podział dokumentów – Formalny

Przed skatalogowaniem każdej pozycji należy wybrać **format rekordu bibliograficznego (FMT)**, który określa typ dokumentu pod względem formalnym. I tak: BK – książki, SE – czasopisma, CF – pliki komputerowe, MP – mapy, MU – materiały dźwiękowe, VM – materiały wizualne, IC – materiały ikonograficzne, MX – materiały mieszane, XX – format nieokreślony.

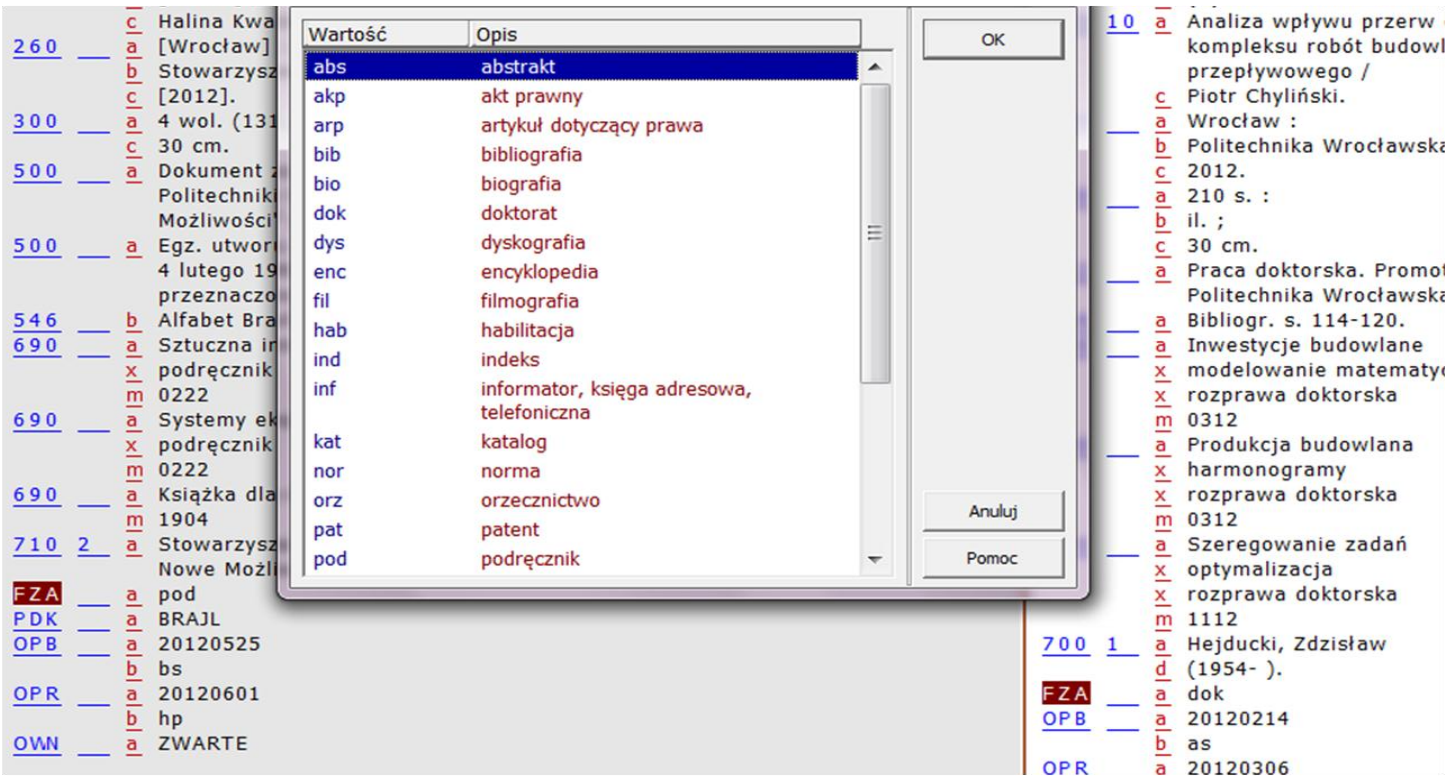
Po zdefiniowaniu odpowiednich ustawień wyszukiwawczych w systemie Aleph, w łatwy i szybki sposób (wpisując odpowiednie symbole), można określić liczebność poszczególnych typów dokumentów w Bibliotece (zob. rys. 2).

Podział dokumentów – Treściowy

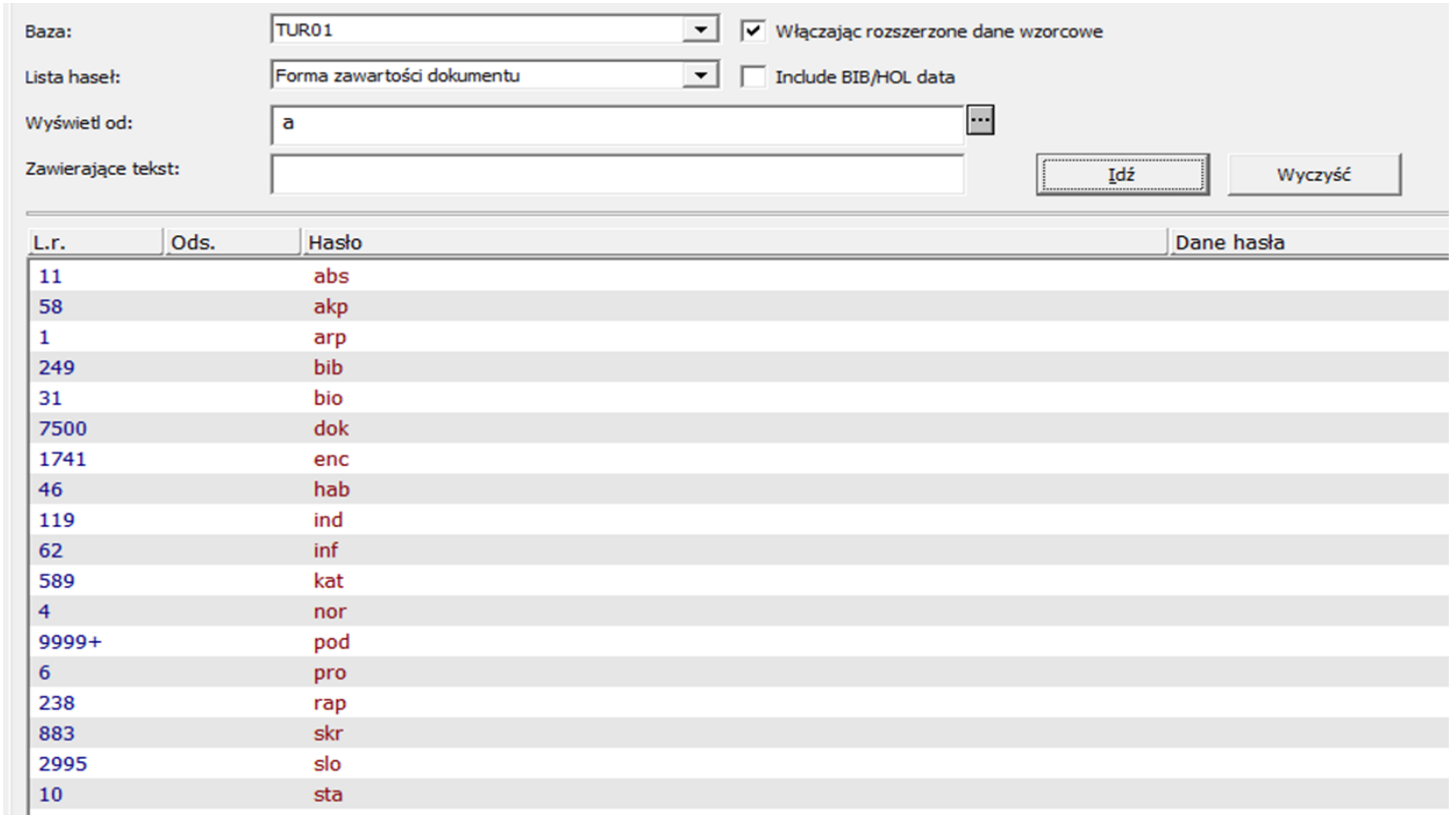
Celem umieszczenia w rekordzie bibliograficznym informacji o formie zawartości treściowej dokumentu dodawane jest **pole lokalne: FZA**. Katalogujący ma ułatwione zadanie, gdyż dokonuje wyboru za pomocą specjalnie utworzonego słownika (zob. rys. 3).

Na rysunku 4 zilustrowano efekt zastosowania pola FZA, czyli błyskawiczny dostęp do informacji o liczbie tytułów dla poszczególnych typów dokumentów[4].

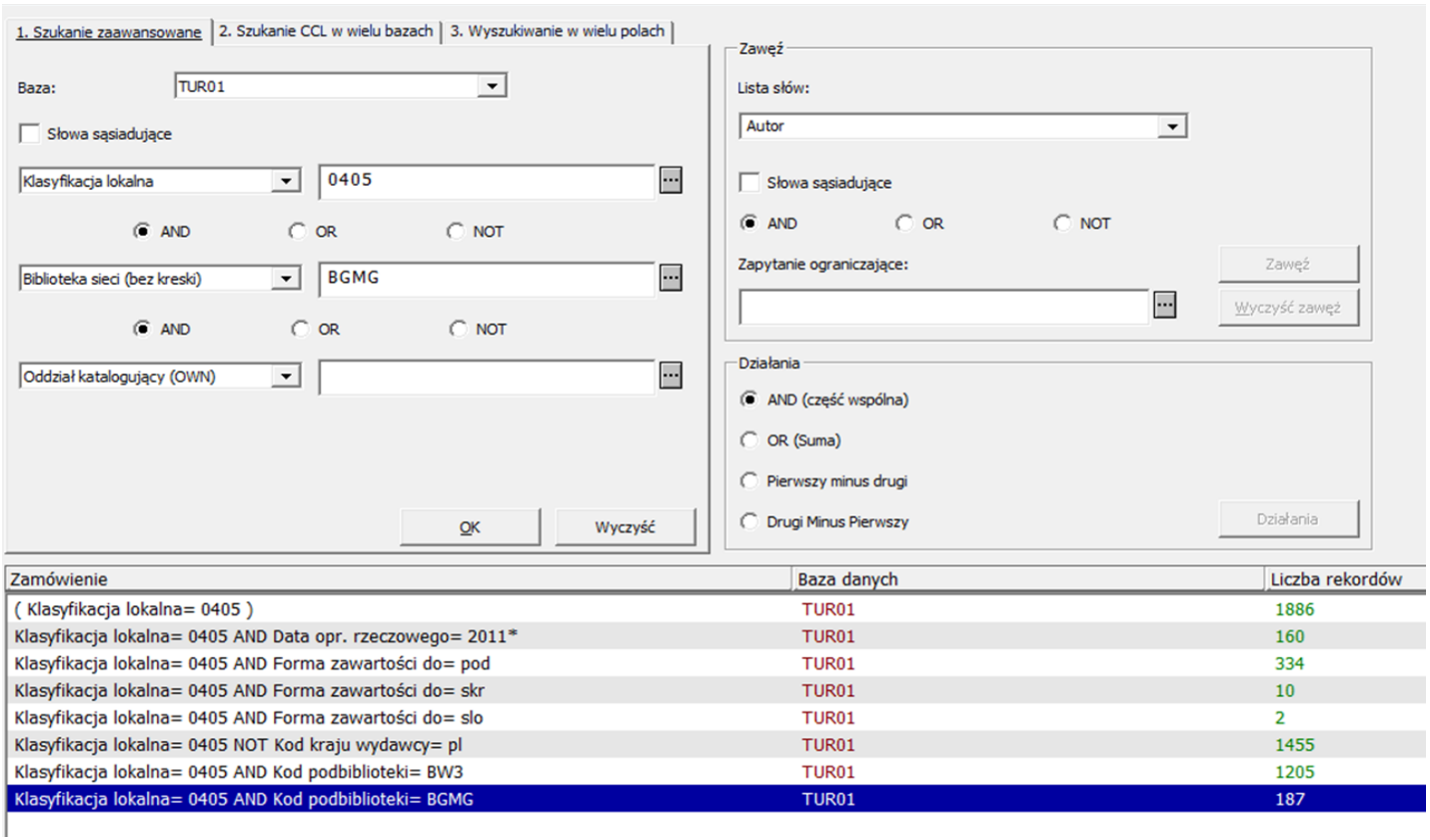
[4]Aby określić dokładną liczbę podręczników (pod) należy skorzystać z opcji wyszukiwania zaawansowanego, jest to niedogodność systemu Aleph dla tytułów w liczbie powyżej 9999.



Rys. 3. Forma zawartości FZA
Źródło: Biblioteka Politechniki Wrocławskiej. Dane z modułu katalogowania systemu Aleph.



Rys. 4. Dokumenty w podziale wg formy zawartości
Źródło: Biblioteka Politechniki Wrocławskiej. Dane z modułu katalogowania systemu Aleph.



Zamówienie	Baza danych	Liczba rekordów
(Klasyfikacja lokalna= 0405)	TUR01	1886
Klasyfikacja lokalna= 0405 AND Data opr. rzeczowego= 2011*	TUR01	160
Klasyfikacja lokalna= 0405 AND Forma zawartości do= pod	TUR01	334
Klasyfikacja lokalna= 0405 AND Forma zawartości do= skr	TUR01	10
Klasyfikacja lokalna= 0405 AND Forma zawartości do= slo	TUR01	2
Klasyfikacja lokalna= 0405 NOT Kod kraju wydawcy= pl	TUR01	1455
Klasyfikacja lokalna= 0405 AND Kod podbiblioteki= BW3	TUR01	1205
Klasyfikacja lokalna= 0405 AND Kod podbiblioteki= BGMG	TUR01	187

Rys. 5. Dokumenty w podziale wg dziedzin wiedzy
Źródło: Biblioteka Politechniki Wrocławskiej. Dane z modułu katalogowania systemu Aleph.

Pola: 089 (kody klasyfikacji lokalnej) i 690 (hasła przedmiotowe) można wykorzystać do określenia liczebności zasobów dla poszczególnych dziedzin wiedzy, a dzięki temu ocenić adekwatność zbiorów do prowadzonych przez uczelnię kierunków kształcenia, a także wspomóc planowanie procesu gromadzenia. Wyszukiwanie zaawansowane pozwala na łączenie danych z kilku pól jednocześnie i tym sposobem generowanie informacji o zasobach w różnych konfiguracjach (zob. rys. 5).

Zestawiając wartości z pól: 089, FZA, 008 (kod kraju wydania), OPR (Opracowanie Rzeczowe – data)[5] obliczono: ile tytułów z dziedziny chemii organicznej (kod klasyfikacji: 0405) znajduje się w zasobach Biblioteki, ile ich wprowadzono w 2011 roku, ile jest z tej dziedziny podręczników, skryptów, słowników, ile pozycji zagranicznych, a także w których bibliotekach sieci kumulują się te dokumenty (BW3 – Biblioteka Wydziału Chemii, BGMG – Biblioteka Główna).

Podział dokumentów – Różne kryteria

Kolejnym polem mnemonicznym jest **pole: PDK, czyli Podkatalog** (zob. rys. 6). Także tutaj podpięty został słownik. Pole stworzono z myślą o wyodrębnieniu grup dokumentów posiadających wspólne cechy wg różnych kryteriów. Struktura pola umożliwia definiowanie nowych grup dokumentów i dodawanie do słownika ich oznaczeń, w miarę zapotrzebowania.

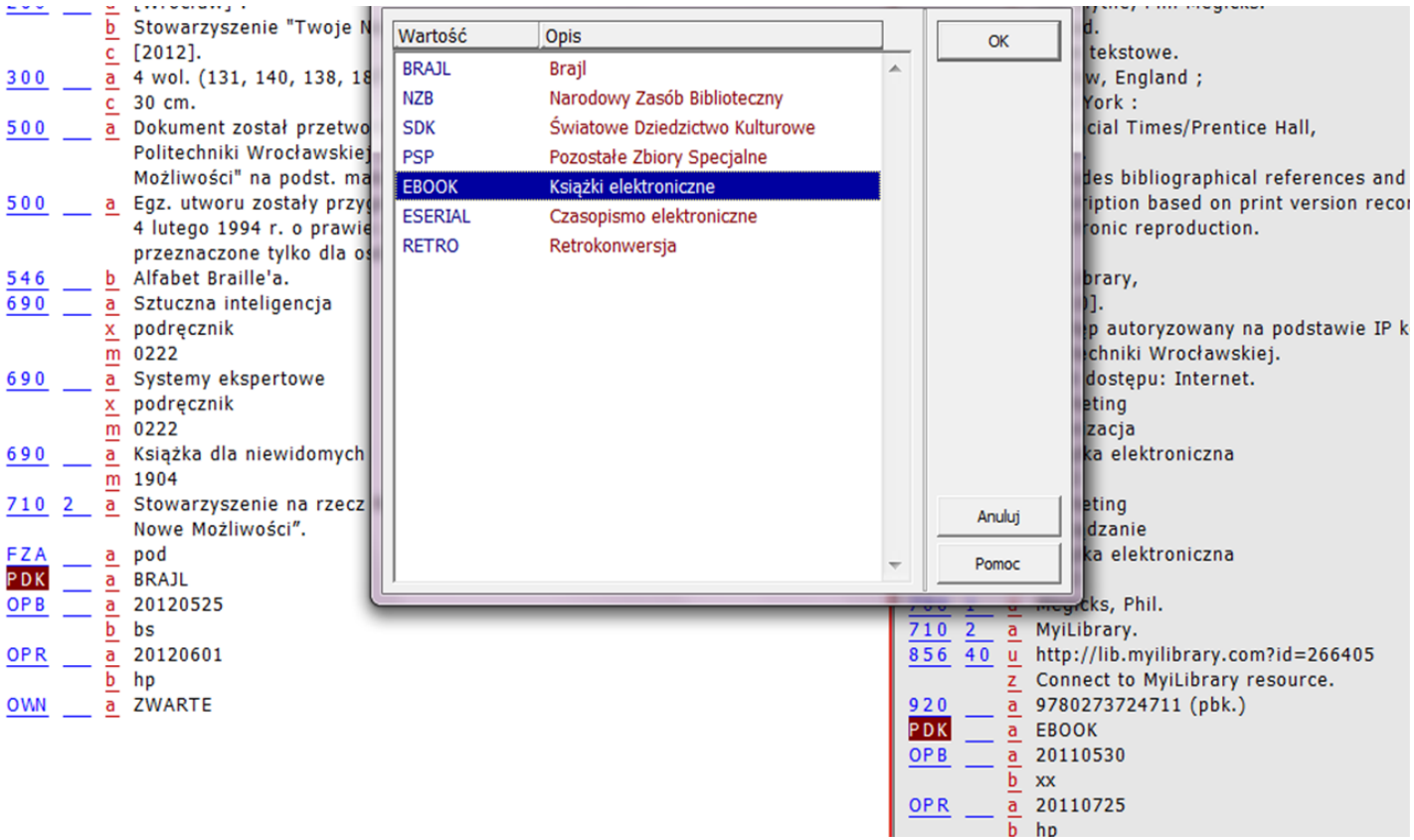
Pomysł utworzenia pola pojawił się w momencie wprowadzania do katalogu opisów książek elektronicznych o dostępie zdalnym (EBOOK). Katalogowanie nowego rodzaju dokumentów niosło ze sobą liczne wątpliwości, dlatego zaistniała konieczność utworzenia opcji pozwalającej na łatwe wyodrębnienie tej grupy zasobów. Idea ta dobrze się sprawdza i jest stosowana także dla innych kolekcji. Pole PDK znajduje również zastosowanie do celów statystycznych, zarówno do określenia liczebności zasobów (NZB, SDK, BRAJL)[6], jak też do oceny i planowania pracy Oddziału, o czym będzie mowa w dalszej części referatu.

Skarbnicą informacji o dokumencie jest **pole formatu MARC21: 008** (zob. rys. 7). W formularzu pola zakodowane są dane dotyczące między innymi: daty i kraju wydania, języka dokumentu, jego zawartości, a także formy fizycznej. Na rys. 6 przedstawiono wypełnione formularze pól 008 dla książek elektronicznych:

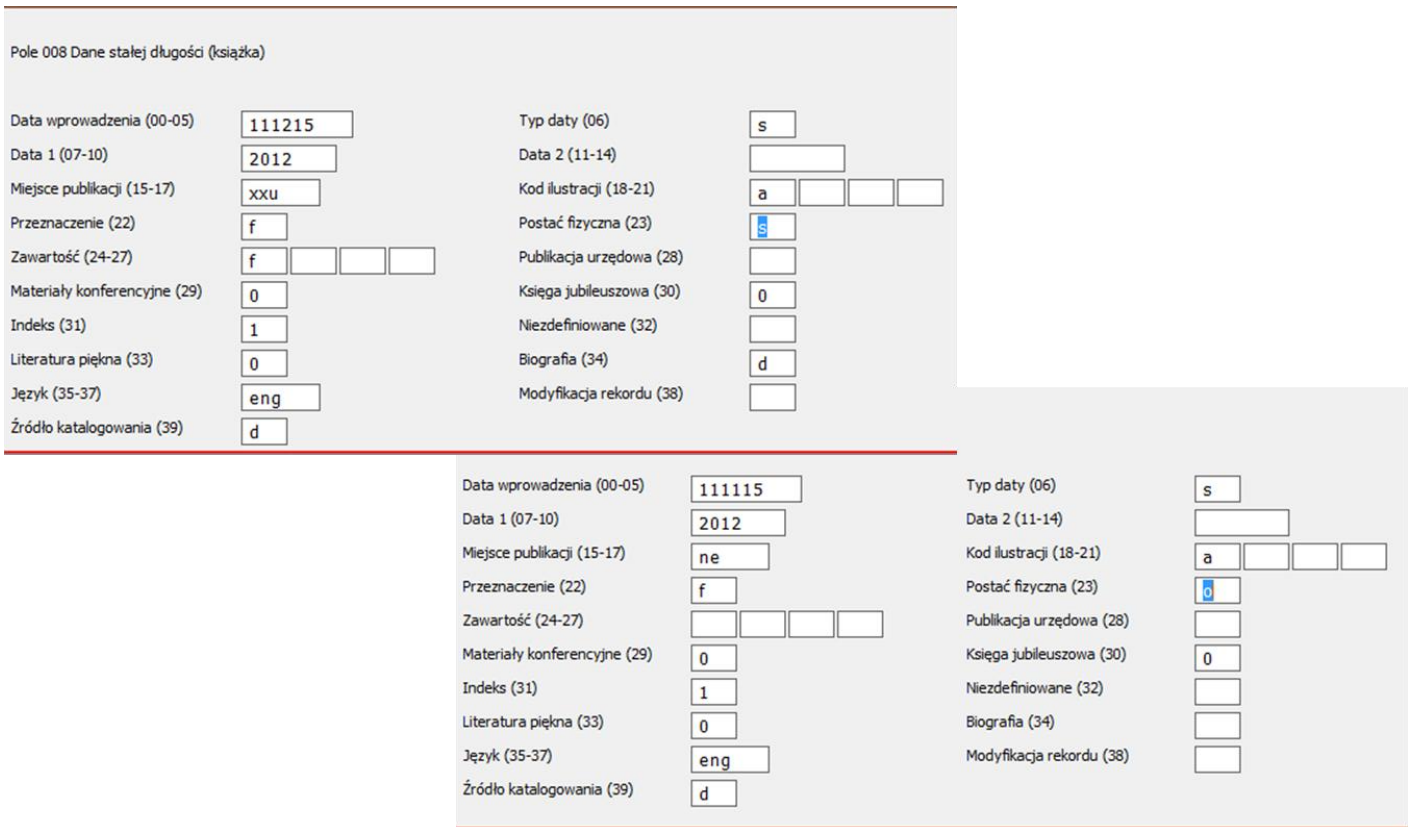
- występujących na dyskach optycznych – oznaczonych literą „s” na poz. 23,
- o dostępie zdalnym – oznaczonych literą „o” na poz. 23.

[5]Szczegółowo o tym polu jest mowa w dalszej części referatu.

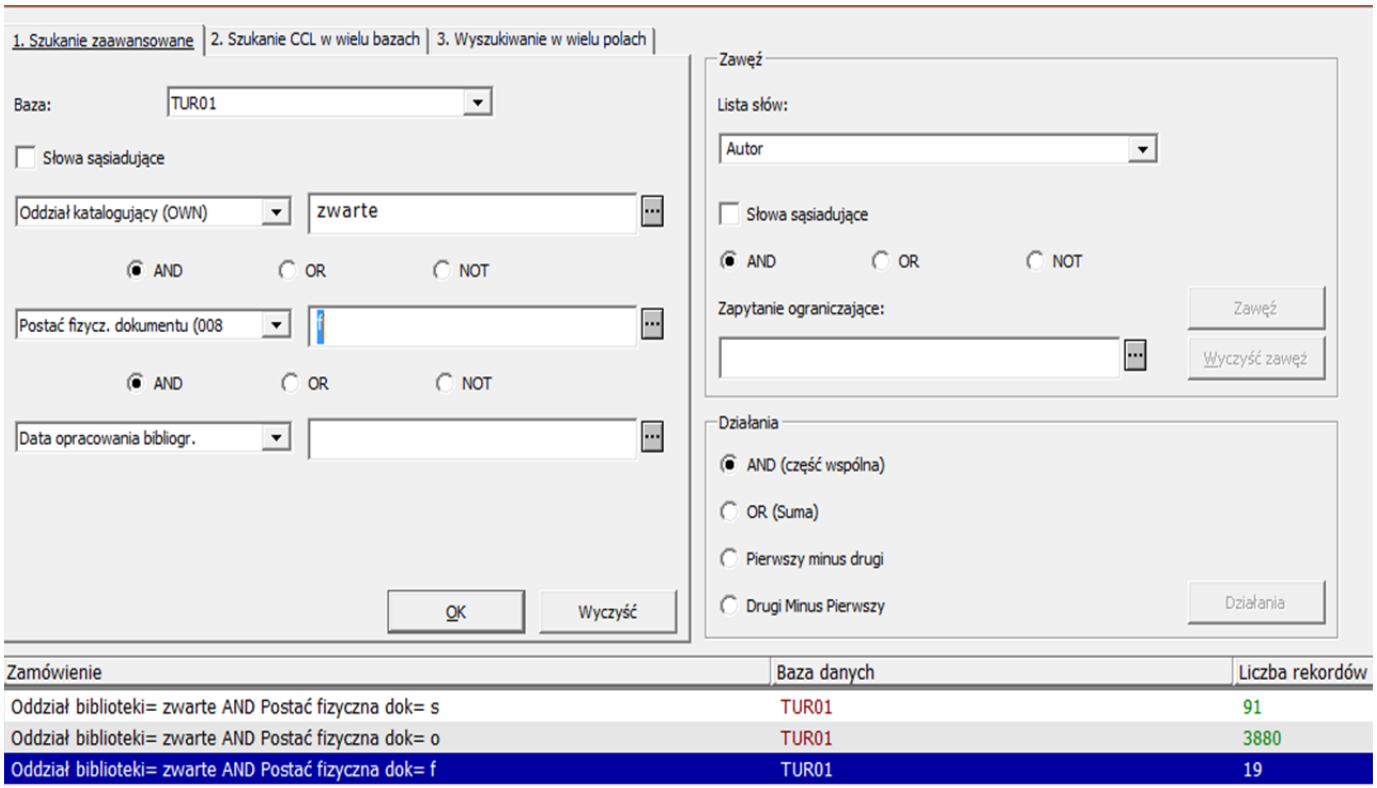
[6]Całkowita liczba zasobów elektronicznych o dostępie zdalnym podawana jest na podstawie informacji pochodzących od dostawców baz, gdyż nie wszystkie e-zasoby są katalogowane.



Rys. 6. Podkatalog – PDK
Źródło: Biblioteka Politechniki Wrocławskiej. Dane z modułu katalogowania systemu Aleph.



Rys. 7. Postać fizyczna książki – pole 008
Źródło: Biblioteka Politechniki Wrocławskiej. Dane z modułu katalogowania systemu Aleph.



Rys. 8. Postać fizyczna książki – wyniki

Źródło: Biblioteka Politechniki Wrocławskiej. Dane z modułu katalogowania systemu Aleph.

Takie rozwiązanie podpatrzono w katalogach bibliotek zagranicznych (gł. WorldCat), co jest zgodne z MARC21 format for bibliographic data[7]: „(008) 23 – Form of item: # – None of the following, a – Microfilm, b – Microfiche, c – Microopaque, d – Large print, f – Braille, o – Online, q – Direct electronic, r – Regular print reproduction, s – Electronic, | – No attempt to code". W polskich katalogach najczęściej używa się oznaczenia „s" dla wszystkich typów książek elektronicznych. Zastosowane oznaczenie pozwoliło na jednoznaczne wyodrębnienie książek na dyskach optycznych z licznej grupy dokumentów elektronicznych mających w opisie w polu 245\h [Dokument elektroniczny] (zob. rys. 8). Pytanie o ten fakt pojawia się w różnych formularzach statystycznych, jest także przedmiotem zainteresowań Państwowej Komisji Akredytacyjnej.

Także inne formy fizyczne książek są odzwierciedlone w polu 008, np.: mikrofisze, drukowane reprodukcje, książki brajlowskie.

Ocena i planowanie pracy

Pole formatu MARC21: 003 zawiera symbol właściciela rekordu bibliograficznego. Przykładowo:

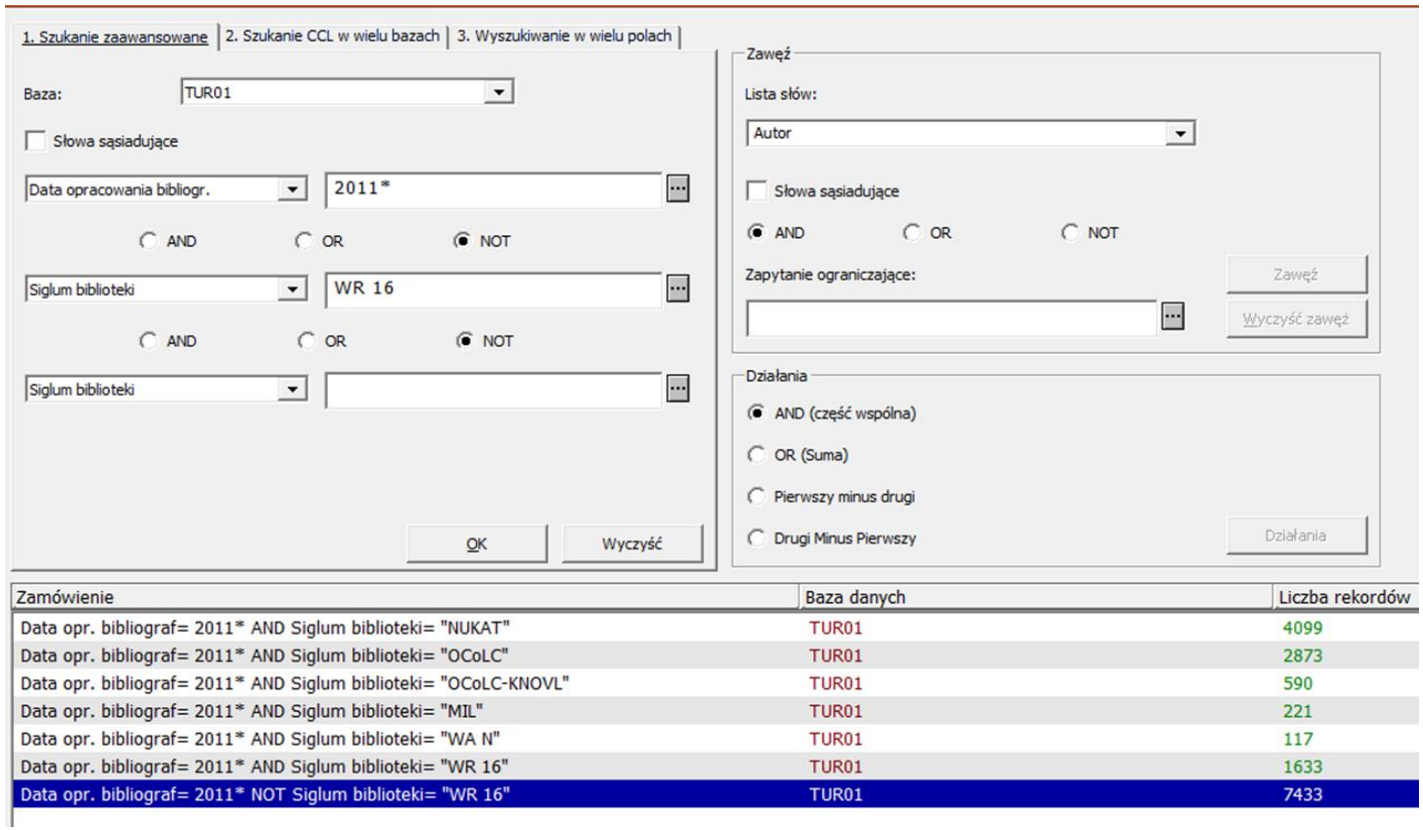
- biblioteki tworzącej rekord, np.: WA N (Biblioteka Narodowa), WR 16 (Biblioteka Politechniki Wrocławskiej);
- organizatora katalogu centralnego np.: NUKAT (Narodowy Uniwersalny Katalog Centralny), OCoLC (OCLC – Online Computer Library Center);
- instytucji zlecającej tworzenie bazy rekordów dla kolekcji książek elektronicznych np.: MIL (MyiLibrary), OCoLC-KNOVL (Knovel).

Konfiguracja pól 003 i OPB (Opracowanie Bibliograficzne – data) pozwala na uzyskanie dokładnych informacji dotyczących źródeł pozyskiwania rekordów w dowolnym okresie czasu (takie pytanie pojawia się np. w formularzu AFBN). Dla rekordów tworzonych lokalnie używa się symbolu własnej biblioteki (WR 16). Na rysunku 9 przedstawiono jak w 2011 roku kształtowała się ilość pobieranych opisów bibliograficznych z różnych źródeł oraz ile tytułów dokumentów opracowano lokalnie[8]. Dane te odzwierciedlają wkład pracy Oddziału w tworzenie katalogu, ukazują najwartościowsze źródła pozyskiwania rekordów, ułatwiają podejmowanie decyzji o współpracy z dostawcami opisów, w tym także istotnych decyzji finansowych[9].

[7]MARC21 format for bibliographic data [dostęp 25.06.2012 r.] http://www.loc.gov/marc/bibliographic/bd008b.html

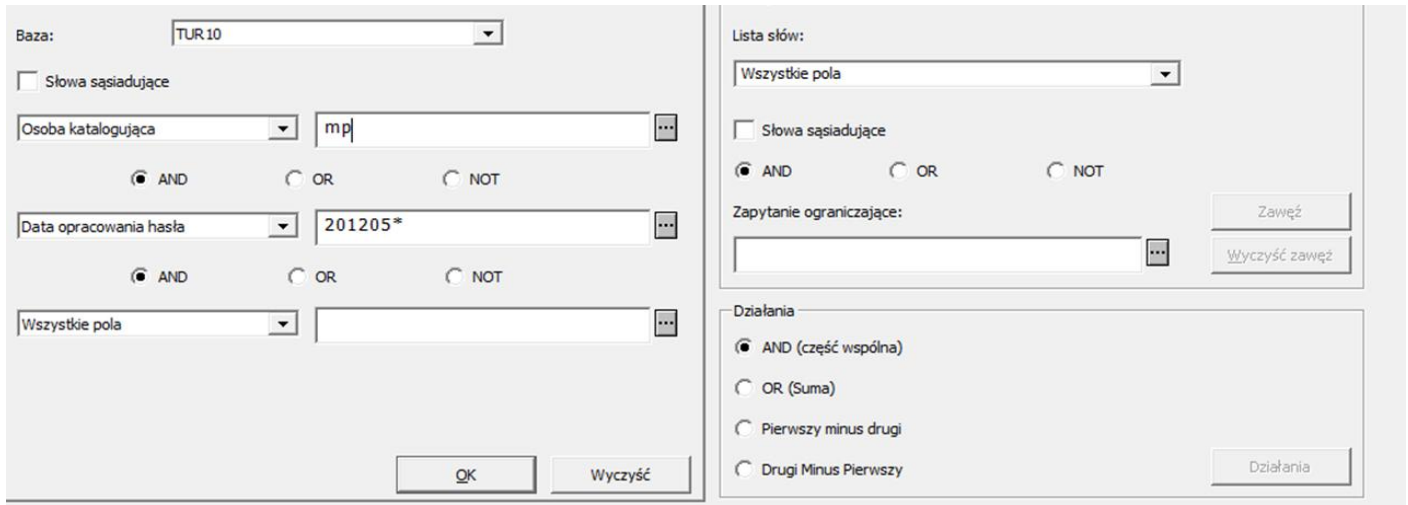
[8]Katalog elektroniczny w Bibliotece Politechniki Wrocławskiej jest tworzony od 1978 roku. W celu zachowania jednolitości niektóre typy dokumentów opracowuje się lokalnie, np. wydawnictwa wielotomowe, prace doktorskie.

[9]Korzystanie z baz OCLC jest płatne. Każdego roku porównuje się ilość skopiowanych rekordów bibliograficznych z ceną subskrypcji dostępu do bazy WorldCat. Oblicza się koszt pojedynczego opisu i na tej podstawie podejmuje decyzję o kontynuacji prenumeraty.



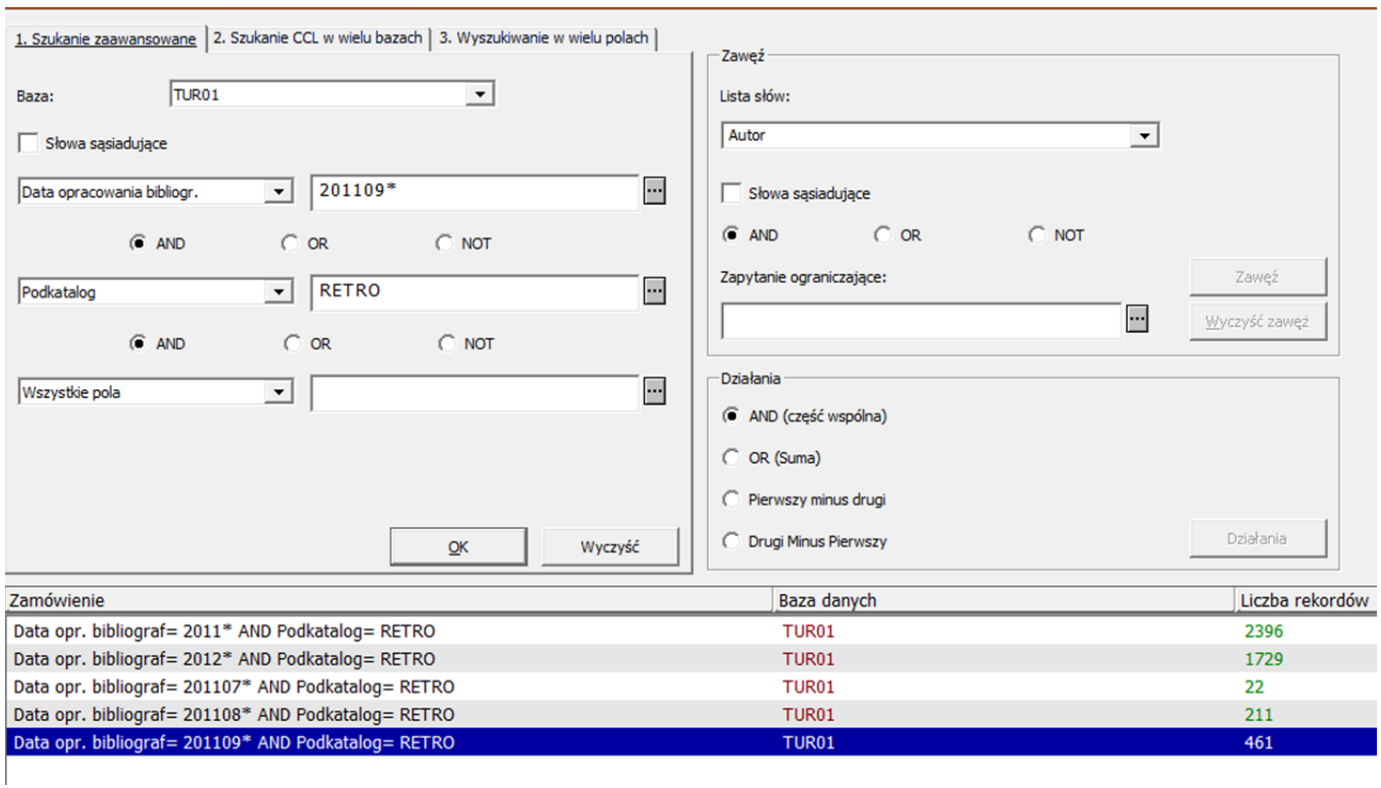
Zamówienie	Baza danych	Liczba rekordów
Data opr. bibliograf= 2011* AND Siglum biblioteki= "NUKAT"	TUR01	4099
Data opr. bibliograf= 2011* AND Siglum biblioteki= "OCoLC"	TUR01	2873
Data opr. bibliograf= 2011* AND Siglum biblioteki= "OCoLC-KNOVL"	TUR01	590
Data opr. bibliograf= 2011* AND Siglum biblioteki= "MIL"	TUR01	221
Data opr. bibliograf= 2011* AND Siglum biblioteki= "WA N"	TUR01	117
Data opr. bibliograf= 2011* AND Siglum biblioteki= "WR 16"	TUR01	1633
Data opr. bibliograf= 2011* NOT Siglum biblioteki= "WR 16"	TUR01	7433

Rys. 9. Źródła pozyskiwania rekordów
Źródło: Biblioteka Politechniki Wrocławskiej. Dane z modułu katalogowania systemu Aleph.



Zamówienie	Baza danych	Liczba rekordów
Pracownik kataloguj = kc AND Data opr. bibliograf= 201205*	TUR01	193
Pracownik kataloguj = kk AND Data opr. bibliograf= 201205*	TUR01	117
Pracownik kataloguj = sb AND Data opr. bibliograf= 201205*	TUR01	176
Pracownik kataloguj = mp AND Data opr. bibliograf= 201205*	TUR01	152
Pracownik kataloguj = hp AND Data opr. rzeczowego= 201205*	TUR01	476
Pracownik kataloguj = ib AND Data opr. rzeczowego= 201205*	TUR01	264
W-osoba katalogując= kc AND W-data wprowadzenia= 201205*	TUR10	228
W-osoba katalogując= kk AND W-data wprowadzenia= 201205*	TUR10	162
W-osoba katalogując= sb AND W-data wprowadzenia= 201205*	TUR10	235
W-osoba katalogując= mp AND W-data wprowadzenia= 201205*	TUR10	175

Rys. 10. Ocena pracowników
Źródło: Biblioteka Politechniki Wrocławskiej. Dane z modułu katalogowania systemu Aleph.



Zamówienie	Baza danych	Liczba rekordów
Data opr. bibliograf= 2011* AND Podkatalog= RETRO	TUR01	2396
Data opr. bibliograf= 2012* AND Podkatalog= RETRO	TUR01	1729
Data opr. bibliograf= 201107* AND Podkatalog= RETRO	TUR01	22
Data opr. bibliograf= 201108* AND Podkatalog= RETRO	TUR01	211
Data opr. bibliograf= 201109* AND Podkatalog= RETRO	TUR01	461

Rys. 11. Rekatalogowanie

Źródło: Biblioteka Politechniki Wrocławskiej. Dane z modułu katalogowania systemu Aleph.

Doskonałym rozwiązaniem okazało się wprowadzenie do rekordów bibliograficznych i KHW pól mnemonicznych: **OPB – Opracowanie bibliograficzne (formalne), OPR- Opracowanie rzeczowe, OPH – Opracowanie hasła do Kartoteki Haseł Wzorcowych**. W każdym z nich zastosowano dwa podpola. W podpolu \a umieszcza się datę opracowania dokumentu lub hasła, w podpolu \b – inicjały osoby katalogującej (zob. rys. 1).

Wprowadzone dane pozwalają na automatyczne tworzenie statystyk dotyczących pracy poszczególnych osób (zob. rys. 10) lub całego Oddziału za dowolny okres.

W wyniku wyszukiwania przeprowadzonego za pomocą danych pochodzących z omawianych pól otrzymano liczby rekordów KHW (TUR 10) oraz rekordów bibliograficznych (TUR 01) opracowanych (formalnie i rzeczowo) przez poszczególne osoby, w miesiącu maju 2012 roku. Przed wprowadzeniem tego rozwiązania pracownicy musieli zliczać rekordy ręcznie. Wpisując w oknie wyszukiwawczym tylko datę opracowania (pomijając inicjały), można uzyskać dane dotyczące pracy całego Oddziału Opracowania Druków Zwartych (dzienne, miesięczne, roczne). Rozwiązanie to jest znakomitym narzędziem przydatnym do planowania i oceny pracy.

Dobrym przykładem odzwierciedlającym możliwość planowania pracy dzięki danym statystycznym jest zastosowanie konfiguracji pól: PDK (RETRO) i OPB lub OPR (zob. rys. 11).

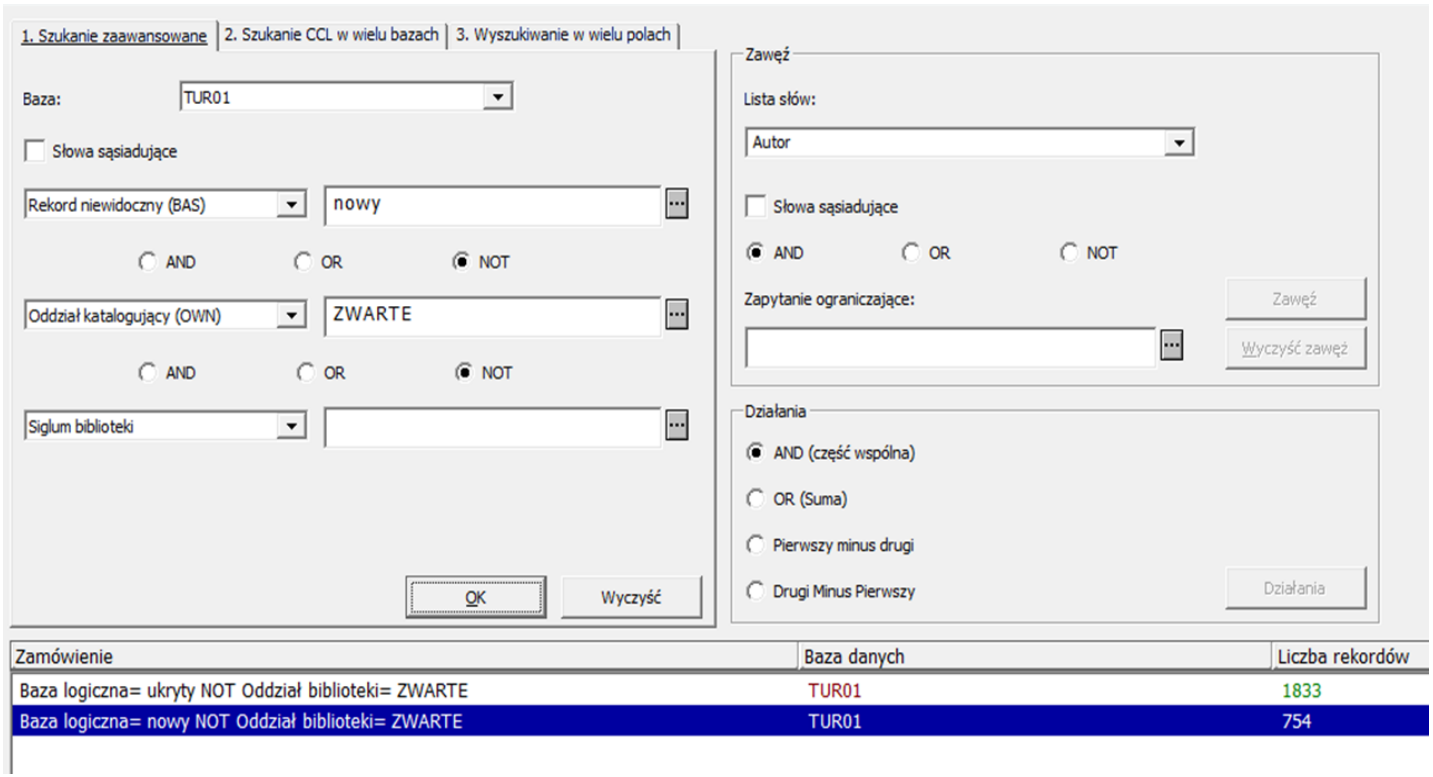
Pole PDK o zawartości RETRO dodawane jest do opisów dokumentów zgromadzonych przed 1978 rokiem, podlegających rekatalogowaniu (ponownemu opracowaniu z autopsji) w celu umieszczenia informacji o nich w katalogu elektronicznym. Są to zasoby (obecnie już nieliczne) bibliotek sieci, które jako ostatnie wprowadzają komputerowy system wypożyczeń. Na rysunku 11 można prześledzić wydajność pracy Oddziału w tym zakresie i w przybliżeniu zaplanować przyjmowanie książek do rekatalogowania na poszczególne miesiące, tak, aby jak najkrócej oczekiwały na opracowanie, a znając ich całkowitą liczbę, określić termin zakończenia tego procesu.

Polem, które może wspomagać planowanie pracy Oddziału w zakresie nowych nabytków jest **pole lokalne: BAS**. Używa się następujących wartości dla tego pola:

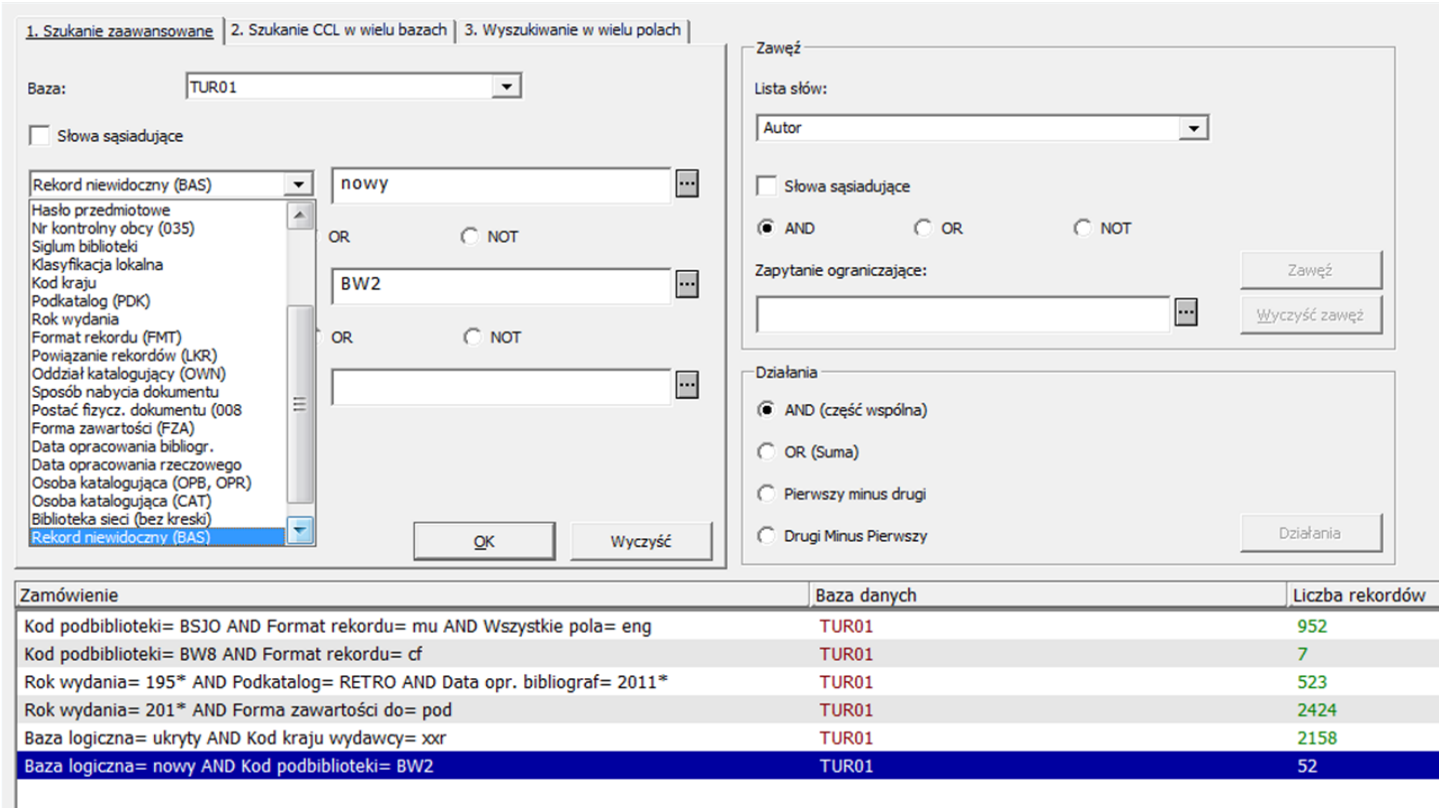
- BAS – ukryty, dla tytułów, dla których wszystkie egzemplarze są niedostępne (skasowane)[10];
- BAS – nowy, dla rekordów zainicjowanych przez Oddział Gromadzenia, dla nowych nabytków.

Zasadniczym zadaniem pola BAS jest ukrycie rekordu w OPAC. Na rysunku 12 przedstawiono wykorzystanie pola BAS do generowania istotnych danych

[10]W Bibliotece Politechniki Wrocławskiej katalog elektroniczny pełni jednocześnie rolę inwentarza. Nie usuwa się wprowadzonych rekordów bibliograficznych, gdyż są one powiązane z rekordami egzemplarzy.

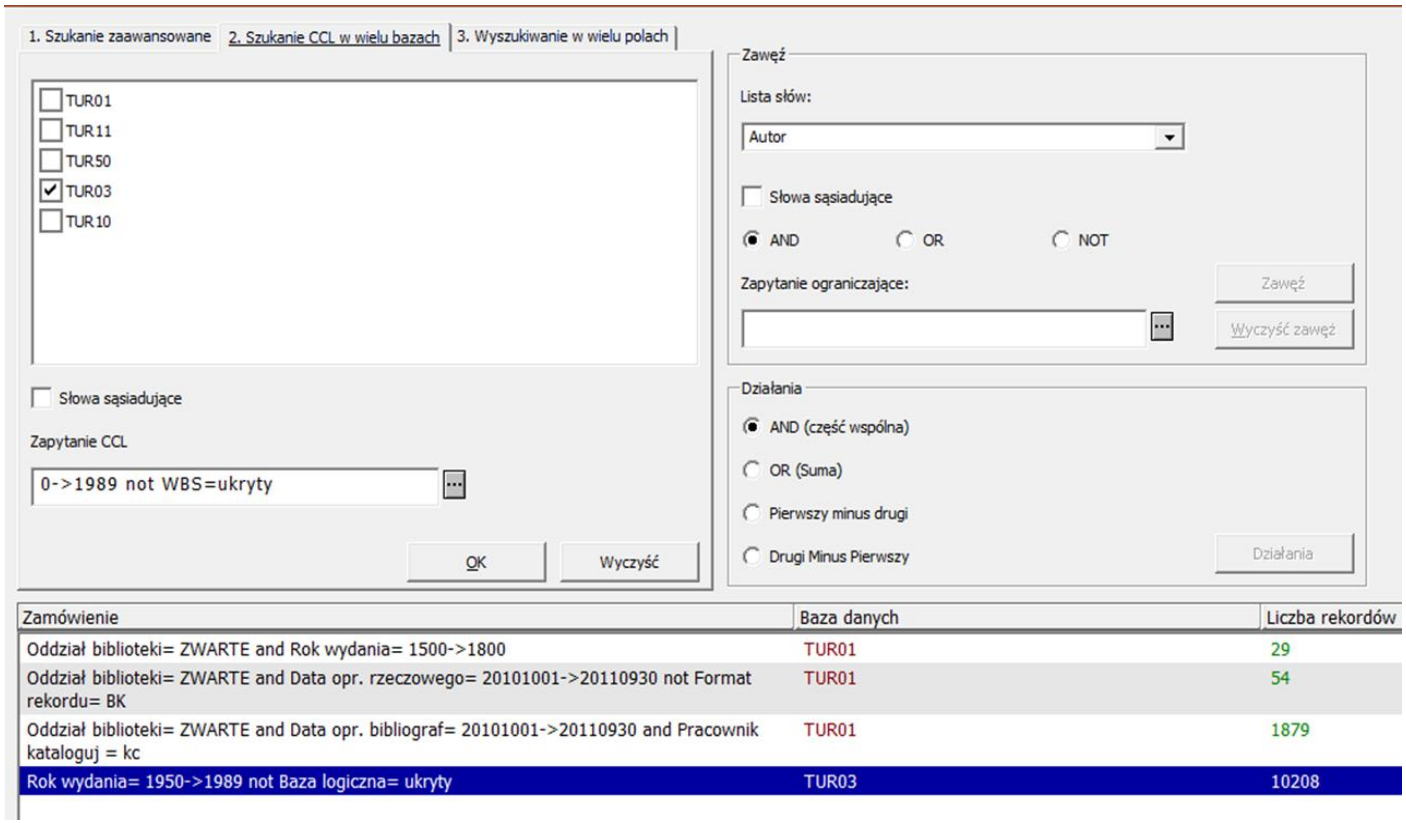


Rys. 12. Rekordy niewidoczne – pole BAS
Źródło: Biblioteka Politechniki Wrocławskiej. Dane z modułu katalogowania systemu Aleph.



Rys. 13. Możliwość konfigurowania danych

Źródło: Biblioteka Politechniki Wrocławskiej. Dane z modułu katalogowania systemu Aleph.



Rys. 14. Możliwość konfigurowania danych – CCL
Źródło: Biblioteka Politechniki Wrocławskiej. Dane z modułu katalogowania systemu Aleph.

statystycznych: liczby tytułów skasowanych[11] i liczby nowych tytułów oczekujących na pełne opracowanie.

Nie sposób przedstawić w referacie wszystkie możliwości zastosowania pól formatu MARC21 i pól lokalnych do celów statystycznych. Zadania związane z zarządzaniem Biblioteką często wymagają oparcia się na określonych danych. Analizuje się wówczas możliwości wygenerowania ich z systemu za pomocą operacji wyszukiwawczych lub specjalnie zdefiniowanych raportów. Czasem istnieje konieczność uzupełnienia rekordów bibliograficznych o nowe pola zawierające przydatne informacje.

Na rysunku 13 przedstawiono wybrane przykłady zastosowań omówionych wcześniej pól w różnych konfiguracjach. Podsumowano kolejno:

- dokumenty dźwiękowe w języku angielskim w Bibliotece Studium Języków Obcych (BSJO);
- pliki komputerowe (oprócz książek elektronicznych) znajdujące się w Bibliotece Wydziału Informatyki i Zarządzania (BW8);
- dokumenty wydane w latach pięćdziesiątych XX w., poddane rekatalogowaniu w 2011 roku;
- tytuły podręczników wydanych w latach 2010-2012, będących w zasobach Biblioteki (w całej sieci);
- dokumenty skasowane, wydane w ZSRR;
- nowe tytuły oczekujące na opracowanie, a przeznaczone do Biblioteki Wydziału Budownictwa (BW2).

System Aleph oferuje dodatkowy sposób wyszukiwania zaawansowanego: przez zapytanie CCL[12]. Za pomocą zdefiniowanych kodów literowych konfiguruje się zapytanie złożone z dowolnej liczby warunków logicznych (przy zwykłym wyszukiwaniu zaawansowanym możliwe są tylko 3 warunki). Wykorzystuje się tę opcję do generowania bardziej szczegółowych danych statystycznych lub danych wymagających określenia warunku czasowego „od – do". Przykłady zastosowań zilustrowano na rysunku 14.

Na rysunku 14 przedstawiono kolejno:

- liczbę tytułów starych druków;
- liczbę tytułów dokumentów nie będących książkami, opracowanych w roku akademickim 2010/2011;
- liczbę rekordów bibliograficznych wprowadzonych do katalogu przez określonego pracownika, w roku akademickim 2010/2011;
- liczbę tytułów dokumentów wydanych w latach 1950-1989, znajdujących się w bazie beletrystycznej, z pominięciem tytułów skasowanych.

[11]Biblioteki kasują znaczną ilość zasobów przed procesem rekatalogowania, zatem liczby dotyczą tylko zasobów wprowadzonych do katalogu elektronicznego wcześniej.

[12]Common Command Language [dostęp 25.06.2012 r.]
http://www.library.nd.edu/aleph/ccl/commands.shtml

Podsumowanie

Przedstawione w referacie przykłady zastosowania opisu bibliograficznego do celów statystycznych są tylko zasygnalizowaniem istniejących możliwości. Z każdym rokiem pracy Oddziału wprowadzane są nowe rozwiązania, które odpowiadają na pojawiające się potrzeby pozyskiwania coraz to nowych danych statystycznych dla celów wewnętrznych i zewnętrznych. Dlatego też, przywiązuje się istotną wagę do starannego wypełniania pól (z pozoru niemających większego znaczenia dla użytkownika, np. 003, 008), tworzy się pola lokalne, rozbudowuje możliwości wyszukiwawcze systemu Aleph i formułuje nowe raporty. Działania te przynoszą efekty w postaci różnorodnych i wiarygodnych danych statystycznych, pozyskiwanych w łatwy i szybki sposób.

Bibliografia

[1] Maj J., Statystyka w bibliotece i jej otoczeniu. Warszawa, SBP, 2007.
[2] Szmigielska T.U., Standardy w bibliotekach naukowych. Warszawa, WSPiZ, 2007.
[3] Szmigielska T.U., Standardy oceny bibliotek akademickich. Warszawa, SBP, 2011.
[4] Zysek-Nockowska E., Koniaszewska T., Rzońca I., Statystyka biblioteczna prowadzona w bibliotekach Politechniki Wrocławskiej – na przykładzie Biblioteki Wydziału Informatyki i Zarządzania, Z Problemów Bibliotek Naukowych Wrocławia 8 (2010), ss. 251-261.

Format MARC21 utilization for automation of library statistics purposes basing on daily activities of the Main Library and Scientific Information Centre of the Wroclaw University of Technology

The Main Library and Scientific Information Centre of the Wroclaw University of Technology has been developing and improving creation and gaining statistics in automatic way for years. This paper presents one of the most important elements of this process, which is purposeful usage of standard and mnemonic fields of both bibliographic and KHW records. Relevant information is put in the fields and it allows to get data concerning quantity and quality of library resources and the process of their cataloging. Statistics, which can be compiled in numerous configurations with the help of retrieval operations offered by integrated library system or by using specially-generated reports, are used for such principal purposes as: the creation of internal statistics needed in the management of library and information system, provide reliable information required by such institutions as: the Central Statistical Office, the Polish Accreditation Committee.

Sesja IV
Zarządzanie jakością bibliotek

DAGMARA BUBEL

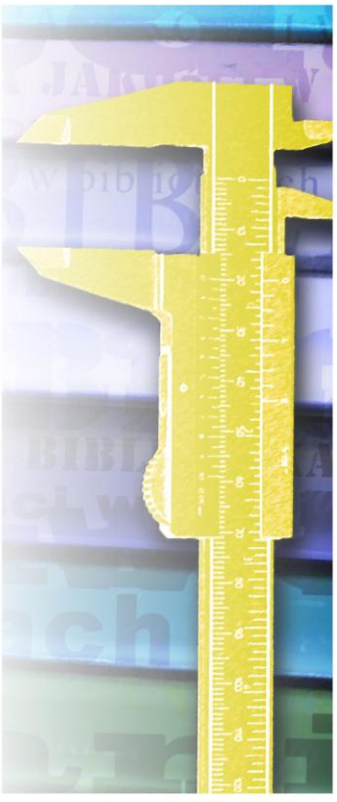
Skuteczne zarządzanie skargami w bibliotekach
jako element efektywnego zarządzania jakością

KATARZYNA MAĆKIEWICZ

Jakość szkoleń bibliotecznych prowadzonych
dla studentów Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego
w Olsztynie. Badania pilotażowe

MARZENNA CUPA

Badania ankietowe w mierzeniu jakości
i planowaniu pracy biblioteki naukowej



Dagmara Bubel
Biblioteka Główna Politechniki Częstochowskiej

Skuteczne zarządzanie skargami w bibliotekach jako element efektywnego zarządzania jakością

Współczesne myślenie o jakości powinno uwzględniać fakt, że jakość działań podejmowanych przez biblioteki musi być kształtowana według potrzeb użytkownika. Koncentrowanie się na użytkowniku to jedna z ważniejszych składowych systemu zarządzania. Skutecznie działający system zarządzania jakością powinien usprawnić działanie bibliotek, a w efekcie wpływać na wzrost zadowolenia użytkowników. Współczesna biblioteka nie tylko walczy o nowego użytkownika, lecz stara się zatrzymać użytkownika już pozyskanego. Skarga może oznaczać zakończenie tej współpracy. Dlatego ważne dla biblioteki są umiejętności wyjścia z tej trudnej sytuacji. Niezadowolenie i złożenie skargi przez użytkownika wcale jednak nie musi oznaczać porażki dla biblioteki. Sytuację konfliktową można wykorzystać do lepszego poznania użytkownika i zdobycia jego przychylności, przy jednoczesnym upatrywaniu w tym swoistych możliwości doskonalenia obsługi. Utrzymanie użytkownika jest jednym z głównych wyzwań dla współczesnych bibliotek, z których żadna nie osiągnie stabilizacji w swojej działalności, jeśli pozwoli sobie na odwrócenie uwagi od podstawowej misji, jaką jest służenie użytkownikom. Współczesny użytkownik ma coraz mniej czasu, staje się coraz bardziej wygodny, jest niecierpliwy i oczekuje, że jego potrzeby zostaną natychmiast zaspokojone. Poszukuje, wnikliwie analizuje oferty, by wybrać tę najlepszą; jest ciekawy, żąda szczegółowych wyjaśnień, jest krytyczny, nie ulega już tak łatwo manipulacjom, nie chce być anonimowy i nie chce, by traktowano go tak, jak innych. W sytuacji skargi biblioteki stają przed dylematem. Ich zadaniem jest zmiana postawy użytkownika wobec biblioteki i świadczonych przez nią usług. Jest to niewątpliwie zadanie trudne i wymagające wysokich umiejętności personelu. Zadaniem kierownictwa biblioteki jest też wykorzystanie zaistniałej, jak by się mogło zdawać, negatywnej sytuacji, do rozwoju biblioteki. Użytkownik, wskazując błędy, dostarcza cennych informacji na temat słabych punktów działalności biblioteki. Dzięki uwagom użytkownika biblioteka może szybko reagować i wprowadzać pozytywne zmiany. Celem referatu jest pokazanie sposobów na utrzymanie użytkowników w przypadku skarg oraz możliwości wpływu tych sytuacji na poprawę jakości funkcjonowania bibliotek.

Wprowadzenie

Współczesny rynek dóbr i usług charakteryzuje się silną i stale rosnącą konkurencją oraz ciągłymi przeobrażeniami ekonomicznymi i technologicznymi. Mechanizmom tym, bez wyjątku, podlegają także biblioteki, które obecnie nie tylko muszą zabiegać o nowych użytkowników, lecz starać się utrzymać już pozyskanych. Jedną z przyczyn odejścia użytkownika z biblioteki jest niezadowolenie z obsługi i usługi. Najczęściej wyrażane jest ono poprzez skargę czy zażalenie. Jest jednak wielu użytkowników, którzy – nie składając formalnych wniosków – po prostu odchodzą. Dlatego też odpowiednie podejście do skarg jest ważne z dwóch powodów: po pierwsze, jeśli skarga zostanie profesjonalnie potraktowana, w sposób zadowalający użytkownika, jest szansa, że ten nie odejdzie; po drugie, skuteczne zarządzanie skargami może zdecydowanie wpłynąć na podniesienie jakości świadczonych usług. Jakość, uwzględniając prawa rynku, jest obecnie głównym, decydującym czynnikiem walki o klientów, a jednym z elementów efektywnego zarządzania jakością – jak pokazują wyniki badań – jest skuteczne zarządzanie skargami, które wciąż jest niedoceniane.

W obliczu zasygnalizowanej sytuacji bibliotek, w kontekście praw wolnego rynku, niebagatelne znaczenie ma uświadomienie roli polityki zarządzania skargami oraz wskazanie najistotniejszych elementów aktywnego systemu zarządzania nimi – co uczyniono przedmiotem niniejszego artykułu.

Zagadnienie jakości usług jako warunku satysfakcji użytkowników

Istnieje wiele definicji jakości. Słowo to ma szerokie znaczenie, które często zależy od kontekstu. Pod pojęciem jakości należy rozumieć wynik działania na styku między dostawcą a klientem w celu spełnienia potrzeb klienta[1].

Obecnie, w czasach ogromnej konkurencji na rynku towarów i usług, jakość staje się „bronią strategiczną" także w bibliotece. Aby biblioteka mogła osiągać coraz lepsze wyniki, jakość jej usług musi być postrzegana i rozpoznawana przede wszystkim z perspektywy użytkownika. To od niego biblioteka otrzymuje informacje o oczekiwaniach, najważniejszych kryteriach wyboru usługi i na tej podstawie powinno się tworzyć nowe usługi odpowiadające wyrażanym potrzebom. Nie można zapominać, że to użytkownik stanowi punkt wyjścia dla określenia celów biblioteki, strategii i sposobów jej realizacji – wyznacza ścieżki jej działalności.

Aby biblioteka mogła osiągnąć swój cel, jakim jest zdobycie solidnej i trwałej pozycji, musi sprostać wciąż rosnącym wymaganiom użytkowników, czego głównym warunkiem jest odpowiedni poziom oferowanych usług. Przekonanie o wysokiej jakości usług sprawia, że użytkownicy powracają do biblioteki, mają

[1]Klein A., Besucherbindung im Kulturbetrieb. Ein Handbuch. VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden 2008, s. 21nn.

bowiem pewność, że ich interesy są odpowiednio zabezpieczone i będą skłonni korzystać z usług biblioteki w przyszłości. O kształtowaniu się takiego pozytywnego wizerunku biblioteki w oczach użytkowników decyduje także w dużym stopniu efektywne zarządzanie skargami.

Biblioteka stanowi pewnego rodzaju firmę, której „produkt" stanowią z kolei różnego rodzaju usługi, charakteryzujące się następującymi cechami:

a – mają charakter niematerialny,
b – są różnorodne, niestandardowe, mają wartość indywidualną dla każdego użytkownika,
c – użytkownicy często uczestniczą w procesie świadczenia usług, co powoduje, iż każda „transakcja" jest unikalna,
d – jakość usług jest oceniana subiektywnie przez użytkowników na podstawie procesu ich dostarczania[2].

Charakterystyczne dla usług bibliotecznych jest to, że bibliotekarz i użytkownik spotykają się twarzą w twarz. Bezpośredni kontakt użytkowników z pracownikami, zachowanie pracowników, sposób, w jaki prezentują bibliotekę, kształtuje w oczach użytkowników wizerunek tego usługodawcy. Biblioteki kształtują więc poziom jakości swoich usług na podstawie wymagań i możliwości użytkowników. Jakość usług w bibliotece jest pod stałą kontrolą użytkowników, którzy dokonują oceny usług na podstawie procesu ich dostarczania. W swojej ocenie biorą pod uwagę różne czynniki, do których zalicza się również sposób przyjmowania skarg. Różni użytkownicy przywiązują różną wagę do poszczególnych czynników. Oceniają jakość usług poprzez pryzmat swoich oczekiwań i stopnia ich realizacji. Jeśli wymagania te nie są zaspokajane, użytkownicy składają skargi. Efektywne zarządzanie skargami w bibliotece to doskonała sposobność do zebrania i analizy informacji o użytkownikach, zdefiniowania ich wymagań i oczekiwań w stosunku do oferowanych usług, rozpoznania potencjalnych problemów, z jakimi biblioteka może się zmierzyć oraz, co kluczowe, wpływa to również na ocenę jakości usług.

Jakość usług powinna być ciągle doskonalona jako odpowiedź na zmieniające się potrzeby użytkowników oraz jako reakcja na odchylenia od założonych przez zarządzających biblioteką norm jakości. Poziom zadowolenia jest rezultatem różnicy pomiędzy postrzeganymi cechami usługi a oczekiwaniami użytkownika. Jeśli cechy usługi nie odpowiadają wcześniejszym oczekiwaniom, klient nie jest usatysfakcjonowany. Dlatego też każda biblioteka powinna regularnie zbierać i analizować informacje o tym, czy sposób świadczenia usług odpowiada wymaganiom użytkowników. Zebranie miarodajnych i obiektywnych informacji wymaga wyboru i zastosowania odpowiednich technik gromadzenia danych, do których należy system rozpatrywania skarg i sugestii, co pozwoli zapobiec utracie użytkowników. Biblioteki powinny kontaktować się również z użytkownikami, którzy przestali korzystać z usług bibliotek. Celem takich kontaktów jest ustalenie przyczyn, dla których użytkownicy odeszli i podjęcie działań zmierzających do

[2]Eichhorn M., Wenn wir den Nutzern ans Portemonnaie müssen ..., BuB 2010, nr 2, s. 131.

wyeliminowania takich sytuacji. W przypadku tej metody ważna jest również analiza wskaźnika utraty użytkowników, która sygnalizuje, czy biblioteka spełnia ich oczekiwania[3]. Założeniami biblioteki dotyczącymi badania stopnia zadowolenia użytkowników powinna być:

a – stała kontrola poziomu jakości świadczonych usług,
b – stopień realizacji wymagań,
c – ciągłe podnoszenie poziomu jakości usług.

Jednakże należy mieć na względzie, że błędem może być nie tylko pogorszenie jakości obsługi, ale również zaoferowanie przesadnie dobrej obsługi. Nie wszyscy muszą lubić okrzyk „czym mogę służyć" zaskakujący użytkownika, kiedy wchodzi do biblioteki, czy zbyt rozmownego bibliotekarza, kiedy użytkownik chce się tylko w spokoju rozejrzeć. Dlatego tak ważna jest obserwacja użytkownika i umiejętność szybkiej oceny jego osobowości.

Definicyjne ujęcie skargi i typy użytkowników

Za jedną z przyczyn utraty użytkowników bibliotek uznać można sposób, w jaki w bibliotece rozpatruje się skargi i reklamacje. Termin reklamacja pochodzi od łacińskiego rzeczownika *reclamatio*, oznaczającego skargę, sprzeciw. Reklamacja oznacza zakwestionowanie czegoś, zażalenie na coś, ma więc negatywne konotacje. Skarga może być definiowana jako wyrażenie oczekiwań, które nie zostały spełnione[4]. W dalszej części referatu terminy reklamacja i skarga będą traktowane równorzędnie.

Rozmowy z niektórymi użytkownikami w sytuacji składania skargi stawiają pracowników bibliotek w trudnych sytuacjach. Najczęściej mówi się wówczas także o tzw. trudnych użytkownikach bądź o trudnych relacjach. Pojęcie „trudny użytkownik" może być różnie interpretowane. Do owych trudnych użytkowników należą ci określani mianem: małomównych (klient milczek), gaduł (klient wodospad), klientów niegrzecznych, a nawet agresywnych[5].

Uważa się, że użytkownikiem małomównym jest najczęściej nieśmiały, lecz sympatyczny czytelnik. Nie ma on sprecyzowanych oczekiwań, jest niezdecydowany. Najlepiej nawiązać kontakt z takim klientem, stawiając mu pytania otwarte, na które nie można odpowiedzieć „tak" lub „nie", ale trzeba udzielić rozbudowanej odpowiedzi. Oprócz pytań aktywizujących równie ważnym elementem jest stosowanie cyklu aktywnego słuchania i stwierdzeń mających na celu dowartościowanie klienta, np. „Bardzo sobie cenię Pana zdanie", „Pana uwagi są bardzo cenne". Niekiedy jednak trudno skłonić „milczka" do przedstawienia własnej

[3]Vonhof C., Gut ist uns nicht gut genug! Die Ausgezeichnete, Bibliothek – Teil 1. [w:] B.I.T.online – Innovativ; Bd. 30, Wiesbaden: Dinges & Frick, 2010, s. 25nn.
[4]Vonhof C., Qualität ist kein Zufall! Die ausgezeichnete Bibliothek – Teil 2. [w:] B.I.T. online – Innovativ, Bd. 30, Wiesbaden: Dinges & Frick, 2010, s. 337.
[5]Eichhorn M., Ein Rottweiler auf der Verbuchungstheke: Zahlen und Anekdoten zu Konfliktsituationen in Bibliotheken, BuB 2009, nr 2, s. 135.

opinii. W takiej sytuacji najlepiej wykonać dla niego usługę i pozwolić, żeby ją samodzielnie ocenił, uważnie obserwując jego reakcje.

Klient gaduła „zalewa" swego rozmówcę potokiem słów. Znawcy przedmiotu przekonują, że *nie trzeba mu w tym przeszkadzać*[6]. Nie można jednak dopuścić do sytuacji, kiedy klient gaduła wywołuje poirytowanie innych użytkowników, którzy czekają na kontakt z bibliotekarzem. Skuteczne są wówczas wypowiedzi strukturalizujące, np. *Umówmy się, że będziemy rozmawiać o* ... i wypowiedzi komentujące, np. *Mam wrażenie, że nasza rozmowa zeszła na inne tory*. Strumień słów można także zatrzymać, zadając pytania zamknięte, wymagające odpowiedzi „tak" lub „nie".

Ponadto w samym procesie składania skarg można wyszczególnić pewne typy klientów. W literaturze przedmiotu wskazuje się na pięć typów klientów reklamujących[7]:

a – „pieniący",
b – wymagający,
c – asertywni,
d – wyrozumiali,
e – ulegli.

Do najtrudniejszych zalicza się tych, którzy określani są jako „pieniący". Wykorzystują oni fakt reklamacji do zaspokojenia własnych potrzeb emocjonalnych. Często chcą poprawić własne poczucie wartości, skonfrontować się z inną osobą, wykorzystać trudną dla obsługującego sytuację, aby udowodnić swą wyższość. Drugim typem są osoby, które lubią dokonywać reklamacji. Nie mają one tak silnej potrzeby udowodnienia własnej pozycji jak „pieniący", nie szukają więc sytuacji reklamacyjnych. Gdy jednak trafią na taką sytuację, skorzystają z niej, aby wykorzystać swoje prawa. Ten typ klienta to „wymagający". „Asertywni" zaś to klienci, którzy w przypadku poważnej reklamacji na pewno będą chcieli uzyskać rekompensatę. Są to osoby świadome swoich praw. Użytkownik, którego zachowanie w procesie reklamacji wskazuje na duży poziom empatii, to typ klienta wyrozumiałego. Ostatni typ klientów charakteryzuje się postawą „przepraszam, że żyję". Ich sposób zachowania nie jest natarczywy, nie walczą o swoje prawa, często mogą w ogóle nie zgłosić skargi. Niezdecydowani i ulegli, gdy zostaną źle zrozumiani lub nie wysłuchani, odchodzą już bezpowrotnie.

Znajomość typów klientów i posiadanie umiejętności rozpoznawania ich oraz właściwego przeprowadzenia rozmowy w sytuacji skargi są kluczowe dla korzystnego zakończenia procesu reklamacji.

[6]Becker T., Beschwerdemanagement in Bibliotheken Gesprächsverlauf und Problemlösung an der Theke, Bibliotheksdienst 2006, nr 6, s. 709.
[7]Eichhorn M., Konflikte in Bibliotheken: Handys, Mitteilungen der VÖB 4 2008, s. 88.

Mity na temat sposobu postępowania w przypadku skarg

Zdarza się, że pracownicy bibliotek pozostają w błędnym przekonaniu o prawidłowości postępowania z kłopotliwymi użytkownikami. Dzieje się tak za sprawą wiary w obiegowe prawdy, które z czasem urastają do rangi mitów.

Jeśli użytkownicy się nie skarżą, musi to oznaczać, że dobrze pracujemy. Jest to fałszywy optymizm, ponieważ użytkownicy często skarżą się nie w bibliotece, ale innym osobom. *Jednym z pewniejszych sygnałów złych lub słabnących związków użytkownika z biblioteką jest brak skarg. Nie ma osób, które są zawsze zadowolone ze świadczonych usług, szczególnie w dłuższym czasie. Użytkownik zatem albo nie jest szczery, albo nie stwarza mu się dostatecznych warunków do złożenia skargi*[8]. Nie należy się łudzić, że kiedy skargi nie napływają do biblioteki, nie ma ona niezadowolonych użytkowników. Oznacza to raczej, że zamiast składać skargi użytkownicy odchodzą lub w najlepszym wypadku ograniczają zakres usług, z których korzystają w bibliotece. W takich sytuacjach działa tzw. efekt góry lodowej. Polega on na tym, że jeżeli jeden użytkownik składa skargę, oznacza to, że od 20 do 25 innych użytkowników mających ten sam problem takiej skargi nie złożyło[9].

Jeśli stracimy jednego użytkownika, nie ma to większego znaczenia. Nigdy nie traci się tylko jednego użytkownika. Średnio każdy niezadowolony użytkownik opowiada następnym dziesięciu osobom o tym, jak został obsłużony w rzeczywistości, przez co biblioteka stracić może wielu potencjalnych użytkowników. Jeszcze do niedawna jeden niezadowolony użytkownik biblioteki mógł przekazać informację o źle wykonanej usłudze średnio 9 różnym osobom. Zadowolony powiedział o tym tylko pięciu innym. Obecnie, w dobie swobodnego dostępu do internetu, siła takiego przekazu może być wielokrotnie większa. Wiedzą o tym nie tylko biblioteki, ale również sami użytkownicy, którzy chętniej niż kiedykolwiek wcześniej dzielą się z innymi informacjami o pojawiających się w bibliotekach usługach, ich zaletach, funkcjonalności, ale także wadach. Na różnych forach dyskusyjnych, portalach społecznościowych, blogach przestrzegają przed korzystaniem z usług określonej biblioteki. Użytkownik, którego sprawa została rozpatrzona źle, nie na czas albo zignorowana, bez większych przeszkód daje upust swojej frustracji i rozżaleniu w internecie[10].

---

[8]Drechsler R., Kriesen – PR für Bibliotheken. Handlungsempfehlungen für die Kriesenkomunikation Öffentlicher Bibliotheken in finanzieller Notlage. B.I.T.-Online, Bd. 32, Dinges & Frick, Wiesbaden 2007, s. 18nn.

[9]Bosch G., Beschwerdemanagement in Bibliotheken Konzeption und praktische Anwendung. In: Berliner Handreichungen zur Bibliotheks – und Informationswissenschaft [online]. 2007 [dostęp 30 maja 2012]. Dostępny w Internecie: http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h211/h211.pdf, s. 17nn.

[10]Becker T., Riehm H., Was für ein Service! Die Entwicklung von Qualitätsstandards für den Auskunftsdienst in der Münchner Stadtbibliothek Am Gasteig, [w:] Was für ein Service! Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität in Bibliotheken, B.I.T.-Online-Sonderband. Wiesbaden: Dinges & Frick, 2007, s. 177.

Nawet jeśli pozytywnie rozpatrzymy skargę, użytkownik będzie źle o nas myślał, więc i tak go stracimy. Przeciwnie, ci, których skargi rozpatrzono w satysfakcjonujący ich sposób, mogą się okazać bardziej lojalni wobec biblioteki od tych, którzy nigdy nie składali skarg. Należy też pamiętać, że użytkownicy nie skarżą się na osobę, na której ręce składają reklamację. Jeśli użytkownik jest zdenerwowany, agresywny lub niegrzeczny, trzeba okazać rozsądek za obie strony.

Niektórzy użytkownicy po prostu lubią składać skargi. To bardzo mało prawdopodobne, ponieważ składanie reklamacji jest czasochłonne i kłopotliwe, szczególnie jeśli weźmie się pod uwagę koszty dojazdu, znaczków pocztowych czy rozmów telefonicznych. Poza tym należy zwrócić uwagę na fakt, że użytkownicy nie skarżą się bez przyczyny – mają uzasadniony powód lub są o tym przekonani.

Jeśli utrudnimy składanie reklamacji, nie będziemy musieli się zajmować drobnymi przypadkami. Mądrze działający personel biblioteki informuje użytkowników, że chętnie zajmie się wszelkimi skargami. Badania pokazały, że biblioteki zachęcające do składania skarg i posiadające łatwo dostępny oddział do spraw kontaktów z użytkownikami są w stanie zatrzymać przy sobie do 10% użytkowników więcej niż inne, które w ten sposób nie ułatwiają składania skarg[11].

Postępowanie z niezadowolonymi użytkownikami w sytuacji skarg

Podstawowe zalecenie w przypadku pojawienia się niezadowolonych użytkowników brzmi: nie działać zbyt pochopnie. Warto bowiem zacząć od refleksji nad właściwym sformułowaniem problemów decyzyjnych. Abstrahując od przepisów prawa, do których przestrzegania obowiązany jest oczywiście zarówno każdy bibliotekarz, jak i użytkownik, zagadnienie niezadowolonych użytkowników może zostać sprowadzone do trzech problemów:

a – Jak uniknąć skarżących się użytkowników,
b – Jak traktować skarżących się użytkowników,
c – Jak poprawić jakość usług, tak by skarg było mniej.

W związku z powyższym należy zastanowić się, czy aby biblioteka sama nie „dostarcza" sobie skarżących się użytkowników. Zjawisko takie może wystąpić, gdy u potencjalnych klientów wytwarza się nadmierne oczekiwania. Wytworzenie oczekiwania wysokiej jakości usługi – to jedynie pierwszy etap. Istotne jest bowiem, czy rzeczywista jakość usługi jest zgodna z wykreowanymi oczekiwaniami. W badaniach nad zadowoleniem użytkowników bibliotek stwierdza się, że czynnikiem, który decyduje o satysfakcji bądź niezadowoleniu czytelnika są jego

[11]Stauss B., Kundenzufriedenheit als Ziel Öffentlicher Bibliotheken. [w:] Stand und Perspektiven der Öffentlichen Betriebswirtschaftslehre II. Berlin, Berliner Wissenschafts – Verlag, 2007 s. 823.

oczekiwania i ich zgodność bądź niezgodność z tym, co użytkownik uzyskuje w wyniku obsługi. Stan satysfakcji powstaje wtedy, kiedy jakość usługi spełnia lub przewyższa oczekiwania użytkownika. Stan braku satysfakcji ma miejsce wówczas, gdy oczekiwania użytkownika nie zostały spełnione[12]. Bezkrytyczne przypisywanie reklamowanej usłudze rozmaitych zalet, których w rzeczywistości nie spełnia, może prowadzić do spadku poziomu satysfakcji użytkownika z dokonanego wyboru. Wytwarzanie wysokich, nierealistycznych oczekiwań może się okazać w sumie mniej efektywne niż sformułowanie realistycznych obietnic. Oczywiście reklama usług bibliotecznych jest potrzebna, ale należy zachować właściwe proporcje, używając skromniejszych sformułowań.

Jak pokazują doświadczenia w bibliotekach niemieckich[13], nie opłaca się nie uznawać racji użytkownika i walczyć z nim. Jak zatem nie walczyć z niezadowolonym użytkownikiem? Zamiast walczyć trzeba naprawiać. By użytkownika niezadowolonego usatysfakcjonować, warto w rozmowie z nim stosować sekwencje: słucham – sprawdzam – rozwiązuję. Wbrew przekonaniu obsługujących, słuchanie jest często wąskim gardłem obsługi. W szczególności dotyczy to sytuacji, gdy klient jest niezadowolony i rozemocjonowany. Tylko osoby wyróżniające się pozytywnym nastawieniem względem czytelnika, potrafią słuchać i – co najistotniejsze – usłyszeć. Rzetelna obsługa polega na tym, że nie tylko obsługujący ma poczucie, że wysłuchał, ale przede wszystkim użytkownik, że został wysłuchany. Bibliotekarzom często się wydaje, że wiedzą, o co chodzi użytkownikowi już po pierwszym wypowiedzianym przez niego zdaniu. Mając przekonanie, że wiemy na czym polega problem, proponujemy rozwiązanie, które jednak często jest odrzucane – nawet, jeśli jest racjonalne. Dlaczego zbyt szybkie reagowanie budzi często negatywne i silne emocje u użytkowników? Jest kilka powodów. Najważniejszy można sprowadzić do tego, że bez pełnego wysłuchania można, co prawda, rozwiązać problem, ale nie ten, który jest aktualnie dla czytelnika kluczowy. Dlatego właściwa obsługa niezadowolonego użytkownika polega na słuchaniu dotąd, aż przedstawi on wszystkie swoje zastrzeżenia i wyjawi najistotniejszy problem. Być może będzie on na końcu wypowiedzi, a być może trzeba go będzie usłyszeć w natłoku innych narzekań. Zbyt szybko reagując, bibliotekarz może wzbudzić u użytkownika poczucie, że nie chce wysłuchać jego skarg. A być może tak jest naprawdę… Tymczasem to właśnie wysłuchanie może być tym, czego najbardziej oczekuje niezadowolony czytelnik. Chce mieć poczucie, że nie kwestionuje się prawdziwości jego zarzutu czy wagi problemu, z jakim się zwraca.

[12]Stauss B., Beschwerdemanagement als Instrument der Kundenbindung. [w:] Kundenorientierte Unternehmensführung – Kundenorientierung – Kundenzufriedenheit – Kundenbindung. Wiesbaden, Springer, 2006, s. 355.

[13]Becker T., Kollegiales Feedback im Auskunftsdienst Qualitätsstandards als Instrument der kooperativen Qualitätssicherung: Methodische Überlegungen zur Institutionalisierung eines internen QM-Prozesses im Arbeitsalltag der Münchner Stadtbibliothek Am Gasteig und deren Umsetzung, Bibliothek. Forschung und Praxis 2009, nr 3, s. 350.

Pobieżne słuchanie bez koncentracji nigdy nie da takiego efektu. Wysłuchanie użytkownika to warunek konieczny, ale niewystarczający. Zanim bibliotekarz zaproponuje rozwiązanie, które ma zmienić niezadowolonego w zadowolonego, warto zrobić coś jeszcze.

By niezadowolonego użytkownika potraktować we właściwy sposób zaraz po tym, jak skończy on swoją wypowiedź, należy zweryfikować, czy to, co zrozumiał bibliotekarz, jest tym, co skarżący komunikuje. To właśnie sprawdzenie zrozumienia pozwala uniknąć nieporozumień i zaniechać zachowań, które użytkownik uzna za niewłaściwą obsługę. Dlaczego? Wyobraźmy sobie czytelnika, który przyszedł do biblioteki i mówi kilkanaście sekund o niezadowoleniu z wyświadczonej mu przez bibliotekę usługi. Potem mówi o swoich kłopotach związanych z tym faktem, a na końcu, że chce złożyć skargę. Bibliotekarz powinien zatem powtórzyć, co się stało i czego w związku z tym użytkownik oczekuje. Jeśli użytkownik potwierdzi słowa bibliotekarza, wówczas ma on pewność, że zdiagnozował najważniejszy problem i będzie mógł zaproponować adekwatne rozwiązanie. Jeśli jednak zaprzeczy on lub uzupełni relację bibliotekarza, wówczas ten drugi może mieć pewność, że nie zaproponuje rozwiązania problemu dla użytkownika nieistotnego. Bibliotekarz zapobiega w ten sposób pogłębianiu niezadowolenia i być może dostaje szansę na zbudowanie satysfakcji i odbudowę zaufania wobec biblioteki.

Jeśli bibliotekarz dobrze słuchał, jeśli upewnił się, że dobrze zrozumiał, wówczas może zareagować odpowiednim działaniem. W tym miejscu należy zwrócić uwagę na kwestię „naprawy użytkownika". Parafrazując słowa jednej z firm usługowych, gdzie zalecenie dla fachowców naprawiających pralki było takie: „Pamiętaj, że u klienta masz dwie kwestie do naprawy: pralkę i klienta. Przy czym ta druga kwestia jest ważniejsza!". Reakcja bibliotekarza, która ma budować satysfakcję niezadowolonego użytkownika, obejmuje nie tylko poprawę lub ponowne wykonanie usługi. W reakcji bibliotekarza liczy się styl, czyli to, jak reaguje. Szczególne znaczenie mają tu: tempo reakcji oraz ilość i jakość informacji przekazywana klientowi. Ogromne znaczenie ma komunikacja niewerbalna: mimika, gesty i postawa ciała, a także oczy i głos – jego ton i intonacja. To w komunikacji niewerbalnej użytkownik widzi, słyszy i czuje, lub nie, troskę i przejęcie bibliotekarza, jego zaangażowanie w sprawę lub jego brak. Niezależnie od tego, jak obiektywnie bardzo przyjazne są procedury dla użytkownika biblioteki, w jego percepcji zawsze będą one przyjazne niedostatecznie. Liczy się więc nie tylko to, czy bibliotekarz zareaguje, ale także to, jak to zrobi. W tym ostatnim tkwi sekret „naprawiania użytkownika". Należy pamiętać, że klienci mogą rezygnować z usług świadczonych przez bibliotekę właśnie z powodu niewłaściwego traktowania. Złe potraktowanie człowieka, który zdecydował się o swoim niezadowoleniu zakomunikować, jest dla niego podwójnie bolesne – podwójnie też motywuje do odejścia. Tak więc, dzięki sekwencji słucham – sprawdzam – rozwiązuję, bibliotekarz może

usatysfakcjonować rozczarowanego użytkownika, a nawet powtórnie wzbudzić w nim przekonanie, że bibliotece można zaufać[14].

W literaturze przedmiotu podaje się szczegółowe zasady czy też procedury postępowania w sytuacjach skarg. J. Gerdes zaleca postępowanie z niezadowolonymi klientami według następujących zasad:

a – Zbadanie istotnych faktów dotyczących klienta.
b – Uważne wysłuchanie skargi, notowanie ważnych informacji.
c – Sprawdzenie faktów dostarczonych lub kwestionowanych przez klienta.
d – Bycie zawsze uprzejmym.
e – W sytuacji, kiedy skarga jest uzasadniona, zaproponowanie rozwiązania.
f – W niejasnych przypadkach podziękowanie użytkownikowi za zwrócenie uwagi na daną sprawę, przeproszenie za wszelkie komplikacje i zadeklarowanie sprawdzenia, co można zrobić w tej sytuacji.
g – Wyznaczenie czasu, w którym użytkownik otrzyma odpowiedź lub zostanie poproszony o kontakt z biblioteką i dopilnowanie terminu.
h – Zbadanie reklamacji i potraktowanie sprawy klienta obiektywnie. Przygotowanie kilku możliwości rozwiązania problemu, na wypadek gdyby klient nie zaakceptował pierwszej propozycji.
i – Zastanowienie się, czy można stworzyć precedens w sposobie załatwienia reklamacji i rozważenie wszystkich zalet oraz wad danego rozwiązania, z uwzględnieniem możliwego rozgłosu.
j – Zakończenie dyskusji zgodnym wnioskiem, żeby nie niszczyć dobrego imienia biblioteki, lecz poprawić jej reputację[15].

Mimo wyszczególnionych powyżej zaleceń nie można zapominać, iż każdy z użytkowników jest indywidualnością i wymaga innej obsługi. W bezpośrednich spotkaniach podstawową rzeczą, jaką powinien zrobić bibliotekarz jest zbudowanie relacji zaufania i więzi z klientem. Komunikowanie się z ludźmi i wpływanie na nich odbywa się przez trzy kanały: język ciała, ton głosu i słowa. Zbudowanie relacji zaufania i wiarygodności jest możliwe dzięki dopasowaniu tych trzech elementów do użytkownika. Z tego powodu w szkoleniach dla personelu bezpośredniej obsługi klienta akcentuje się znaną w psychologii zasadę odzwierciedlenia. Bibliotekarze, którzy posiedli umiejętność dopasowania (odzwierciedlenia) osiągają sukcesy nawet w najtrudniejszych sytuacjach[16].

Kolejna perspektywa zagadnienia „niezadowolonych klientów" opiera się na spostrzeżeniu, że uzasadnione skargi klientów zawierają atrakcyjny dla biblioteki

[14]Beutin N., Kundenbindung durch Zusatzdienstleistungen. [w:] Handbuch Kundenbindungsmanagement: Strategien und Instrumente für ein erfolgreiches CRM. Wiesbaden: Gabler, 2005, s. 305nn.
[15]Gerdes J., Kundenbindung durch Dialogmarketing. [w:] Handbuch Kundenbindungsmanagement: Strategien und Instrumente für ein erfolgreiches CRM. Wiesbaden: Gabler, 2005, s. 397.
[16]Eichhorn M., Ein Hort der Ruhe? Die Sicherheitslage in Bibliotheken, Das Sicherheitsmagazin 2007, nr 11, ss. 16-17.

aspekt: analiza skarg dostarcza mianowicie bezpłatnej informacji o upodobaniach i potrzebach użytkowników. Z takiego stanowiska wynika zalecenie, aby biblioteka zachęcała i ułatwiała swoim klientom zgłaszanie różnego rodzaju skarg. Jeśli bowiem na tej drodze zostanie wykryte, jakie są potrzeby czy upodobania (skarżących się) klientów, to w sposób naturalny biblioteka może zwiększyć atrakcyjność swej oferty poprzez wprowadzenie odpowiedniej zmiany w oferowanych usługach i w efekcie poprawić jakość świadczonych usług.

Proces zarządzania skargami w bibliotece

W relacjach między biblioteką a użytkownikiem należy uwzględnić i przewidzieć fakt, że część użytkowników może być niezadowolona z oferowanych i świadczonych im usług. Skorzystanie z usług wywołuje u użytkownika satysfakcję lub niezadowolenie. Niezadowolenie ma zawsze subiektywny charakter i jest wynikiem rozbieżności między oczekiwaniami użytkownika a jego doświadczeniami. Nie jest przy tym ważne, czy przyczyny tych rozbieżności tkwią w wadliwej ofercie biblioteki i złej realizacji usług, czy też wiążą się z nierealistycznymi oczekiwaniami użytkowników. Jeśli biblioteka przyjmie sobie za cel zadowolenie czytelnika i stworzenie z nim trwałych relacji, to skuteczność realizowanej strategii będzie w dużej mierze zależeć od jakości komunikacji między bibliotekarzami a użytkownikami. Chodzi głównie o klientów niezadowolonych, gdyż od rozpoznania przyczyn tego niezadowolenia i od reakcji biblioteki na jego symptomy oraz składane skargi zależy zatrzymanie użytkownika w bibliotece[17]. Istnieje zatem potrzeba stworzenia systemu efektywnego zarządzania skargami, który powinien być integralną częścią polityki marketingowej biblioteki.

Z badań wynika, że co druga osoba zgłaszająca skargę po pomyślnym jej rozpatrzeniu czuje się silniej związana z biblioteką, staje się bardziej lojalna niż osoby, które nigdy nie miały żadnych problemów z obsługą w bibliotece. Jak pokazują wyniki badań przeprowadzonych w Niemczech, dzięki właściwemu systemowi zarządzania skargami 74% użytkowników zgłaszających skargi na działalność biblioteki nadal pozostaje jej wiernych. Należy podkreślić, że tylko poprzez uważne wysłuchanie niezadowolonego klienta biblioteka może przyczynić się do znacznego wzrostu lojalności swoich czytelników – czyli ich skłonności do ponownego korzystania z jej usług[18].

Na skargi składane w bibliotece spojrzeć należy z różnych punktów widzenia:

a – Osoby, które składają skargi, należy traktować z wdzięcznością, ponieważ dostarczają one cennych informacji o tym, co denerwuje użytkowników danej biblioteki. Badania dowiodły, że użytkownicy składający skargi należą do osób najbardziej lojalnych, które chcą korzystać z usług

[17]Eichhorn M., Konfliktpräventive Bibliotheksgestaltung, BuB 2009, nr 10, s. 720.
[18]Appel N., Standards für Kunst- und Museumsbibliotheken: Das Qualitätsmanagementverfahren der Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken (AKMB), Bibliotheksdienst 2009 nr 4, s. 261nn.

biblioteki, nawet jeśli skarga nie została załatwiona w satysfakcjonujący je sposób[19].

b – Skargi w bibliotece należy traktować jako potencjał, ponieważ mogą one zwrócić uwagę kadry zarządzającej na pojawiające się w tej instytucji problemy. Przyczyniają się do poprawy świadczonych przez bibliotekę usług. Skargi mogą przyczyniać się do poprawy kontaktów biblioteki z użytkownikami i w ten sposób do zwiększenia ich lojalności. Zadowolony ze sposobu rozpatrzenia skargi użytkownik opowie o swoim pozytywnym doświadczeniu średnio 3-6 osobom[20]. Dzięki temu biblioteka pozyskuje darmowe rekomendacje.

c – Należy również pamiętać, że złe załatwienie skargi nigdy nie kończy się utratą tylko jednego użytkownika. Średnio każdy niezadowolony użytkownik opowie o tym, jak źle został obsłużony 9-11 osobom, a najwytrwalsi niezadowoleni użytkownicy nawet 20[21]. Jeden niezadowolony użytkownik kształtuje negatywny obraz całej instytucji u 56 osób. Użytkownicy opowiadają dwa razy większej liczbie osób o złych doświadczeniach z biblioteką niż o dobrych[22]. Dane te wskazują zatem na to, że w rzeczywistości biblioteka traci wielu potencjalnych odbiorców usług, stąd potrzeba opracowania programu odzyskiwania niezadowolonego użytkownika poprzez sprawne zarządzanie składanymi skargami.

d – Nie należy traktować skargi jako negatywnego aspektu prowadzonej przez bibliotekę działalności. Jest ona wezwaniem do kreatywnego wykorzystania fachowej wiedzy z zakresu świadczonych usług, zwłaszcza wiedzy z zakresu relacji międzyludzkich. *Danie użytkownikowi szansy wykrzyczenia swojego niezadowolenia powoduje wzrost lojalności. Nawet jeśli biblioteka nie jest w stanie w pełni zadowolić użytkownika, zwykłe wysłuchanie go ze współczuciem może przyczynić się do pozyskania przyjaciela biblioteki*[23].

Poniżej zaproponowano działania, które powinny być podejmowane przez biblioteki w celu sprawniejszego załatwienia skargi. Przede wszystkim należy stworzyć użytkownikom dogodne warunki kontaktowania się i przekazywania informacji zwrotnej. Jednym z najbardziej pożądanych działań, jakie powinna

[19]Homburg Ch., Bruhn M., Kundenbindungsmanagement – eine Einführung in die theoretischen und praktischen Problemstellungen. [w:] Handbuch Kundenbindungsmanagement: Strategien und Instrumente für ein erfolgreiches CRM. Wiesbaden: Gabler, 2005, s. 27nn.

[20]Kleinaltenkamp M., Kundenbindung durch Kundenintegration. [w:] Handbuch Kundenbindungsmanagement: Strategien und Instrumente für ein erfolgreiches CRM. Wiesbaden: Gabler, 2005, s. 370.

[21]Bruhn M., Kundenorientierung: Bausteine für ein eines exzellentes Customer Relationship Management (CRM). Deutscher Taschenbuch- Verlag, München 2007, s. 55.

[22]Flammersheim U., Aktives Beschwerdemangement: Ein strategisches Mittel zur Kundenbindung? ÖBiB 2004 nr 1, s. 15.

[23]Poll R., Bibliotheksmanagement. [w:] Die moderne Bibliothek: ein Kompendium der Bibliotheksverwaltung. München: Saur, 2004, s. 97nn.

prowadzić biblioteka, jest zachęcanie użytkowników do przekazywania skarg poprzez stworzenie systemu przekazywania informacji zwrotnej. W przypadku wyznaczenia osoby zajmującej się skargami należy się upewnić, że ma ona odpowiednie umiejętności, wiedzę i doświadczenie do zajmowania się tego typu zadaniami. Trzeba się również zastanowić, czy ma ona niezbędne uprawnienia do tego, aby załatwiać składane przez użytkowników skargi[24]. W celu skutecznego zarządzania skargami w bibliotece nie wystarczy zebrać informacje od klientów. Trzeba je uporządkować, przeanalizować i przekazać odpowiednim osobom, aby mogły wyciągnąć dla siebie właściwe wnioski.

Po złożeniu skargi przez użytkownika należy natychmiast podjąć właściwe działania, szybko na nią odpowiadając – najlepiej od razu, rozwiązując problem lub przynajmniej potwierdzając zamiar rozwiązania problemu, tak szybko jak to możliwe.

Należy podjąć działania skutkujące zadowoleniem podirytowanego użytkownika. Osoby odpowiedzialne za załatwienie skargi powinny pamiętać, że nawet niezadowolonego użytkownika można zatrzymać w bibliotece. Jedną z pierwszych reakcji powinny być krótkie i uprzejme przeprosiny. Należy zachęcać użytkownika do podzielenia się swoimi uczuciami. W trakcie rozmowy z pewnością nie powinien on usłyszeć odpowiedzi typu *Nikt inny się nie skarżył* lub *Każdemu może się zdarzyć.* W żadnym wypadku nie reaguj na ustne reklamacje słowami typu – *no wie pan, wszędzie (każdemu) może się zdarzyć*[25]. Zamiast zatem twierdzić, że popełnianie błędów jest rzeczą ludzką, należy postarać się wyjaśnić sprawę i rozwiązać problem.

W trakcie rozmowy należy wykorzystywać pytania otwarte, co pozwoli na uzyskanie pełniejszych informacji; nie należy używać słowa skarga, gdyż zawiera ono negatywny ładunek emocjonalny. Lepsze określenie to „problem", „trudność" lub „sytuacja". Nie należy jednak obiecywać rzeczy, których biblioteka nie będzie mogła zrealizować.

Po rozpatrzeniu skargi wskazane jest wykonanie telefonu lub wysłanie listu w celu upewnienia się, czy użytkownik jest usatysfakcjonowany działaniami biblioteki. Jest to szansa na zwiększenie zaangażowania i przywiązania użytkownika oraz wzmocnienie jego lojalności wobec biblioteki.

Podsumowując, powyższe rozważania można wyróżnić dwie funkcje zarządzania skargami[26]:

---

[24]Stauss B., Seidel W., Beschwerdemanagement. Unzufriedene Kunden als profitable Zielgruppe. Carl Hanser Verlag GmbH & Co. KG, München 2007, s. 15nn.

[25]Eichhorn M., Konflikt- und Gefahrensituationen in Bibliotheken. Ein Leitfaden für die Praxis. Bock + Herchen, Bad Honnef 2007, s. 76.

[26]Herrmann G., Qualitätsmanagement in Bibliotheken in Sachsen-Anhalt: ein leistbares und ergebnisorientiertes Zertifizierungsverfahren [online]. 2009 [dostęp 30 maja 2012]. Dostępny w Internecie: http://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user_upload/Landesverbaende/Brandenburg/Qualit%C3%A4tsmanagement_Sa-A-Herrmann01.pdf, s. 5 nn.

a – funkcję naprawczą, o charakterze krótkookresowym, mającą na celu bezpośrednie załatwianie skarg składanych przez użytkowników,
b – funkcję wykorzystania informacji, mającą cel długookresowy w postaci poprawy jakości i poziomu obsługi użytkowników; funkcja ta oznacza aktywną postawę biblioteki wobec niezadowolenia użytkowników.

Proces zarządzania skargami zawierać powinien wytyczne dotyczące projektowania, wdrażania efektywnego oraz skutecznego procesu postępowania. Informacje uzyskane dzięki procesowi postępowania ze skargami mogą prowadzić do udoskonalenia usług i procesów oraz, jeżeli skargi są załatwiane właściwie, mogą prowadzić do poprawy reputacji biblioteki poprzez wzbudzenie zaufania użytkowników. Wskazać należy na zasady przewodnie efektywnego zarządzania skargami, do których należą[27]:

a – widoczność – informacje o tym, jak i gdzie składać skargi, powinny być szeroko rozpowszechniane,
b – dostępność – proces postępowania ze skargami powinien być łatwo dostępny dla wszystkich składających skargi,
c – sprawność – zaleca się natychmiastowe potwierdzenie odbioru każdej skargi i zajmowanie się skargami bezzwłocznie, zgodnie z ich pilnością,
d – obiektywizm – rozpatrywanie skarg powinno przebiegać w sposób bezstronny,
e – poufność – zaleca się, aby informacje dotyczące osób składających skargi były dostępne wyłącznie do celów rozpatrywania skarg w bibliotece i we właściwy sposób zabezpieczone przed ujawnieniem,
f – podejście zorientowane na użytkownika – biblioteka powinna być otwarta na informacje zwrotne i wykazywać się działaniami zaangażowanymi w efektywne rozpatrywanie skarg,
g – odpowiedzialność – powinna istnieć wyraźnie ustanowiona odpowiedzialność biblioteki za działania i decyzje związane z postępowaniem ze skargami.

Wspomniane zasady tworzą podstawy profesjonalnej organizacji procesu efektywnego zarządzania skargami.

System zarządzania skargami w świetle badań przeprowadzonych w niemieckich bibliotekach

Biblioteka powinna dysponować skutecznym systemem zarządzania skargami. System taki obejmuje nie tylko rozpatrywanie skarg, ale także rejestrowanie, klasyfikację i analizę zgłoszonych skarg oraz podejmowanie działań mających na celu wyeliminowanie słabych punktów w działalności biblioteki. Skargi są cennym źródłem informacji, pod warunkiem, że są odpowiednio zbierane i analizowane. Biblioteka nic nie osiągnie, jeżeli będzie jedynie zachęcać użytkowników do składania skarg, a nie będzie podejmować konkretnych działań mających na celu likwidację źródeł składanych skarg. W procesie zarządzania skargami

[27]Goihl O., König Kunde – Einführung des Beschwerdemanagements in der UB der Helmut-Schmidt-Universität in HH, B.I.T. online 2009 nr 1, s. 23nn.

powinna uczestniczyć kadra kierownicza biblioteki. Jest to pozytywnie odbierane przez użytkowników, gdyż lubią oni wchodzić w kontakt z tymi, którym władza i pewność siebie pozwalają na działanie w ich interesie[28]. Niezbędne jest, aby widać było poświecenie i zaangażowanie kierownictwa biblioteki nie tylko w pozyskiwanie skarg, lecz również w przeprowadzanie niezbędnych zmian w bibliotece i jej ofercie.

W Niemczech ponad 77% bibliotek deklaruje, że skargi są przedmiotem analiz kierownictwa i że na tej podstawie podejmowane są decyzje służące usunięciu przyczyn niezadowolenia użytkowników[29].

Przeprowadzone badania dowodzą, że sposób rozpatrzenia skargi ma decydujący wpływ na postawy i zachowania klientów. Sprawne i satysfakcjonujące rozpatrzenie reklamacji wzmacnia więzi użytkowników z biblioteką, stanowiąc tym samym istotny czynnik kształtujący ich lojalność. Ciekawą informacją dla bibliotek poddanych badaniu[30]jest to, że w zasadzie wszystkie powody składanych skarg wiążą się zachowaniem pracowników biblioteki. Stwarza to konieczność podejmowania przez nie działań, szczególnie w zakresie polityki szkoleniowej i odpowiednich systemów motywacyjnych, mających na celu poprawę obsługi użytkownika. Analizowane badania nasuwają również pytanie, czy pracownikom obsługującym użytkowników stwarza się zawsze właściwe warunki, aby mogli sprawnie i uprzejmie ich obsługiwać. Same dobre chęci pracowników, bez odpowiedniego zaplecza, mogą nie dać pożądanego efektu.

Konieczność zabiegania przez bibliotekę o zadowolenie użytkowników z załatwienia skargi podkreśla również fakt, że ma ono duży wpływ na chęć zarekomendowania biblioteki innym osobom. Wśród osób, które były zadowolone z realizacji skargi, ponad trzy czwarte poleciłoby bibliotekę innym osobom. Spośród niezadowolonych lub wręcz oburzonych użytkowników 66% nie udzieliłoby takiej rekomendacji. Postępowanie biblioteki w trakcie rozpatrywania skargi ma również decydujący wpływ na postrzeganie przez użytkowników jakości świadczonych usług. Co prawda żaden respondent zadowolony ze sposobu załatwienia skargi nie ocenił jakości jako znakomitej, jednak 82% oceniło ją jako dobrą lub średnią, a żaden jako bardzo złą. Z kolei niemal co piąta osoba niezadowolona lub oburzona oceniła jakość jako złą lub bardzo złą[31].

---

[28]Appel N., Standards für Kunst- und Museumsbibliotheken: Das Qualitätsmanagement-verfahren der Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken (AKMB), Bibliotheksdienst 2009, nr 4, s. 261.

[29]Goihl O., König Kunde – Einführung des Beschwerdemanagements in der UB der Helmut-Schmidt-Universität in HH, B.I.T. online 2009, nr 1, s. 21.

[30]Appel N., Standards für Kunst- und Museumsbibliotheken: Das Qualitätsmanagement-verfahren der Arbeitsgemeinschaft der Kunst – und Museumsbibliotheken (AKMB), Bibliotheksdienst 2009, nr 4, s. 265nn.

[31]Rudolph K., Beschwerde – und Zufriedenheitsmanagement in der Universitäts- und Landesbibliothek Düsseldorf – ein Praxisbericht [online], 2005 [dostęp 13 lipca 2011]. Dostępny w Internecie:
http://www.opusbayern.de/bibinfo/frontdoor.php?source_opus=173&la=de, s. 12nn.

Materiał empiryczny dowodzi również, że na stopień zadowolenia i lojalności użytkowników wpływa nie tylko fakt, że skarga została rozpatrzona, lecz również to, w jaki sposób biblioteka tego dokonała. Jeżeli skarga została sprawnie i szybko załatwiona, to ponad 50% respondentów mimo początkowego zdenerwowania zapomniało o sprawie i nadal korzysta z usług swojej biblioteki. Co więcej, 16% osób po tym wydarzeniu czuło się bezpieczniej i było bardziej związanych z tą instytucją[32].

Wyniki przeprowadzonego badania wskazują, że wymiarami wymagającymi poprawy jakości usług przy obsłudze skarg są jakość uzyskanej odpowiedzi oraz empatia. Dla pierwszego z wymiarów zaleca się odpowiednie zarządzanie kompetencjami personelu, uwzględniające zdolności interpersonalne, przyjazną postawę wobec ludzi, łatwość w nawiązywaniu kontaktów, zaangażowanie, konstruktywność, inwencję, zdolność kojarzenia faktów i analitycznego myślenia, precyzję formułowania myśli i wniosków, marketing wewnętrzny oraz delegowanie uprawnień. Doskonalenie empatii powinno wykorzystywać wskazówki dla menedżerów, które obejmują myślenie „od końca", od skutków do przyczyn w celu znajdowania i trwałego eliminowania przyczyn strukturalnych powstających problemów, a nie tylko ich tymczasowego usuwania, zastanawianie się, na czym polega istota problemu użytkownika, odnotowanie źródeł irytacji, ciągłe badanie jakości świadczonych usług.

Wdrożenie właściwie zarządzanego procesu postępowania ze skargami powinno zatem:

a – zapewnić składającemu skargę dostęp do otwartego i sprawnie działającego procesu obsługi skarg,
b – zwiększyć zdolność biblioteki do rozwiązywania skarg w spójny, systematyczny i sprawny sposób w celu zadowolenia składającego skargę,
c – zwiększyć zdolność biblioteki do identyfikowania trendów i eliminowania przyczyn skarg oraz doskonalenia działań,
d – pomóc bibliotece w stworzeniu zorientowanego na użytkownika podejścia do rozwiązywania skarg i zachęcać personel do doskonalenia umiejętności w pracy z czytelnikami[33].

Podsumowanie

Sposób myślenia o użytkowniku we współczesnej bibliotece niewątpliwie ulega stałej, swoistej ewolucji. Użytkownik przestaje być wrogiem, kimś, kto

[32]Schönemann I., Kritik als Chance: Ideen- und Beschwerdemanagement in der Stadtbibliothek Duisburg, BuB 2006, nr 11/12, s. 797.
[33]Becker T., Erwartungsmanagement: Ein Instrument im Kundenbindungsmanagement der Bibliothek? Bibliothek. Forschung und Praxis 2007, nr 3, s. 326.

zajmuje bibliotekarzowi czas – jest partnerem biblioteki, częścią jej zespołu, aktywnym kreatorem jej przeszłości, teraźniejszości i przyszłości. Okazuje się, że nawet ten, który jest niezadowolony, stanowi wartość.

Współcześnie oczekiwania użytkowników wzrastają, dlatego też sztuka utrzymania wiernej grupy usatysfakcjonowanych czytelników jest prawdziwym wyzwaniem. Biblioteka, chcąc spełniać ich uświadamiane i nieuświadamiane potrzeby, powinna przewidywać zachowania, jakie będą oni przejawiali w różnych sytuacjach, w trakcie realizacji usługi. Ponadto, aby usługa świadczona w bibliotece mogła być zrealizowana w sposób poprawny, potrzebna jest odpowiednia wiedza oraz umiejętności pracowników biblioteki, niezbędne do dokonania oceny postępowania samego użytkownika, którego działania mogą czasami utrudniać, a nawet uniemożliwić prawidłowe wykonanie usługi. Dlatego od osoby rozpatrującej skargę w bibliotece wymagać należy koncentracji nad problemem oraz znajomości wszystkich procedur w bibliotece, jak również doświadczenia. Brak powyższych cech może wiązać się z możliwością błędnego wnioskowania lub niedostrzeżeniem zachodzących w bibliotece nieprawidłowości.

Myśląc o poprawie oferowanych usług świadczonych przez bibliotekę, niezbędne jest wdrożenie systemu wykrywającego błędy w jej funkcjonowaniu. Najbardziej naturalnym sposobem, mającym na celu poprawę poziomu obsługi użytkowników, jest analiza przyczyn niezadowolenia. Opisy sytuacji powodujących niezadowolenie przejawiają się w napływających do biblioteki skargach. Prowadzenie analizy przyczyn skarg wiąże się z wieloma trudnościami, jakie wynikają z odmienności przypadków skarg, dlatego też w celu umożliwienia prawidłowej i skutecznej analizy, niezbędne jest zastosowanie podejścia systemowego, umożliwiającego szybkie wyciąganie wniosków.

Głównym celem aktywnego systemu zarządzania skargami w bibliotekach powinno być przywrócenie dobrych stosunków z użytkownikami, zapobieganie ich odejściu oraz niedopuszczenie do pogorszenia wizerunku biblioteki w wyniku wypowiadania o niej negatywnych opinii ze strony niezadowolonych klientów. W dłuższym okresie natomiast cel systemu zarządzania skargami to określenie słabych stron oferty biblioteki z punktu widzenia użytkowników i sporządzenie na tej podstawie katalogu działań korygujących je. Powinno to zaowocować zmniejszeniem prawdopodobieństwa popełnienia błędu w przyszłości, podniesieniem jakości świadczonych usług i wzmocnieniem lojalności użytkowników.

Biblioteki, dążące do zdobycia i utrzymania swej pozycji, muszą szukać sposobów przekonania użytkowników, że ich usługi są konkurencyjne i reprezentują poziom adekwatny do oczekiwań czytelników. Użytkownik jako osoba oceniająca musi być przekonany, że biblioteka jest w stanie zagwarantować określoną jakość i spełni jego oczekiwania. Satysfakcja użytkowników, odzwierciedlająca jakość usług, jest źródłem lojalności i wierności użytkownika w stosunku do biblioteki, jej usług, jest podstawą do rozwijania pozytywnych relacji oraz dalszej, często długoterminowej współpracy. Dlatego tak ważne jest skuteczne zarządzanie skargami w bibliotekach. Kluczowa do osiągnięcia sukcesu w tym obszarze efektywnego zarządzania jakością jest zmiana stosunku pracowników biblioteki do osób

składających reklamacje. Nie powinny być one traktowane jak wrogowie, lecz jak sprzymierzeńcy, dzięki którym biblioteka pozyskuje, nie ponosząc przy tym żadnych kosztów, najbardziej aktualne informacje o sposobie prowadzenia przez siebie działalności, jak również o faktycznych oczekiwaniach użytkowników. Aby jednak powyższe korzyści mogły być osiągane przez bibliotekę, procedura zarządzania skargami nie może polegać wyłącznie na bieżącym rozpatrywaniu zgłaszanych skarg. Powinien być to system obejmujący całą bibliotekę, który przyniesie poprawę jakości usług. Należy wręcz mówić o kulturze organizacyjnej biblioteki zorientowanej na budowanie trwałych relacji z użytkownikiem, której integralną częścią jest aktywne pozyskiwanie i załatwianie zgłaszanych skarg. Cała biblioteka musi być przychylnie nastawiona do skarg i użytkowników, którzy je zgłaszają. Powinno to spowodować pożądane zmiany zachowań pracowników obsługujących użytkowników poprzez odpowiednio przygotowany system szkoleń oraz nadanie uprawnień do podejmowania, w konkretnych sytuacjach, samodzielnych decyzji. Mimo że składane skargi nie powinny być powodem do zadowolenia pracowników biblioteki, to jeśli jednak się pojawią, muszą być traktowane jako szansa, a nie zagrożenie.

Bibliografia

[1] Appel N., Standards für Kunst- und Museumsbibliotheken: Das Qualitätsmanagementverfahren der Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken (AKMB), Bibliotheksdienst 2009, nr 4, ss. 257-265.

[2] Becker T., Beschwerdemanagement in Bibliotheken Gesprächsverlauf und Problemlösung an der Theke, Bibliotheksdienst 2006, nr 6, ss. 704-712.

[3] Becker T., Kollegiales Feedback im Auskunftsdienst Qualitätsstandards als Instrument der kooperativen Qualitätssicherung: Methodische Überlegungen zur Institutionalisierung eines internen QM-Prozesses im Arbeitsalltag der Münchner Stadtbibliothek Am Gasteig und deren Umsetzung, Bibliothek. Forschung und Praxis, 2009, nr 3, ss. 346-358.

[4] Becker T., Erwartungsmanagement: Ein Instrument im Kundenbindungsmanagement der Bibliothek?, Bibliothek. Forschung und Praxis, 2007, nr 3, ss. 326-327.

[5] Becker T., Riehm H., Was für ein Service! Die Entwicklung von Qualitätsstandards für den Auskunftsdienst in der Münchner Stadtbibliothek Am Gasteig, [w:] Was für ein Service! Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität in Bibliotheken, B.I.T.-Online-Sonderband. Wiesbaden: Dinges & Frick, 2007, ss. 159-186.

[6] Beutin N., Kundenbindung durch Zusatzdienstleistungen. [w:] Handbuch Kundenbindungsmanagement: Strategien und Instrumente für ein erfolgreiches CRM. Wiesbaden: Gabler, 2005, ss. 297-314.

[7] Bosch G., Beschwerdemanagement in Bibliotheken Konzeption und praktische Anwendung. In: Berliner Handreichungen zur Bibliotheks – und Informationswissenschaft [online], 2007 [dostęp 30 maja 2012]. Dostępny w Internecie: http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h211/h211.pdf

[8] Bruhn M., Kundenorientierung: Bausteine für ein eines exzellentes Customer Relationship Management (CRM). Deutscher Taschenbuch- Verlag, München 2007.

[9] Drechsler R., Kriesen – PR für Bibliotheken. Handlungsempfehlungen für die Kriesenkomunikation Öffentlicher Bibliotheken in finanzieller Notlage. B.I.T.-Online, Bd. 32, Dinges & Frick, Wiesbaden 2007.
[10] Eichhorn M., Konflikt- und Gefahrensituationen in Bibliotheken. Ein Leitfaden für die Praxis,. Bock + Herchen, Bad Honnef 2007.
[11] Eichhorn M., Ein Hort der Ruhe? Die Sicherheitslage in Bibliotheken, Das Sicherheitsmagazin 2007, nr 11, ss. 16-17.
[12] Eichhorn M., Konflikte in Bibliotheken: Handys, Mitteilungen der VÖB 4 2008, ss. 88-92.
[13] Eichhorn M., Ein Rottweiler auf der Verbuchungstheke: Zahlen und Anekdoten zu Konfliktsituationen in Bibliotheken, BuB 2009, nr 2, ss. 135-137.
[14] Eichhorn M., Konfliktpräventive Bibliotheksgestaltung, BuB 2009, nr 10, ss. 717-721.
[15] Eichhorn M., Wenn wir den Nutzern ans Portemonnaie müssen ..., BuB 2010, nr 2, ss. 130-132.
[16] Flammersheim U., Aktives Beschwerdemangement: Ein strategisches Mittel zur Kundenbindung? ÖBiB 2004, nr 1, ss. 13-17.
[17] Flammersheim U., Ärger mit ... Beschwerden der Kunden??? [online], 2004 [dostep 30 maja 2012]. Dostępny w Internecie: http://www.lfs.bsbmuenchen.de/publikationen/oebib/Inhalte/2004/03-04-beschwerden.pdf
[18] Gerdes J., Kundenbindung durch Dialogmarketing. [w:] Handbuch Kundenbindungsmanagement: Strategien und Instrumente für ein erfolgreiches CRM. Wiesbaden: Gabler, 2005, ss. 379-400.
[19] Goihl O., König Kunde – Einführung des Beschwerdemanagements in der UB der Helmut-Schmidt-Universität in HH, B.I.T. online 2009, nr 1, ss. 17-22.
[20] Herrmann G., Qualitätsmanagement in Bibliotheken in Sachsen-Anhalt: ein leistbares und ergebnisorientiertes Zertifizierungsverfahren [online], 2009 [dostęp 30 maja 2012]. Dostępny w Internecie: http://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user_upload/Landesverbaende/Brandenburg/Qualit%C3%A4tsmanagement_Sa-A-Herrmann01.pdf
[21] Hobohm H.-Ch., Umlauf K., Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen. Verlag Dashöfer, Hamburg 2011.
[22] Homburg Ch., Bruhn M., Kundenbindungsmanagement – eine Einführung in die theoretischen und praktischen Problemstellungen. [w:] Handbuch Kundenbindungsmanagement: Strategien und Instrumente für ein erfolgreiches CRM. Wiesbaden: Gabler, 2005, ss. 3-40.
[23] Kerr G.D., Kundenbindung in Öffentlichen Bibliotheken. Verlag Bertelsmann Stiftung, Gütersloh 1999.
[24] Kintzel M., Petterson S., Die Ärztliche Zentralbibliothek des Universitätsklinikums Hamburg-Eppendorf [online], 2009 [dostęp 30 maja 2012]. Dostępny w Internecie: http://www.egms.de/static/pdf/journals/mbi/2009-9/mbi000160.pdf
[25] Klein A., Besucherbindung im Kulturbetrieb. Ein Handbuch. VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden 2008.
[26] Kleinaltenkamp M., Kundenbindung durch Kundenintegration. [w:] Handbuch Kundenbindungsmanagement: Strategien und Instrumente für ein erfolgreiches CRM. Wiesbaden: Gabler, 2005, ss. 361-378.
[27] König V., CRM – Beschwerdemanagement in einer öffentlichen Bibliothek [online],

2010 [dostęp 30 maja 2012]. Dostępny w Internecie: http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte//2010/817/
[28] Krauß-Leichert U., Berufsbild 2000 Bibliotheken und Bibliothekare im Wandel. Teilnehmer der Arbeitsgruppe GEMEINSAMES BERUFSBILD [online], 2000 [dostęp 30 maja 2012]. Dostępny w Internecie: http://www.bideutschland.de/download/file/berufsbild2000.pdf
[29] Müller U., Kritikmanagement als Bestandteil einer Marketingkonzeption für Bibliotheken, Bibliothek. Forschung und Praxis, 2001, nr 2, ss. 214-225.
[30] Müller-Jerina A., Vom Qualitätsmanagement zur Zertifizierung: Maßnahmen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit. Vortrag auf dem 95. Deutschen Bibliothekarstag in Dresden [online], 2007 [dostęp 30 maja 2012]. Dostępny w Internecie: http://www.opusbayern.de/bibino/volltexte/2007/256/pdf/Bibltag%20Dresden%202006%20Vortrag%20Online-Fassung.pdf
[31] Nelles A., Total Quality Management in wissenschaftlichen Bibliotheken: eine Einführung in das Qualitätsmanagement. Lang, Frankfurt a. M. 2000.
[32] Poll R., Bibliotheksmanagement. [w:] Die moderne Bibliothek: ein Kompendium der Bibliotheksverwaltung. München: Saur, 2004, ss. 93-116.
[33] Ratzek W., Arten, Analyse und Dynamik von Konflikten. Konfliktmanagement, Bibliothek. Forschung und Praxis, 2002, nr 3, ss. 296-299.
[34] Ratzek W., Die Entstehung von Konflikten. Konfliktmanagement, Bibliothek. Forschung und Praxis, 2002, nr 2, ss. 165-168.
[35] Ratzek W., Heikle Situationen in öffentlichen Bibliotheken. Überlegungen zu einem unterbelichteten Bereich, Bibliothek. Forschung und Praxis, 2001, nr 2, ss. 238-299.
[36] Ratzek W., Gebauer G., Ansätze zur Konfliktbewältigung. Konfliktmanagement, Bibliothek. Forschung und Praxis, 2003, nr 3, ss. 214-219.
[37] Rudolph K., Beschwerde- und Zufriedenheitsmanagement in der Universitäts- und Landesbibliothek Düsseldorf – ein Praxisbericht [online], 2005 [dostęp 13 lipca 2011]. Dostępny w Internecie: http://www.opusbayern.de/bibinfo/frontdoor.php?source_opus=173&la=de
[38] Schönemann I., Kritik als Chance: Ideen- und Beschwerdemanagement in der Stadtbibliothek Duisburg, BuB 2006, nr 11/12, ss. 796-799.
[39] Schüller A.M., Come back! wie Sie verlorene Kunden zurückgewinnen. Orell Füssli, Zürich 2007.
[40] Spribille I., Die Wahrscheinlichkeit, in einer Bibliothek eine nützliche bzw. zufriedenstellende Antwort zu bekommen ist „fifty-fifty" [online], 1998 [dostęp 30 maja 2012]. Dostępny w Internecie: http://www.b2i.de/fileadmin/dokumente/BFP_Bestand_1998/Jg_22-Nr_1/Jg_22-Nr_1_Kooperationsmodelle_Realisierung_Info/Jg_22-1998-Nr_1-S_106-110.pdf
[41] Stauss B., Beschwerdemanagement als Instrument der Kundenbindung. [w:] Kundenorientierte Unternehmensführung – Kundenorientierung – Kundenzufriedenheit – Kundenbindung. Wiesbaden: Springer, 2006, ss. 345-365.
[42] Stauss B., Kundenzufriedenheit als Ziel Öffentlicher Bibliotheken. [w:] Stand und Perspektiven der Öffentlichen Betriebswirtschaftslehre II. Berlin: Berliner Wissenschafts – Verlag, 2007, ss. 816-825.
[43] Stauss B., Seidel W., Beschwerdemanagement. Unzufriedene Kunden als profitable Zielgruppe. Carl Hanser Verlag GmbH & Co. KG, München 2007.
[44] Teichert A., Projektarbeit zum Thema aktives Beschwerdemanagement mit Schwerpunkt auf Benutzerbeschwerden. Universitätsbibliothek, Augsburg 2004.

[45] Vogt H., Kundenzufriedenheit und Kundenbindung: erfolgreiche Managementkonzepte für öffentliche Bibliotheken. Bertelsmann Stiftung, Gütersloh 2004.
[46] Vonhof C., Qualität ist kein Zufall! Die ausgezeichnete Bibliothek – Teil 2. [w:] B.I.T.online – Innovativ, Bd. 30, Wiesbaden: Dinges & Frick, 2010, ss. 324-340.
[47] Vonhof C., Gut ist uns nicht gut genug! Die Ausgezeichnete, Bibliothek – Teil 1. [w:] B.I.T.online – Innovativ; Bd. 30, Wiesbaden: Dinges & Frick, 2010, ss. 6-32.

Effective management of complaints in the libraries as part of the effectiveness of quality management system

Contemporary thinking about the quality should take into consideration the fact that the quality of activities undertaken by the library has to be developed according to the users' needs. Focusing on the user is one of the major components of the management system. An effective quality management system should improve the operation of libraries, and in turn affect the growth of user's satisfaction. Modern library not only fights for a new user, but also tries to keep the already gained users. A complaint may result in termination of the cooperation. Therefore, it is very important for the library to have the skills that help to withdraw from an awkward situation. Nonetheless, dissatisfaction or complaint from the user need not necessarily mean defeat to the library. Conflict situations may be used to get to know the user yet better and to gain the user's favor. Simultaneously they create the opportunity to improve the quality of the service. User maintenance constitutes one of the major challenges for contemporary libraries; no library will reach stabilization during its activity, if it diverts its attention from the fundamental mission which is to serve users. Today's user has less time, becomes more and more comfortable or impatient and expects that his needs will be met immediately. Today's user searches profoundly, analysis offers to select the best one. Such a user is no longer easily manipulated – he is curious, critical and demands detailed explanations. The user does not want to be anonymous and does not want to be treated like others. In case of complaints libraries face a dilemma. Their task is to change the user's attitude towards the library and its services. This is undoubtedly a difficult task, requiring high skills on the part of the staff. Library management requires also the skill of turning any negative situation into a stimulus for further development. The user, pointing mistakes, provides valuable source of information about the weaknesses of the library. Thanks to their comments, the library may react immediately and imply positive changes. The aim of this paper is to show the ways of keeping users in the event of complaints, and to show the impact of these situations on the improvement of the quality of library services.

Katarzyna Maćkiewicz
Biblioteka Uniwersytecka
Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie

Jakość szkoleń bibliotecznych prowadzonych dla studentów Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie. Badania pilotażowe

W nowym gmachu Biblioteki Uniwersyteckiej (BU) Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie zostały m.in. zaplanowane sale dydaktyczne i laboratorium komputerowe. Umożliwia to prowadzenie szkoleń i warsztatów z zakresu wykorzystania informacji naukowej. Zakładano, że podniesie to jakość szkoleń, dzięki nowoczesnym rozwiązaniom przestrzeni bibliotecznej oraz zastosowaniu nowych technologii informacyjnych. Zmiany dotyczyły również domowej strony WWW BU. Prowadzone warsztaty mają za zadanie nie tylko poznanie szerokiej oferty baz danych zamieszczonych na stronie WWW BU, ale przede wszystkim doskonalenie umiejętności informacyjnych studentów. W związku z tym, wśród uczestników szkoleń przeprowadzono badania sondażowe przy zastosowaniu ankiet. Pytania dotyczyły źródeł informacji dostarczanych przez Bibliotekę oraz czytelności i dostępności zajęć. Ważne było poznanie potrzeb szkolonych studentów, gdyż ma to bezpośredni wpływ na jakość szkoleń, a tym samym na ofertę Biblioteki.

Biblioteka Uniwersytecka (BU) jest dla społeczności akademickiej centrum naukowym, gdyż poprzez jej zasoby pracownicy i studenci nieustannie poszukują informacji naukowej, aby pogłębiać i tworzyć nową wiedzę, w tym podnosić jej jakość. BU pełni również funkcje edukacyjne ściśle związane z dydaktyką uczelni.

W drugiej połowie 2007 roku oddano do użytku nowy gmach Biblioteki Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego (UWM) w Olsztynie, w którym, obok pomieszczeń bibliotecznych, zlokalizowano też sale dydaktyczne, w tym jedną komputerowo-dydaktyczną. Salę tę wyposażono w 24 stanowiska komputerowe z dostępem do Internetu oraz rzutnik multimedialny. Dzięki temu można prowadzić zarówno ćwiczenia seminaryjne, jak i warsztatowe, gdyż każdy uczestnik zajęć ma dostęp do komputera, co ułatwia nabywanie umiejętności informacyjnych oraz podnosi jakość zajęć dydaktycznych.

W programach studiów UWM w Olsztynie nie ma obowiązkowych szkoleń biblioteczno-informacyjnych, z wyjątkiem zajęć z podstaw normalizacji. Jednakże kierownicy przedmiotu seminarium dyplomowe, w ramach realizacji tego

przedmiotu, widzą potrzebę kształcenia umiejętności informacyjnych poprzez zajęcia biblioteczne. Nauczyciele akademiccy zazwyczaj dbają o to, aby studenci poznali źródła informacji pomocne w zbieraniu literatury do prac dyplomowych. Jest to najczęściej jedno spotkanie, trwające dwie godziny lekcyjne. Czasami zamawiana jest druga lekcja, podczas której seminarzyści wyszukują, gromadzą i analizują literaturę do swoich tematów prac inżynierskich, licencjackich czy magisterskich. Szkolenia dostosowuje się do specjalizacji, potrzeb informacyjnych uczestników zajęć, również poziomu ich wiedzy i umiejętności. Oprócz wiadomości ogólnych o BU, omawiana jest strategia wyszukiwawcza oraz dostępne źródła informacji, czyli katalogi i zbiory elektroniczne. Zwraca się uwagę również na opcje wyszukiwawcze, zawężanie wyników oraz możliwości zapisywania uzyskanych danych. Należy nauczyć studentów samodzielnego, sprawnego i skutecznego zdobywania informacji naukowej. Dlatego też ważne są odpowiednie kwalifikacje, wiedza i umiejętności dydaktyczne bibliotekarzy prowadzących warsztaty. Ich profesjonalne przygotowanie wpływa na kształcenie informacyjne użytkowników, co przekłada się na swobodne i efektywne korzystanie z zasobów baz danych, katalogów bibliotecznych oraz serwisów informacyjnych.

Strona internetowa Biblioteki, powstała w 2010 roku, jest punktem wyjścia do wyszukiwania materiałów dydaktycznych i informacji naukowej oraz informacji o działalności danej instytucji. Szerzej ten temat został opisany w artykule z 2011 roku[1]. Nowa szata graficzna i struktura witryny BU w Olsztynie została zaprojektowana tak, aby była przyjazna, czytelna i użyteczna. Dzięki temu jest jednym ze sposobów kształcenia umiejętności informacyjnych użytkowników. Stanowi również bazę do prowadzenia zajęć z zakresu informacji naukowej. Ze względu na łatwą i logiczną nawigację nowa strona internetowa spotyka się z pozytywnym odbiorem wśród korzystających. Użytkownicy mają do dyspozycji cztery moduły informacyjno-wyszukiwawcze. AKTUALNOŚCI informują o zmianach i wydarzeniach w BU. W INFORMACJACH, obok wiadomości dotyczących struktury organizacyjnej Biblioteki, regulaminów i folderów informacyjnych, publikowane są materiały szkoleniowe, które pełnią rolę dydaktyczną. Zawarto też treści dotyczące sporządzania bibliografii załącznikowej oraz bibliometrycznej analizy dorobku naukowego. Z modułu KATALOGI można przejść do katalogu BU oraz innych bibliotek. E-ZBIORY stanowią główne źródło informacji naukowej oraz podstawę do prowadzenia zajęć z zakresu posługiwania się elektronicznymi źródłami informacji. Przedmiotem ćwiczeń są bazy danych zarówno polskie, jak i zagraniczne, czasopisma i książki elektroniczne oraz otwarte zasoby nauki.

Szkolenia biblioteczne są formą usług, która służy zaspokajaniu rzeczywistych i potencjalnych potrzeb informacyjnych użytkowników. Aby ocenić ich jakość przygotowano ankietę na temat korzystania z zasobów elektronicznych dostępnych na stronie WWW Biblioteki Uniwersyteckiej UWM w Olsztynie oraz

[1]Maćkiewicz K., Organizacja przestrzeni architektonicznej Biblioteki Uniwersyteckiej w Olsztynie. [w:] III Wrocławskie Spotkania Bibliotekarzy, red. Henryk Szarski, Danuta Dudziak. (Z Problemów Bibliotek Naukowych Wrocławia; 10). Wrocław, 2011, ss. 209-213.

przeprowadzonych szkoleń (Załącznik 1). W badaniach posłużono się kwestionariuszem ankiety z pytaniami zamkniętymi jednokrotnego i wielokrotnego wyboru. Pytania dotyczyły trzech obszarów badawczych: przystępności nowej strony WWW Biblioteki, źródeł informacji dostarczanych przez Bibliotekę oraz czytelności i przydatności szkoleń. Badania przeprowadzono w 2011 roku, wśród studentów Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie kierunków biologiczno-technicznych studiów stacjonarnych pierwszego stopnia [rolnictwo (A), ochrona środowiska (B), biotechnologia (C)] i drugiego stopnia [biotechnologia (D), pielęgniarstwo (E), pielęgniarstwo (F)] oraz studiów niestacjonarnych pierwszego stopnia [technika rolnicza i leśna (G)] (Załącznik 2). Badania zrealizowano po zakończonych zajęciach przeprowadzonych w ramach przedmiotu: seminarium dyplomowe. Ankieta była dobrowolna i anonimowa. Na 12 pytań postawionych w 137 ankietach odpowiedzi udzielono w stu procentach.

Pierwsze pytanie dotyczyło czytelności nowej strony WWW Biblioteki Uniwersyteckiej (Czy strona WWW Biblioteki Uniwersyteckiej jest czytelna?). Zdecydowana większość ankietowanych (73,61%) odpowiedziała „tak", 23,83% „raczej tak". Pojedyncze głosy odnotowano w odpowiedziach: „raczej nie" i „nie". Biorąc pod uwagę poszczególne grupy seminaryjne, zauważa się, że strona WWW BU dla ponad 85% studentów starszych roczników (III i IV) jest czytelna. Ma to prawdopodobnie związek z nabytymi umiejętnościami wyszukiwawczymi informacji. Głosy „raczej nie" padły ze strony osób będących na pierwszym roku na kierunku pielęgniarstwo (6,45%) oraz technika rolnicza i leśna (5,26%), a głosy na „nie" z pielęgniarstwa (3,23%), gdyż dla nich poszukiwanie informacji w zbiorach bibliotecznych jest nowym doświadczeniem (tabela 1).

Tabela 1. Odpowiedzi na pytanie nr 1 – *Czy strona WWW Biblioteki Uniwersyteckiej jest czytelna?* Dane w %

Odpowiedzi	**A**	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**Średnia**
tak	88,24	85	77,78	60	74,42	66,67	63,13	73,61
raczej tak	11,76	15	22,22	40	12,9	33,33	31,58	23,83
raczej nie	0	0	0	0	6,45	0	5,26	1,67
nie	0	0	0	0	3,23	0	0	0,46
nie ma zdania	0	0	0	0	0	0	0	0

A – Kierunek Rolniczy, studia stacjonarne, 4 rok, pierwszego stopnia (inż.),
B – Kierunek Ochrona Środowiska, studia stacjonarne, 3 rok, pierwszego stopnia (inż.),
C – Kierunek Biotechnologia, studia stacjonarne, 3 rok, pierwszego stopnia (lic.),
D – Kierunek Biotechnologia, studia stacjonarne, 1 rok, drugiego stopnia (mgr),
E – Kierunek Pielęgniarstwo, studia stacjonarne, 1 rok, drugiego stopnia (mgr),
F – Kierunek Pielęgniarstwo, studia stacjonarne, 2 rok, drugiego stopnia (mgr),
G – Kierunek Technika Rolnicza i Leśna, studia niestacjonarne, 1 rok, pierwszego stopnia (inż.).

Na pytanie drugie (Jak często korzysta Pan/Pani z informacji na stronie WWW Biblioteki Uniwersyteckiej?) 35,35% respondentów zaznaczyło odpowiedź „kilka razy w miesiącu", natomiast ponad 19% zaznaczyło: „raz w tygodniu", „raz w miesiącu", „mniej niż raz w miesiącu". Spośród ankietowanych najrzadziej z informacji na stronie Biblioteki (mniej niż raz w miesiącu) korzystali studenci pielęgniarstwa, w szczególności drugiego roku studiów (48,15%). Przyczyną może być, ograniczona znajomość obsługi komputera, która była zauważalna podczas zajęć oraz indywidualnej pracy z klientami tego kierunku na co dzień. Może też wynikać z braku potrzeb korzystania z zasobów bibliotecznych. Największa częstotliwość odwiedzin strony WWW (około 50%) była ze strony studentów czwartego roku rolnictwa i trzeciego biotechnologii (tabela 2). Wiąże się to z nabytym doświadczeniem w wyszukiwaniu informacji naukowej do licznych prac zaliczeniowych.

Tabela 2. Odpowiedzi na pytanie nr 2 – *Jak często korzysta Pan/Pani z informacji na stronie WWW Biblioteki Uniwersyteckiej?* Dane w %

Odpowiedzi	**A**	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**Średnia**
kilka razy w tygodniu	17,65	5	11,11	0	3,20	0	5,26	6,03
raz w tygodniu	29,41	15	44,45	6,67	9,68	14,81	15,79	19,40
kilka razy w miesiącu	23,53	45	33,33	60	35,48	18,52	31,58	35,35
raz w miesiącu	17,65	30	11,11	13,33	22,58	18,52	26,52	19,93
mniej niż raz w miesiącu	11,76	5	0	20	29,03	48,15	21,05	19,29

Podobne zależności widać w odpowiedziach na kolejne pytanie dotyczące wyboru odwiedzin modułów informacyjno-wyszukiwawczych strony bibliotecznej (Najczęściej korzystam z modułu informacyjno-wyszukiwawczego:). Około 80% studentów czwartego roku rolnictwa i trzeciego biotechnologii korzystało z E-ZBIORÓW oraz w 65% z KATALOGÓW. Natomiast osoby ze studiów niestacjonarnych równie często (15,79%) przeglądały AKTUALNOŚCI, INFORMACJE, E-ZBIORY, zaś KATALOGI 63,16%. Jest to zrozumiałe, gdyż dla studentów pracujących lub zamiejscowych ważne są informacje o funkcjonowaniu Biblioteki i dostępie do zbiorów. Natomiast studenci pierwszego roku kształcenia najczęściej odwiedzali katalog, poszukując podręczników. Biorąc pod uwagę wszystkich ankietowanych największym zainteresowaniem cieszyły się KATALOGI (72,93%), zaś dużo niższym (około 5%) AKTUALNOŚCI i INFORMACJE (tabela 3).

Tabela 3. Odpowiedzi na pytanie nr 3 – *Najczęściej korzystam z modułu informacyjno-wyszukiwawczego.* Dane w %

Odpowiedzi	A	B	C	D	E	F	G	Średnia
AKTUALNOŚCI	5,88	0	0	0	6,45	0	15,79	4,02
INFORMACJE	5,88	0	0	0	9,68	3,70	15,79	5,01
KATALOGI	64,71	80	66,67	73,33	77,42	85,19	63,16	72,93
E-ZBIORY	82,35	20	77,78	40	19,35	29,63	16,79	40,70

Następne pytanie dotyczyło korzystania z książek elektronicznych bazy ibuk poprzez zdalny dostęp (Czy korzysta lub korzystał/a Pan/Pani ze zdalnego dostępu do książek elektronicznych bazy ibuk?). Spośród badanych jedynie 25,78% zaznaczyło odpowiedź twierdzącą. Taki wynik jest wart zastanowienia, ponieważ tę bazę zakupiono głównie z myślą o studentach. Brak zainteresowania lub małe zainteresowanie przejawiały grupy z pierwszego roku studiów stacjonarnych (powyżej 93%). Ciekawych informacji dostarczają odpowiedzi z kierunku biotechnologia, ponieważ studenci pierwszego roku drugiego stopnia w ogóle nie korzystali z podręczników elektronicznych poprzez zdalny dostęp, w przeciwieństwie do trzeciego roku pierwszego stopnia, którego studenci w największym procencie (55,56%) spośród badanych kierunków logowali się na ibuk. Zauważa się większe wykorzystanie e-książek wśród studentów starszych roczników studiów (tabela 4).

Tabela 4. Odpowiedzi na pytanie nr 4 – *Czy korzysta lub korzystał/a Pan/Pani ze zdalnego dostępu do książek elektronicznych bazy ibuk?* Dane w %

Odpowiedzi	A	B	C	D	E	F	G	Średnia
tak	35,29	40	55,56	0	6,45	16,81	26,32	25,78
nie	64,71	60	44,44	100	93,55	83,19	73,68	74,22

Dużym zainteresowaniem cieszyły się E-CZASOPISMA (Czy korzysta lub korzystał/a Pan/Pani z czasopism elektronicznych zamieszczonych w E-CZASOPISMACH?). Jest to zakładka wyodrębniona na pierwszej (głównej) stronie Biblioteki Uniwersyteckiej w module E-ZBIORY. Zawiera ona między innymi Listę A-Z, Ariantę, ISSN Online oraz listę polskich czasopism elektronicznych, których tytuły udostępniane są w formie drukowanej w czytelni czasopism BU, w tzw. wolnym dostępie. W ten sposób przygotowany i wyeksponowany wykaz czasopism zwiększa liczbę użytkowników. Dlatego też średnie wykorzystanie e-czasopism sięga 61,81%. Zrozumiałym jest też fakt, że studenci przygotowujący prace dyplomowe najczęściej (około 70%) zainteresowani są publikacjami z czasopism elektronicznych. Jedynie pierwszy rok studiów niestacjonarnych sięga po te zasoby w 36,84% (tabela 5).

Tabela 5. Odpowiedzi na pytanie nr 5 – *Czy korzysta lub korzystał/a Pan/Pani z czasopism elektronicznych dostępnych w E-CZASOPISMACH?* Dane w %

Odpowiedzi	**A**	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**Średnia**
tak	70,59	60	77,78	73,33	54,84	59,26	36,84	61,81
nie	29,41	40	22,22	26,67	45,16	40,76	63,16	38,20

Cieszą również odpowiedzi związane z polskimi bazami danych (Czy korzysta lub korzystał/a Pan/Pani z polskich elektronicznych baz danych?). Ponad 70% respondentów poszukuje informacji w bazach, a w przypadku kierunku rolniczego wszyscy badani (100%). Należy jednak zwrócić uwagę na grupę pielęgniarstwa z pierwszego roku studiów magisterskich, w której tylko 35,48% osób korzystało z tych źródeł (tabela 6). Wśród elektronicznych baz polskich największe było zainteresowanie bazą Agro. W mniejszym stopniu korzystano z SIGŻ. Natomiast w bazie BazTech poszukiwali publikacji studenci kierunków technicznych, czyli techniki rolniczej i leśnej oraz rolniczego, zaś w Polskiej Bibliografii Lekarskiej kierunku pielęgniarskiego. Ma to związek z tematyką zarówno źródła, jak i ankietowanymi wydziałami (Jeśli tak to proszę podkreślić polskie bazy, z których Pan/Pani korzystał/a). Piątym wskazanym źródłem danych jest Bibliografia Zawartości Czasopism, z której korzystali studenci pierwszego roku biotechnologii (tabela 7).

Tabela 6. Odpowiedzi na pytanie nr 6 – *Czy korzysta lub korzystał/a Pan/Pani z polskich elektronicznych baz danych?* Dane w %

Odpowiedzi	**A**	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**Średnia**
tak	100	65	88,89	80	35,48	62,96	57,89	70,03
nie	0	35	11,11	20	64,52	37,04	42,11	29,97

Tabela 7. Odpowiedzi na pytanie nr 7 – *Jeśli korzysta lub korzystał/a Pan/Pani z polskich baz danych to proszę je podkreślić.* Dane w %

Odpowiedzi	**A**	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**Średnia**
Agro	82,35	65	88,89	53,33	0	0	15,79	43,62
SIGŻ	41,18	30	66,67	40	0	0	0	25,41
BazTech	5,88	0	0	0	0	0	57,89	9,11
BZCz	0	0	0	6,67	0	0	0	0,95
PBLekarska	0	0	0	0	35,48	62,96	0	14,06

W ósmym pytaniu proszono o wskazanie zagranicznych baz elektronicznych, z których ankietowani korzystali (Czy korzysta lub korzystał/a Pan/Pani z zagranicznych elektronicznych baz danych?). Średnio ponad jedna trzecia studentów poszukuje publikacji obcojęzycznych. W przypadku Wydziału Biologii ma to miejsce w około 66% (tabela 8). W dalszej kolejności proszono o podkreślenie

tych baz zagranicznych, w których prowadzono wyszukiwanie. (Jeśli tak, to proszę podkreślić zagraniczne bazy, z których Pan/Pani korzystał/a). Większość respondentów, oprócz pielęgniarstwa, zaznaczyła Elsevier'a. Szczególnie studenci trzeciego roku biotechnologii w 66,67% poszukiwali literatury właśnie w tej bazie. Ankietowani wykazali się również znajomością bazy SpringerLink, Wiley, EBSCOhost. Natomiast bazy medyczne, takie jak PubMed i Medline, były źródłem informacji dla pielęgniarstwa. Nie jest to jednak wysoki procent. W najmniejszym stopniu bazy zagraniczne odwiedzają studenci niestacjonarni (tabela 9). Wykorzystanie tych źródeł ma związek z tym, iż są one dostępne dla studentów jedynie z komputerów zarejestrowanych w sieci UWM (z wyjątkiem PubMed w dostępie otwartym).

Tabela 8. Odpowiedzi na pytanie nr 8 – *Czy korzysta lub korzystał/a Pan/Pani z zagranicznych elektronicznych baz danych?* Dane w %

Odpowiedzi	**A**	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**Średnia**
tak	41,18	25	66,67	60	16,13	37,04	15,79	37,40
nie	58,52	75	33,33	40	83,87	62,96	84,21	62,60

Tabela 9. Odpowiedzi na pytanie nr 9 – *Jeśli korzysta lub korzystał/a Pan/Pani z zagranicznych baz danych to proszę je podkreślić.* Dane w %

Odpowiedzi	**A**	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**Średnia**
Elsevier	35,29	25	66,67	53,33	0	0	10,53	27,26
Wiley	5,88	0	0	6,67	0	0	0	1,79
SpringerLink	0	0	0	26,67	0	0	0	3,81
EBSCOhost	0	0	0	6,67	0	0	5,26	1,70
Medline	0	0	0	0	16,13	3,70	0	2,83
PubMed	0	0	0	0	16,13	37,04	0	7,60

Tabela 10. Odpowiedzi na pytanie nr 10 – *Czy treści przedstawione na warsztatach dotyczące wyszukiwania informacji naukowej były przydatne?* Dane w %

Odpowiedzi	**A**	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**Średnia**
tak	94,12	85	55,56	66,67	87,10	74,07	36,84	71,34
raczej tak	5,88	15	44,44	33,33	12,90	25,93	36,84	24,90
raczej nie	0	0	0	0	0	0	5,26	0,75
nie	0	0	0	0	0	0	21,05	3,01
nie ma zdania	0	0	0	0	0	0	0	0

W kolejnym pytaniu respondenci oceniali treści zaprezentowane na szkoleniu bibliotecznym (Czy treści przedstawione na warsztatach dotyczące wyszukiwania informacji naukowej były przydatne?). Większość (ponad 95%) wskazała odpowiedzi „tak" i „raczej tak". Pojedyncze głosy na „raczej nie" i „nie" oddali stu-

denci niestacjonarni (prawie 4%) (tabela 10). Mogło być to spowodowane brakiem zainteresowania lub całkowitą nowością przekazanych informacji, gdyż w trakcie ćwiczeń nie sygnalizowano uwag.

Następnie poproszono ankietowanych o wyrażenie opinii na temat jakości prezentowanych informacji (Czy przedstawione sposoby wyszukiwania były czytelne i zrozumiałe?). Zdecydowana większość, bo 84,80% stwierdziła, że omówiony materiał był czytelny i zrozumiały, zaś 14,45% że „raczej tak". Jedynie 0,75% zaznaczyło odpowiedź „nie" i byli to studenci niestacjonarni Wydziału Nauk Technicznych (5,26%). Analizując odpowiedzi poszczególnych kierunków i roczników studiów, zauważa się, że dla studentów przygotowujących prace dyplomowe zajęcia prowadzone były w sposób czytelny i zrozumiały (trzeci rok licencjacki biotechnologii – 100% „tak") (tabela 11).

Tabela 11. Odpowiedzi na pytanie nr 11 – *Czy przedstawione sposoby wyszukiwania były czytelne i zrozumiałe?* Dane w %

Odpowiedzi	**A**	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**Średnia**
tak	88,24	90	100	80	83,87	77,78	73,69	84,80
raczej tak	11,46	10	0	20	16,13	22,22	21,05	14,45
raczej nie	0	0	0	0	0	0	0	0
nie	0	0	0	0	0	0	5,26	0,75
nie ma zdania	0	0	0	0	0	0	0	0

Ostatnie pytanie dotyczyło oceny umiejętności informacyjnych nabytych podczas warsztatów, które umożliwiłyby samodzielne wyszukanie publikacji (Czy po dzisiejszych warsztatach umiałby/aby Pan/Pani samodzielnie wyszukać publikacje na interesujący Pana/Panią temat?). Odpowiedzi „tak" i „raczej tak" udzieliło prawie 98% ankietowanych. Najwyżej swe umiejętności ocenili studenci rolnictwa, bo aż w 82,35%, zaś najniżej drugi rok pielęgniarstwa 37,04%.

Tabela 12. Odpowiedzi na pytanie nr 12 – *Czy po dzisiejszych warsztatach umiałby/aby Pan/Pani samodzielnie wyszukać publikacje na interesujący Pana/Panią temat?* Dane w %

Odpowiedzi	**A**	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**Średnia**
tak	82,35	60	66,67	40	45,16	37,04	57,89	55,59
raczej tak	17,65	40	33,33	60	54,84	59,26	31,59	42,38
raczej nie	0	0	0	0	0	3,70	0	0,53
nie	0	0	0	0	0	0	5,26	0,75
nie ma zdania	0	0	0	0	0	0	5,26	0,75

Pojedyncze głosy zostały oddane na „raczej nie" i „nie" (tabela 12). Biorąc pod uwagę poszczególne grupy respondentów wyraźnie widać, iż studenci star-

szych lat z łatwością uczą się nowych sposobów wyszukiwawczych. Wynika to z doświadczenia w korzystaniu z zasobów bibliotecznych. Na podstawie udzielonych odpowiedzi można stwierdzić, że tego typu zajęcia spełniają swoją rolę, tzn. rozwijają umiejętności informacyjne niezbędne w procesie kształcenia ustawicznego.

Wnioski

Przeprowadzone badania pilotażowe potwierdziły wcześniejsze obserwacje, iż studenci nie są grupą jednorodną zarówno, pod względem umiejętności wyszukiwawczych informacji naukowej, jak i znajomości zasobów bibliotecznych. Zauważa się, że na kolejnych latach studiów te umiejętności wzrastają. Studenci w toku studiów przygotowują na zaliczenie referaty, prezentacje czy bibliografię załącznikową. Dlatego też, gdy zaczynają gromadzić i analizować materiały do pracy dyplomowej ich kompetencje informacyjne są już na dobrym poziomie. Szkolenia biblioteczne w ramach seminarium dyplomowego pomagają im uporządkować tę wiedzę, wskazują inne możliwości wyszukiwawcze oraz ugruntowują samodzielność poruszania się w środowisku informacyjnym.

Biblioteka Uniwersytecka czynnie włącza się w proces dydaktyczny macierzystej uczelni. Stara się rozpoznawać potrzeby informacyjne środowiska uniwersyteckiego. W związku z tym, oprócz szkoleń dla dyplomantów, organizuje również warsztaty tematyczne dla pracowników i doktorantów UWM. W semestrze letnim 2012 roku dotyczyły one analizy cytowań w oparciu o platformę Web of Knowledge. Zajęcia te cieszyły się bardzo dużym zainteresowaniem. W następnym roku akademickim planowane są kolejne szkolenia biblioteczne, w tym specjalistyczne dla kadry naukowej. Należy podkreślić, że niezależnie od cyklicznych szkoleń, na co dzień kształci się umiejętności informacyjne użytkowników oraz prowadzi się indywidualne szkolenia z zaawansowanych narzędzi wyszukiwawczych i bibliometrycznych dla zainteresowanych klientów – pracowników, studentów, doktorantów.

Bibliografia

[1] Maćkiewicz K., Organizacja przestrzeni architektonicznej Biblioteki Uniwersyteckiej w Olsztynie. [w:] III Wrocławskie Spotkania Bibliotekarzy, red. Henryk Szarski, Danuta Dudziak. (Z Problemów Bibliotek Naukowych Wrocławia; 10), Wrocław 2011, ss. 209-213.

Quality of library training conducted for students of University of Warmia and Mazury in Olsztyn. Pilot studies

The new building of the University Library, University of Warmia and Mazury are located classrooms and computer lab. This allows you to conduct training and workshops in search of scientific information. It was assumed that the modern library space solutions and the use of new information technologies will improve the quality of training. Changes related to home-BU website. It forms the basis for teaching in the field of scientific information. Most training is conducted for graduate students. Workshops are designed to familiarize students with a wide range of databases posted on the BU website and information skills. Therefore, among the participants of the training was conducted surveys. Questions related to information sources and classes.

Załącznik 1

Ankieta na temat korzystania z zasobów elektronicznych dostępnych na stronie WWW Biblioteki Uniwersyteckiej UWM w Olsztynie

Wydział:

Kierunek: Rok studiów: Stacjonarne / Niestacjonarne lic. / inż. / mgr

1. Czy strona WWW Biblioteki Uniwersyteckiej jest czytelna?
   - tak
   - raczej tak
   - raczej nie
   - nie
   - nie mam zdania

2. Jak często korzysta Pan/Pani z informacji na stronie WWW Biblioteki Uniwersyteckiej?
   - kilka raz w tygodniu
   - raz w tygodniu
   - kilka razy w miesiącu
   - raz w miesiącu
   - mniej niż raz w miesiąc

3. Najczęściej korzystam z modułu informacyjno-wyszukiwawczego:
   - AKTUALNOŚCI
   - INFORMACJE
   - KATALOGI
   - E-ZBIORY

4. Czy korzysta lub korzystał/a Pan/Pani ze zdalnego dostępu do książek elektronicznych bazy ibuk?
   - tak
   - nie

5. Czy korzysta lub korzystał/a Pan/Pani z czasopism elektronicznych dostępnych w E-CZASOPISMACH?
   - tak
   - nie

6. Czy korzysta lub korzystał/a Pan/Pani z polskich elektronicznych baz danych?
   - tak
   - nie

7. Jeśli tak to proszę podkreślić polskie bazy, z których Pan/Pani korzystał/a: Agro, SIGŻ, BazTech, Polska Bibliografia Lekarska, BZCz, IBMER, PSJC, Problemy Niepełnosprawnych, Sawios.

8. Czy korzysta lub korzystał/a Pan/Pani z zagranicznych elektronicznych baz danych?
   - tak
   - nie

9. Jeśli tak to proszę podkreślić zagraniczne bazy, z których Pan/Pani korzystał/a: Elsevier, EBSCOhost, ProQuest, SpringerLink, Wiley, Web of Knowledge, Medline, PubMed, BioMed Central, Free Medical Journals.

10. Czy treści przedstawione na warsztatach dotyczące wyszukiwania informacji naukowej były przydatne?
    - tak
    - raczej tak
    - raczej nie
    - nie
    - nie mam zdania

11. Czy przedstawione sposoby wyszukiwania były czytelne i zrozumiałe?
    - tak
    - raczej tak
    - raczej nie
    - nie
    - nie mam zdania

12. Czy po dzisiejszych warsztatach umiałby/aby Pan/Pani samodzielnie wyszukać publikacje na interesujący Pana/Panią temat?
    - tak
    - raczej tak
    - raczej nie
    - nie
    - nie mam zdania

Załącznik 2

A – Wydział Kształtowania Środowiska i Rolnictwa, Kierunek Rolniczy,
studia stacjonarne, 4 rok, pierwszego stopnia (inż.);
B – Wydział Ochrony Środowiska i Rybactwa, Kierunek Ochrona Środowiska,
studia stacjonarne, 3 rok, pierwszego stopnia (inż.);
C – Wydział Biologii, Kierunek Biotechnologia,
studia stacjonarne, 3 rok, pierwszego stopnia (lic.);
D – Wydział Biologii, Kierunek Biotechnologia,
studia stacjonarne, 1 rok, drugiego stopnia (mgr);
E – Wydział Nauk Medycznych, Kierunek Pielęgniarstwo,
studia stacjonarne, 1 rok, drugiego stopnia (mgr);
F – Wydział Nauk Medycznych, Kierunek Pielęgniarstwo,
studia stacjonarne, 2 rok, drugiego stopnia (mgr);
G – Wydział Nauk Technicznych, Kierunek Technika Rolnicza i Leśna,
studia niestacjonarne, 1 rok, pierwszego stopnia (inż.).

Marzenna Cupa
Biblioteka Wydziału Politologii i Studiów Międzynarodowych
Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu

Badania ankietowe w mierzeniu jakości i planowaniu pracy biblioteki naukowej

Wiele bibliotek zasługuje na miano wzorcowych. Efektywność ich działań zależy od wielu czynników. Jednym z najważniejszych jest branie pod uwagę opinii czytelników, a w efekcie wprowadzanie zmian i nowych punktów w działalności biblioteki. Bazując na długoletnich doświadczeniach autorka artykułu zauważa, że badania przeprowadzone wśród społeczności akademickiej, pozwalają wykreować bibliotekę na miarę potrzeb czytelników. Na pewno należy i warto liczyć się ze zdaniem klientów. Zadowolony czytelnik równa się najczęściej z zadowolonym bibliotekarzem.

„Dobre biblioteki" – co mamy na myśli, używając tego określenia? Jak znaleźć się w tej grupie? W niniejszym artykule zostanie podjęta próba odpowiedzi na te i inne pytania. Tekst został oparty na wynikach badań ankietowych przeprowadzonych wśród czytelników Biblioteki Wydziału Politologii i Studiów Międzynarodowych Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu. W tekście, na poparcie wysuwanych wniosków, wielokrotnie cytuje się wypowiedzi respondentów.

Badania ankietowe wśród czytelników

Autorka po raz pierwszy skorzystała z tej formy badań 9 lat temu. Od tego czasu wykorzystuje to narzędzie jako jedną z metod mierzenia jakości i efektywnej kreacji macierzystych wydziałowych bibliotek naukowych**.** W Bibliotece Wydziału Politologii i Studiów Międzynarodowych UMK w Toruniu coraz częściej przeprowadza się badania ankietowe wśród jej użytkowników. Zauważono bowiem, że ta forma komunikacji z czytelnikiem niesie z sobą wartościowe informacje. Zanim jednak ankieta zostanie przygotowana i przeprowadzona, należy wziąć pod uwagę kilka ważnych elementów.

W publikacji „Mierzenie jakości: międzynarodowe zalecenia do pomiaru wykonania zadań w bibliotekach akademickich" autorzy Roswitha Poll i Peter te Boekhorst zwrócili uwagę na istotne problemy. Ich zdaniem, bibliotekarz planujący przeprowadzenie badań wśród czytelników, nawet wtedy, gdy spodziewa się obiektywnych wyników, powinien pamiętać o tym, że wpływ na nie ma m.in. czas pomiaru, treść i forma zadawanych pytań, działania respondentów, ich doświadczenia. Jeśli biblioteka zamierza na przykład przeprowadzić badania doty-

czące satysfakcji z jej działalności, musi wziąć pod uwagę fakt, iż respondenci mogli nigdy wcześniej nie spotkać się z wyższym poziomem usług. Wówczas wskaźnik zadowolenia czytelników może być bardzo wysoki. Z drugiej strony, klienci, którzy zetknęli się z bibliotekami o wyższym standardzie usług, mogą wskaźnik satysfakcji znacznie zaniżać.

Pracownicy i studenci Wydziału Politologii i Studiów Międzynarodowych UMK jako naukowa i prężna społeczność korzystają z możliwości wyjazdów za granicę. To wiąże się z częstym pobytem w bibliotekach o podobnym profilu. W związku z tym ich ocena wydaje się obiektywna względem podobnych jednostek na świecie.

Jak wspomniano wyżej, czas przeprowadzenia badań jest istotny. Potrzeby nowych czytelników na początku roku akademickiego mogą różnić się od ich oczekiwań w innym terminie. Autorka w pełni potwierdza słuszność tej opinii. Od wielu lat obserwuje, jak zmieniają się wymagania czytelników UMK w ciągu roku akademickiego. Warto w tym miejscu również dodać, iż najtrudniej przeprowadza się badania ankietowe podczas sesji egzaminacyjnej. Studenci zaabsorbowani nauką, częściej odmawiają wzięcia udziału w badaniach. Jeśli wypełniają ankietę, ich odpowiedzi są niepełne. Zauważa się również nieuważne czytanie pytań. Można przyjąć, że wyniki takiej ankiety mogą być nieadekwatne do stanu faktycznego. Poll i te Boekhorst podkreślili jednak, że „wyniki pomiaru powinny być pewne i porównywalne”[1]. Dlatego należy w miarę możliwości brać pod uwagę czynniki mogące wpływać na wynik badań.

Autorka niniejszego artykułu, mając na uwadze wyżej wymienione wskazówki oraz swoje długoletnie doświadczenie, przeprowadziła ankietę wśród grupy 174 czytelników WPiSM (90 kobiet i 84 mężczyzn). Udziału w badaniu nie wzięło 26 klientów biblioteki, którzy odmówili wypełnienia ankiety (11 kobiet i 15 mężczyzn). Najczęstszym powodem, który podawano był brak czasu. Trzy osoby wyraziły niechęć do takiej formy współpracy z biblioteką.

Celem przeprowadzonych badań wśród społeczności akademickiej Wydziału Politologii i Studiów Międzynarodowych UMK w Toruniu było po pierwsze: zdefiniowanie pojęcia „dobrej biblioteki”. Odpowiedzi na pytania zawarte w ankiecie w opisowy sposób oceniły obecny stan naszej biblioteki i miały w zamyśle zachęcić czytelników do czynnego udziału w jej „życiu”.

Respondentom zadano następujące pytania:

1. Płeć (proszę zakreślić właściwą odpowiedź)
    a. kobieta
    b. mężczyzna
2. Czy uważa Pan/i, że badania ankietowe wśród Czytelników biblioteki naukowej mają sens? (proszę zakreślić wybraną odpowiedź i krótko ją uzasadnić)
    a. tak
    b. nie

[1]Poll R., Boekhorst P., Mierzenie jakości. Międzynarodowe zalecenia do pomiaru wykonania zadań w bibliotekach akademickich. Bibliothecalia Wratislaviensia 2004, nr 7, s. 18.

3. Co dla Pana/Pani oznacza określenie „dobra biblioteka”? (proszę krótko uzasadnić odpowiedź).
4. Jak wypada biblioteka WPiSM, na tle innych bibliotek naukowych, z usług których Pan/i korzysta?
5. Jakich Pana/Pani zdaniem zmian należy dokonać, aby biblioteka naukowa zyskała miano *wzorcowej*? (proszę o odpowiedź w 3-4 zdaniach).

W tekście przeprowadzono analizę odpowiedzi na pytania nr 2, 3 i 5. Informacje, których czytelnicy udzielili, reagując na pytanie o opinię na temat Biblioteki Wydziału Politologii zostaną wykorzystane na potrzeby jednostki, podczas planowania przyszłych prac udoskonalających jej działalność i wychodząc naprzeciw oczekiwaniom ankietowanych.

Po kilku latach doświadczeń postanowiono zapytać czytelników o to, czy ich zdaniem badania ankietowe mają sens. Wcześniej przeanalizowano, jakich korzyści dla biblioteki i jej klientów można się spodziewać. Osobom podlegającym badaniu wyjaśniono, w jakim celu się je przeprowadza. Na pytanie nr 2: „Czy uważa Pan/i, że badania ankietowe wśród Czytelników biblioteki naukowej mają sens?” 84 kobiety i 77 mężczyzn udzieliło odpowiedzi twierdzącej. Trzy osoby nie uzasadniły wyboru. Wyniki w przeważającej większości okazały się być zbieżne z tym, czego oczekiwano.

Respondenci, zarówno kobiety, jak i mężczyźni, zauważyli, że ankieta daje możliwość wypowiedzenia opinii na temat biblioteki. Podkreślano często, że ułatwia ona swobodne podsumowanie działalności ocenianej jednostki oraz pozwala na jej zmianę i udoskonalenie. Respondentka zauważyła, że: „… w innych formach badań czytelnicy niechętnie biorą udział”. Dało to autorce ankiety potwierdzenie słuszności jej badań.

Warto dłużej zatrzymać się nad odpowiedzią z jednej z ankiet. Czytelniczka napisała, że badania ankietowe „nadają czytelnikowi status prosumenta”. Na pewno zachęcenie czytelników do wypełnienia ankiety jest dobrym sposobem na nawiązanie relacji z nimi. To w efekcie ma szansę doprowadzić do podjęcia szerszej współpracy z respondentami. Dzięki temu stają się oni współtwórcami biblioteki. Potwierdzeniem jest działalność Biblioteki Wydziału Politologii i Studiów Międzynarodowych. Jedna z ankiet, którą przeprowadzono na jej terenie, dotyczyła form współdziałania z czytelnikami. Respondentów poproszono o wskazanie form współpracy z biblioteką, w które oni by się zaangażowali. Na plan pierwszy wysunęły się konferencje naukowe, spotkania ze znanymi ludźmi oraz konkursy. Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom studentów, w 2011 roku BWPiSM podjęła się organizacji Tygodnia Bibliotek. Czytelnikom zaproponowano udział w kilkunastu różnych spotkaniach, koncercie, warsztatach. Zauważono, że największym zainteresowaniem cieszyły się te imprezy, podczas których czytelnicy mieli możliwość nie tylko wysłuchania wystąpienia, ale i czynnego udziału w spotkaniu, dyskusji.

Przeanalizowano wyniki wspomnianej wyżej ankiety i obserwacji podczas Tygodnia Bibliotek. Zgodnie z sugestiami studentów, wraz z czytelnikami i Studenckim Kołem Bezpieczeństwa Wewnętrznego zorganizowano cykl konferencji

poświęconych filmom Quentina Tarantino. Okazało się, że cieszą się one bardzo dużym zainteresowaniem. Czytelnicy i bibliotekarze poznają się nawzajem. Uczą się coraz efektywniejszej współpracy. Biblioteka WPiSM zyskuje coraz większą ilość czytelników. Oni zaś czują się ważnym ogniwem biblioteki.

Klienci często podkreślają, że czują swój udział w kreowaniu życia biblioteki. Na potwierdzenie warto przytoczyć słowa z jednej z ankiet. Czytelniczka napisała w niej: „Nie wyobrażam sobie, że nie weźmie się pod uwagę mojej opinii. Po to biorę udział w kolejnym badaniu. BWPiSM- tak trzymaj!" Nie należy zapominać o innych opiniach respondentów. Zauważono również, że „Statystyki pomagają w ukierunkowaniu profilu biblioteki…".

Wśród odpowiedzi na pytanie nr 2 znalazło się 13 negatywnych, w tym 7 bez uzasadnienia. Nie wpłynęły one znacząco na ostateczny wynik. Okazało się bowiem, że czytelnicy udzielający swoich odpowiedzi pozostawili nadzieję na zasadność prowadzenia podobnych badań w przyszłości. Dla zobrazowania zagadnienia warto w tym miejscu przytoczyć opinie ankietowanych: „…w większości wypadków ankiety nie przynoszą poprawy", „Nie sądzę, aby mogły cokolwiek zmienić", „Czy coś się dzięki nim może zmienić?". Siedem negatywnych odpowiedzi bez uzasadnienia może wskazywać na to, że badane osoby nie mają do końca sprecyzowanej opinii o rozważanym problemie. Można również przyjąć, że czytelnicy, którzy wyrazili negatywne opinie z czasem przekonają się do tego, że badania ankietowe mają sens. Ważne jest, by biblioteka WPiSM wykorzystywała je podczas doskonalenia swoich usług. Jeden z ankietowanych zwrócił słusznie uwagę na to, że: „Badania dają szansę na dostosowanie biblioteki do oczekiwań użytkowników, o ile ich wyniki są brane pod uwagę".

Dobra biblioteka – czy wzorcowa – jaka powinna być

Po przeanalizowaniu i porównaniu odpowiedzi na pytania nr 3 i 5, okazało się, że czytelnicy oczekują podobnej działalności zarówno od biblioteki dobrej, jak i wzorcowej. Celowo poproszono respondentów o wypowiedzi na oba tematy. Zamierzone było również to, że nie następowały one bezpośrednio po sobie. Uzyskano przewidziany wynik: „dobrą bibliotekę" w przeważającej większości opinii utożsamia się z „wzorcową". Dlatego też w tej części artykułu zostanie dokonane podsumowanie oczekiwań zawartych w odpowiedziach na oba te pytania.

Dokonując porównania opinii ankietowanych, zauważono, że wymagania wobec biblioteki wzorcowej są trochę większe. Mianowicie, w wielu ankietach sugerowano, by godziny otwarcia były znacznie dłuższe: „Chętnie odwiedzałbym czytelnię po 23.00". Poza tym wręcz domagano się od nich uzupełniania zbiorów o najnowsze książki i czasopisma obcojęzyczne, także w wersji cyfrowej. Respondent napisał: „Cyfryzacja – cywilizacja – wzorcowa edukacja". Od biblioteki wzorcowej oczekiwano nowoczesnego wyposażenia – skaner, ksero, drukarka. Pozostałe sugestie dotyczące zagadnień dobrej i wzorcowej biblioteki można potraktować jako zbieżne. Z uwagi na to, określenia te zostaną użyte wymiennie.

„Dobra biblioteka" – autorka ankiety założyła, że najbardziej prawdopodobną odpowiedzią na pytanie o znaczenie tego pojęcia będzie: „biblioteka współpracująca z czytelnikiem". Ku zadowoleniu przeprowadzającej badania, respondenci wymienili wiele innych cech „dobrej biblioteki". Według czytelników biblioteka zasługująca na miano dobrej powinna być funkcjonalna. W jednej z ankiet pojawiła się opinia: „Gdy widzę czytelne opisy półek, nie muszę stawać na palcach, gdy chcę sięgnąć po książkę i mam wolny dostęp do publikacji związanych z moimi zainteresowaniami, wiem, że jestem w dobrym miejscu. To na pewno dobra biblioteka".

Dobra biblioteka jest bogata w dobre zbiory. O tym napisało aż 98 ankietowanych. Podkreślano, że należy aktualizować księgozbiór. Dbać o jego stan zachowania. Ciekawa okazała się sugestia jednego z czytelników. Wysunął on postulat, by biblioteki starały się dla czytelnika sprawnie ściągać z zewnątrz książki, których nie ma w jego bibliotece. Nazwał to „amerykański circles". Pomysł jest na pewno dobry. Niestety, wiąże się to często z kosztami, których biblioteki nie są w stanie pokryć. W szczególności, jeśli chodzi o książki sprowadzane z zagranicy. Istnienie wypożyczalni międzybibliotecznej stanowi więc ważny punkt w działalności dobrej biblioteki.

Biblioteka powinna być dobrze zarządzana. Kilku respondentów napisało, że osoba kierująca działalnością podległej mu jednostki, powinna być dobrym strategiem. Musi umieć zarządzać swoim zespołem i wykorzystywać jego mocne strony. Nie może również zapominać o tym, że bez zadowolonej kadry nie ma zadowolonych czytelników. Odwołując się jeszcze do opinii na temat sensu badań ankietowych i mówiąc o wkładzie pracowników w tworzenie wzorcowej biblioteki, można przytoczyć słowa Polla i Boekhorsta: „Zaangażowanie personelu do działań pomoże też przezwyciężyć obawy, stale towarzyszące wszelkim pomiarom – mianowicie strach przed tym, że czyjaś osobista wydajność staje się przedmiotem kontroli"[2].

Nie tylko o odpowiedzialnej kadrze zarządzającej napisali czytelnicy. Zwrócili oni uwagę na to, że w dobrej bibliotece powinna pracować życzliwa i kompetentna kadra, dbająca o ciszę w czytelni.

Biblioteka, o której wg czytelników można powiedzieć, że jest wzorcowa powinna służyć dostępem do Internetu bezprzewodowego, cyfrowych zasobów i literatury obcojęzycznej. Musi również posiadać dobre warunki do pracy. W jednej z ankiet czytelnik napisał, że dobra biblioteka to taka, która: "…daje możliwość intelektualnego odprężenia"

Za bardzo wymowny uznano punkt, w którym czytelniczka napisała: „Może warto by było zmobilizować pracowników naukowych, aby każdy z nich podarował chociaż po jednym egzemplarzu swojej książki. Ułatwiłoby to życie studentom, których nie stać na podręczniki i pomogłoby walczyć z łamaniem prawa (ksero)". Mamy świadomość, że z wielu względów to zadanie nie zawsze udaje

[2]Poll R., Boekhorst P., Mierzenie jakości. Międzynarodowe zalecenia do pomiaru wykonania zadań w bibliotekach akademickich. Bibliothecalia Wratislaviensia 2004, nr 7, s. 24.

się zrealizować. Nie zależy to również od naukowców. Jednak nawet, jeśli ten punkt będzie choć w części wypełniony, można to będzie uznać za sukces biblioteki.

Według opinii czytelnika wzorcowa biblioteka: „Powinna dbać o dyscyplinę użytkowników". Na pewno należy mobilizować czytelników do terminowego zwrotu książek, dbałości o wspólne dobro, kulturę języka. Dobra biblioteka nie może zapominać o tym, że jest ważnym ogniwem w łańcuchu edukacji i wychowania przyszłych pokoleń. Autorka artykułu zamierza w październiku 2012 roku przeprowadzić badania ankietowe dotyczące opinii czytelników na temat roli, jaką w bibliotece odgrywa kultura słowa i zachowań.

Dobra biblioteka powinna być dostosowana do oczekiwań klientów i: „Szczególnie dbać o to, aby użytkownik uzyskał pełną informację, której oczekuje". W wielu ankietach podkreślano, że branie pod uwagę potrzeb czytelników jest sprawą nadrzędną.

Biblioteka, która może być uznana za wzorcową nie może zapominać o komunikacji z czytelnikami. W jednej z ankiet można przeczytać: „Powinna iść z duchem czasu – wysyłać newslettery i promować się na portalach społecznościowych". Biblioteka WPiSM idzie z tym duchem. Założyła konto na facebooku.

Na podsumowanie rozważań o wzorcowej bibliotece warto zacytować opinie respondentów: „Dobra biblioteka to taka, do której chcę chodzić", „Dobra biblioteka to taka, do której wraca się z przyjemnością i którą pamięta się po latach".

W badaniach ankietowych jest pozytywna treść dotycząca rozwoju biblioteki, począwszy od wprowadzenia nowych technologii, jak cyfryzacja. Ta forma dialogu pomaga również wyłonić drobiazgi, o których już dawno zapomniano, a które są ważne, np. dobrze oznakowane regały.

„Zrozumienie potrzeb klientów jest warunkiem koniecznym ich spełnienia…"[3], dlatego należy pozostawać w stałym kontakcie z czytelnikiem i zasięgać opinii o jego oczekiwaniach. Badania ankietowe są dobrym narzędziem poznania potrzeb klientów, pomiaru jakości i efektywnej kreacji biblioteki naukowej. Na pewno nie jedynym, ale wielokrotnie sprawdzonym przez bibliotekarzy Wydziału Politologii i Studiów Międzynarodowych.

Bibliografia

[1] Borkowski S., Mierzenie poziomu jakości. Sosnowiec, Wydaw. Wyższej Szkoły Zarządzania i Marketingu, 2004.

[2] Poll R., Boekhorst P., Mierzenie jakości. Międzynarodowe zalecenia do pomiaru wykonania zadań w bibliotekach akademickich. Wrocław, Wydaw. Uniwersytetu Wrocławskiego, 2004, nr 7.

[3] Szczepańska K., Zarządzanie jakością. W dążeniu do doskonałości. Warszawa, Wydaw. C.H. Beck, 2011.

[4] Wojciechowski J., Marketing w bibliotece. Warszawa, Wydaw. SBP, 1993.

[3]Szczepańska K., Zarządzanie jakością. W dążeniu do doskonałości. Wydaw. C.H. Beck, Warszawa 2011, s. 18.

[5] Wodniak R., Skotnicka B., Metody i narzędzia zarządzania jakością. Teoria i praktyka. Gliwice, Wydaw. Politechniki Śląskiej, 2011.
[6] Zybert E.B., Jakość w działalności bibliotek. Oceny-pomiary-narzędzia. Warszawa, Centrum Edukacji Bibliotekarskiej, Informacyjnej i Dokumentacyjnej, 2007.

Questionnaire surveys in measuring the quality and planning the activities of a research library

Many libraries deserve to be called model libraries. The effectiveness of what they do depends on many factors, one of the most important of them being the ability to take into account the readers' opinions, and consequently make changes and add new items to the library's operations. Based on many years of experience, the author of this paper observes that studies conducted among the academic community make it possible to create a library that meets the needs of the readers. Certainly, it is worthwhile to take into account the customers' views: a satisfied reader usually means a satisfied librarian.

What do we mean when we say "good libraries"? How does a library become one? This paper will attempt to answer these and other questions. The author plans to rely on the results of a survey conducted among readers at the Library of the Faculty of Political Sciences and International Studies Nicolaus Copernicus University in Toruń. It is also the author's intent to compare the views of the two groups consulted.

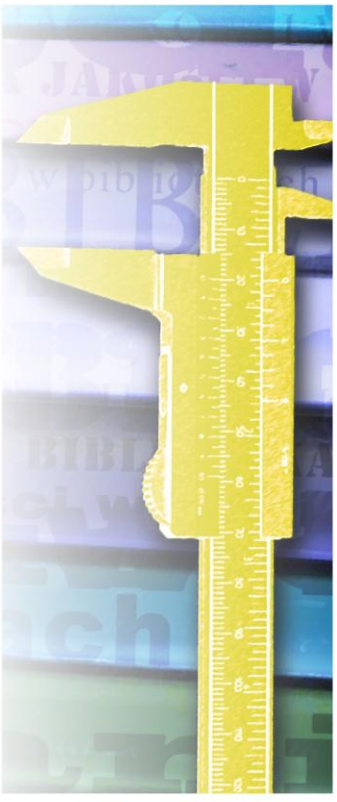
Sesja V
Badanie satysfakcji użytkowników bibliotek

BOGUMIŁA KONIECZNY-ROZENFELD

Rola biblioteki akademickiej we wspomaganiu samokształcenia. Badania satysfakcji i oczekiwań studentów

STANISŁAWA PIETRZYK-LEONOWICZ
HANNA CELACH

Jaka jest rola biblioteki w warsztacie pracy naukowca? Badania jakości usług bibliotecznych w Politechnice Lubelskiej



Bogumiła Konieczny-Rozenfeld
kustosz dyplomowany
Biblioteka Główna Akademii Pedagogiki Specjalnej
w Warszawie

Rola biblioteki akademickiej we wspomaganiu samokształcenia. Badania satysfakcji i oczekiwań studentów

Wśród wielu pytań, wciąż aktualne jest pytanie o jakość usług biblioteki akademickiej. Niniejsze opracowanie jest próbą odpowiedzi na pytanie o znaczenie i rolę biblioteki akademickiej w samokształceniu studentów. W artykule zwraca się również uwagę na samokształcenie jako strategię rozwoju naukowego studenta. Biblioteka akademicka w tej strategii odgrywa kluczową rolę. Kształtowanie umiejętności informacyjnych i dostrzeżenie barier informacyjnych są przedmiotem szczególnej troski ze strony bibliotek akademickich. Poziom oczekiwań i satysfakcji studentów ze wspomagania samokształcenia przez bibliotekę akademicką był przedmiotem badań przeprowadzonych w kilku bibliotekach akademickich województwa mazowieckiego, o podobnej strukturze i zasobie. Wyniki badań mają potwierdzić, bądź zaprzeczyć tezie, iż istnieje ścisła zależność między poziomem jakości usług bibliotecznych, a oczekiwaniami i potrzebami studentów w procesie autoedukacji. W badaniach wykorzystano narzędzia mające na celu ustalenie następujących aspektów działalności biblioteki akademickiej ważnych w określeniu jej roli we wspomaganiu samokształcenia:

- *ocena poziomu oczekiwań studentów wobec systemu usług biblioteki akademickiej;*
- *badanie jakości usług bibliotek akademickich we wspomaganiu samokształcenia studentów;*
- *badanie nastawienia bibliotekarzy do wspomagania samokształcenia studentów.*

Biblioteka akademicka odgrywa kluczową rolę we wspomaganiu procesu samokształcenia studentów. Rozpoznanie potrzeb informacyjnych[1], niwelowanie niskich kompetencji informacyjnych użytkowników[2], pokonywanie barier infor-

[1]D. Nicholas, Ocena potrzeb informacyjnych w dobie Internetu: idee, metody, środki. Warszawa, Wydaw. SBP, 2001, ss. 24-25.
[2]L. Derfert-Wolf, Information literacy – kształcenie umiejętności informacyjnych w bibliotekach akademickich. [w:] Przestrzeń informacyjna biblioteki akademickiej – tradycja

macyjnych, to zadania wpisane w misję współczesnej biblioteki akademickiej. Niezależność i autonomia uczelni wyższych powoduje, że przystosowują się na bieżąco do zmieniających się potrzeb, wymagań społeczeństwa, postępu wiedzy naukowej. Uczelnia postrzegana jest jako miejsce, gdzie wiedza teoretyczna jest tworzona, kodyfikowana i przechowywana. Cieszą się dużym autorytetem oraz wskazywane są jako miejsca, gdzie można znaleźć najbardziej aktualną wiedzę. Biblioteka akademicka jest klamrą spinająca proces kształcenia, samokształcenia i wspierania badań, procesów naukowych. Biblioteki uczelniane mają wieloletnie doświadczenie w gromadzeniu i zarządzaniu informacją, są więc dobrze przygotowane do wspomagania społeczeństwa opartego na wiedzy. Zmieniające się technologie informacyjno-komunikacyjne wpływają na potrzeby informacyjne pracowników naukowych i studentów, kształtując ich indywidualną pracę naukową, nauczanie i dokształcanie. Zwiększają ich zapotrzebowanie na informację naukową i źródła wiedzy. Internet i technologie cyfrowe zmieniły zasady tworzenia, dystrybucji i dostępu do informacji naukowej. Wpływ technologii na użytkowników bibliotek akademickich należy rozpatrywać w dwóch płaszczyznach. Po pierwsze technologie te usprawniły komunikację, styl uczenia, prowadzenie badań naukowych, sposób szukania i wykorzystania informacji naukowej oraz możliwości zawodowego i osobistego rozwoju. Po wtóre, zaawansowanie i wykorzystanie tych technologii wpłynęło w dużej mierze na nadmiar dostępnej informacji, utrudniający wyodrębnienie informacji prawdziwych i istotnych, co w literaturze określane jest jako szum informacyjny. Współcześnie o sukcesie w procesie samokształcenia w dużej mierze decyduje dostęp do informacji, jej przetwarzanie i sprawna wymiana. Niezbędną staje się umiejętność krytycznej oceny informacji. Zauważa się zatem, że umiejętność musi mieć charakter praktyczny. Ze względu na szybki przyrost informacji i jednocześnie pomnażania wiedzy, niebywale istotną staje się znajomość pozyskiwania jej z różnych źródeł, a także umiejętność przetwarzania zdobytych informacji. Wymienione czynniki wchodzą w zakres odpowiedzialności bibliotek akademickich za efektywne kształcenie użytkowników w zakresie obsługi nowych technologii informacyjno-komunikacyjnych i wykorzystania zasobów elektronicznych.

Rolą biblioteki akademickiej, mającej kluczowe zadania we wspomaganiu procesu samokształcenia studentów, jest świadczenie wysokiej jakości usług, których wymiernym rezultatem jest osiągnięcie sukcesu polegającego na satysfakcji czytelników, zaspokojeniu ich potrzeb informacyjnych i autoedukacyjnych oraz niwelowaniu barier informacyjnych. Biblioteka akademicka w spełnianiu swojej roli musi odpowiadać standardom jakości, wdrażać oceny z poziomu zadowolenia z usług bibliotecznych. Mierzenie jakości pracy biblioteki jest elementem miary jakości szkoły wyższej. Oczekiwania wysokiej jakości oferty bibliotecznej nie mogą odbiegać od jakości oferty edukacyjnej uczelni. Nowoczesne szkolnictwo wyższe powinno być gwarantem najwyższych standardów oferty

---

i nowoczesność. Red. B. Antczak-Sabala i in. Toruń, Wydaw. Wyższej Szkoły Bankowej, 2009, ss. 185-186.

edukacyjnej[3]. Wspomaganie samokształcenia winno być też kluczowym elementem w pracy biblioteki akademickiej. Warto podkreślić, iż skuteczność procesu samokształcenia studentów w najwyższym stopniu zależy od organizacji biblioteki akademickiej, jej oferty informacyjnej, funkcjonalności, metod skutecznego działania i wysokiej jakości usług. Istotne znaczenie biblioteki akademickiej zaznacza się w tworzeniu zaplecza dla edukacji formalnej (studiowania) oraz bazy informacji naukowej dla edukacji nieformalnej (nauki poprzez praktykę) i edukacji ustawicznej. Biblioteka akademicka wspiera proces naukowo-dydaktyczny, służy użytkownikom aktywną pomocą we współpracy z instytucjami edukacyjnymi różnego szczebla, słowem – współtworzą środowisko edukacyjne. Generalnie rola bibliotek realizuje się w skali społecznej – w budowaniu społeczeństwa uczącego się. Podkreślić należy istotną rolę biblioteki akademickiej w zaspokajaniu potrzeb informacyjnych użytkowników. Współczesna taktyka gromadzenia i uzupełniania zasobów bibliotecznych, a szczególnie sposób gromadzenia czasopism, powinna ulec zmianie i z pewnością zmierzać do funkcjonowania „*just in time*", czyli do kupowania tylko zbiorów na konkretne i celowe zamówienie, w momencie zapotrzebowania. Z założenia Procesu Bolońskiego i Strategii Lizbońskiej znacząco wpływają na politykę gromadzenia, opracowania i udostępniania zbiorów w bibliotekach akademickich w kontekście czynników tworzących współczesny obszar szkolnictwa wyższego w zakresie:

- studiów dwustopniowych,
- rozbudowanych studiów międzywydziałowych,
- studiów anglojęzycznych,
- obsługi nauki,
- studiów na odległość[4].

Od bibliotek oczekuje się m.in. udostępnienia użytkownikom specjalistycznej literatury, źródeł informacji z zakresu metodyki pisania prac dyplomowych. Kształcenie na różnych poziomach wpływa w sposób szczególny na merytoryczną i formalną analizę przydatności gromadzonych publikacji. Biblioteczna obsługa procesu dydaktycznego studiów międzywydziałowych skłania do ścisłej współpracy i konsultacji z kadrą naukową w zakresie gromadzenia i fachowego opracowania potrzebnej literatury do obsługi procesu dydaktycznego na kilku wydziałach jednocześnie. Studia międzywydziałowe, tworząc często w uczelniach nowe obszary prac badawczych, dają impuls do zmian w systemach bibliotecznych. Podobnie też nauczanie akademickie prowadzone w językach obcych wiąże

[3]Jakość kształcenia w szkolnictwie wyższym. Podręcznik zapewniania jakości. Red. D. Kristofferson, A. Sursock, Opole, Oficyna Wydaw. Politechniki Opolskiej, 2000, s. 13; E.B. Zybert, Jakość w działalności bibliotek. Oceny-pomiary-narzędzia. Warszawa, Wydaw. CEBID, 2007, ss. 10-12.

[4]F. Szlosek, Jakość kształcenia w szkolnictwie wyższym w kontekście Procesu Bolońskiego. [w:] Jakość kształcenia akademickiego w świecie mobilności i ryzyka. Red. H. Kwiatkowska, R. Stępień, Pułtusk, Akademia Humanistyczna im. Aleksandra Gieysztora. 2011, ss. 49-53.

się z wyborem podręczników odpowiadających wymogom odnoszącym się do tematyki przedmiotów w danej uczelni. Działalność biblioteki akademickiej w tej dziedzinie ma ścisły związek z obsługą nauki. Rozwój zasobu bibliotecznego dla potrzeb kadry naukowej i dydaktycznej odbywać się musi przy aktywnym ich współudziale. Rzeczowy i merytoryczny, potrzebny do badań naukowych i dydaktyki dobór literatury gromadzonej w bibliotece akademickiej, oparty powinien być o ścisłą współpracę zespołów pracowników naukowo-dydaktycznych i biblioteki.

Kolejna nowa forma współczesnego kształcenia akademickiego – kształcenie na odległość – zobowiązuje biblioteki akademickie do obsługi nowych formatów zasobów bibliotecznych. Dotyczy to głównie zdigitalizowanych podręczników, literatury obowiązkowej i uzupełniającej. Nowe formy wspomagania przez uczelnie procesu kształcenia wymagają przygotowania zarówno nowych postaci materiałów dydaktycznych, sposobu ich dostarczania użytkownikom z zachowaniem wszelkich norm prawnych i etycznych prawa autorskiego i własności intelektualnej.

Materiały dydaktyczne w formie plików elektronicznych są w ofercie kształcenia w większości uczelni akademickich na świecie. Zatem polskie biblioteki akademickie muszą również sprostać zapotrzebowaniom i oczekiwaniom w kształceniu na odległość. Zasób biblioteczny, oprócz tradycyjnych form, powinien zostać wzbogacony w wersje elektroniczne wymaganego piśmiennictwa i dystrybuowany dla autoryzowanych użytkowników. Nowe formy zbiorów wymagają nowego sposobu uprawiania polityki gromadzenia, opracowania i przechowywania, prezentowania i udostępniania inwentarza bibliotecznego.

Znaczenie biblioteki uczelnianej we wspomaganiu samokształcenia powinno być ściśle związane z kierunkiem rozwoju uczelni i trendów w metodach kształcenia. Zasoby i potencjał biblioteki akademickiej wykorzystywane są w tworzeniu wiedzy, procesie zdalnej edukacji oraz popularyzacji wiedzy. Rola biblioteki w szkole wyższej wyraża się poprzez swoją pracę, organizację, użyteczność zasobu bibliotecznego, kompetencje bibliotekarzy. Biblioteki uczelniane, spełniając swoją rolę we wspomaganiu samokształcenia, dostarczają odpowiednich źródeł, tworzą warsztat biblioteczny dla potrzeb użytkowników, a jej zasoby powinny charakteryzować się jak największym stopniem kompletności w zakresie tematycznym wyznaczonym przez profil obsługiwanej uczelni.

Można zatem przyjąć, iż szczególna rola biblioteki akademickiej w samokształceniu wyraża się w spełnieniu następujących wytycznych:

- zaspokojenie potrzeb informacyjno-czytelniczych studentów;
- świadczenie wysokiej jakości usług bibliotecznych;
- zastosowanie najwyższych standardów jakości usług świadczonych użytkownikom biblioteczki akademickiej;
- dostosowanie pracy biblioteki akademickiej do czynników tworzących współczesny obszar szkolnictwa wyższego w zakresie: studiów dwustopniowych, rozbudowanych studiów międzywydziałowych, studiów anglojęzycznych, obsługi nauki, studiów na odległość.

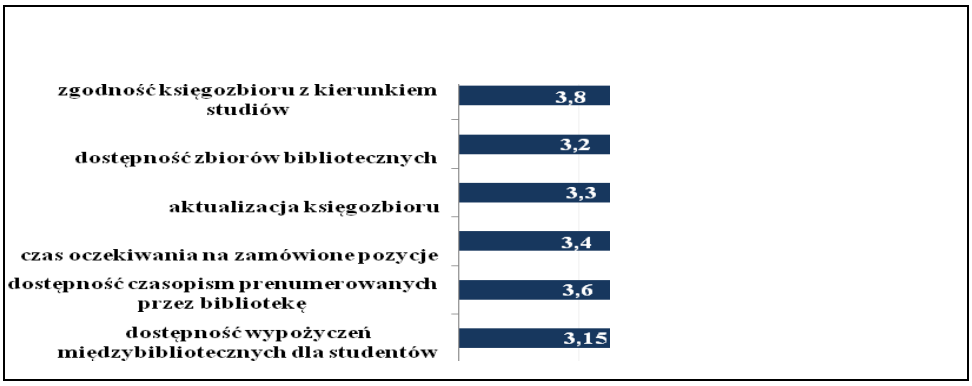
Metodologia i wyniki badań

Zaprezentowane wyniki badań są częścią szerokich badań dotyczących roli biblioteki akademickiej w samokształceniu studentów[5]. W tym referacie zaprezentowano jedynie wycinek istotnych badań, przeprowadzonych metodą sondażu diagnostycznego. Kwestionariusz ankiety składał się z trzech części:

- część pierwsza – kwestionariuszowa,
- część druga, dotycząca tradycyjnych usług biblioteki,
- część trzecia odnosząca się do cyfrowych usług biblioteki akademickiej.

Ponadto zapytano także o oceny poziomu satysfakcji z całokształtu pracy biblioteki, wspomagania przez bibliotekę samokształcenia. Badania przeprowadzone zostały w pięciu bibliotekach akademickich na terenie województwa mazowieckiego (w czterech uczelniach publicznych, w jednej niepublicznej). Do badania przystąpiło 474 studentów ostatniego roku studiów I i II stopnia, przy czym 49% stanowiły kobiety, 50% mężczyźni (1% – brak danych). 47% badanych zadeklarowało, iż przynajmniej raz w miesiącu odwiedza bibliotekę akademicką. Studenci wyrażali swoje deklaracje w skali punktowej od 1-5

1 – wysoce niezadowalająca,
2 – niezadowalająca,
3 – umiarkowanie zadowalająca,
4 – zadowalająca,
5 – wysoce zadowalająca,
– zaznaczenie pustej kratki informowało o niekorzystaniu z usługi.



Rys. 1. Wskazania studentów w ocenie udostępniania księgozbioru tradycyjnego
Źródło: opracowanie własne.

Badając oczekiwania studentów w kategorii tradycyjnej działalności biblioteki zauważa się, że ocena oczekiwań prezentuje się na poziomie zadowalającym i umiarkowanie zadowalającym. Bardzo ważnym wynikiem wydaje się być dobra ocena zgodności księgozbioru z kierunkiem studiów. Nisko oceniono dostępność

[5]Badania przeprowadzone zostały w ramach pracy doktorskiej autorki.

wypożyczeń międzybibliotecznych, co należy tłumaczyć lokalizacją badanych bibliotek. Studenci mogą korzystać osobiście z zasobów wielu bibliotek naukowych na terenie Warszawy i całego województwa.

Rozpatrując wskazania studentów oceniających udostępnianie księgozbioru tradycyjnego, zauważyć można, iż tę kategorię działalności postrzegano najczęściej jako zadowalającą w zakresie: zgodności księgozbioru z kierunkiem studiów; dostępności zbiorów bibliotecznych; czasu oczekiwania na zamówione materiały, dostępności czasopism i wydawnictw encyklopedycznych. Na rysunku 1 przedstawiono wyniki badań w postaci średniej arytmetycznej dla każdej badanej kategorii.

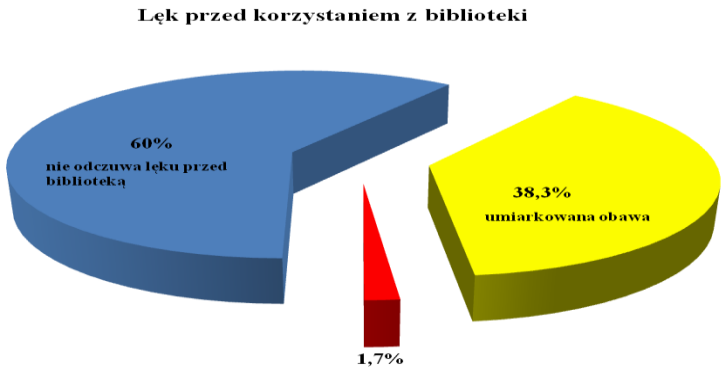
Analiza materiału badawczego ukazała natomiast duży odsetek (36%) badanych niekorzystających z czasopism w zasobach tradycyjnych biblioteki akademickiej. Taki wynik nieczytających czasopism tematycznie związanych ze studiami może świadczyć bądź o braku potrzeb i zachęty do poszerzania wiedzy i zainteresowań, bądź niewiedzy o dostępności takowych w bibliotece akademickiej.

Ankietowani studenci ocenili także poszczególne agendy biblioteki akademickiej. Ocena zadowalająca przeważała w odniesieniu do pracy wypożyczalni i czytelni. Zastanawiająca jest natomiast informacja o niekorzystaniu z usług działu informacji naukowo-bibliotecznej. 47% badanych poinformowało, iż nie korzysta z usług tej agendy bibliotecznej. Wynika z tego, iż tak wysoki odsetek badanych nie zadaje pytań dotyczących potrzeb informacyjnych pracownikom działu informacji naukowo-bibliotecznej. Zachowanie to tłumaczyć można niewiedzą, iż na taką pomoc w bibliotece można liczyć, bądź własnymi umiejętnościami informacyjnymi użytkowników bibliotek akademickich. Młodzież studencka biegle posługująca się informacjami w sieci Internet, może nie być zainteresowana tą usługą biblioteczną.

W kolejnym badanym aspekcie działalności biblioteki akademickiej zapytano studentów o odczuwane bariery informacyjno-komunikacyjne w korzystaniu z usług biblioteki. Dostrzeżenie zagadnienia lęku przed korzystaniem z biblioteki (*library anxiety)* jest przedmiotem badań szczegółowych w kręgach specjalistów bibliotekoznawstwa[6]. Na potrzeby oceny barier informacyjnych wzięto pod uwagę różne postacie tego zagadnienia – nie tylko lęk i obawę odczuwane przez użytkownika, ale także jego ocenę własnych umiejętności. Brak właściwych umiejętności, sprawności w realizacji potrzeb informacyjnych stanowi barierę utrudniającą własny rozwój i autoedukację. 60% respondentów uważa, że nie odczuwa obaw korzystając z biblioteki. Udzielane przez studentów odpowiedzi pozwalają sformułować założenie, iż student ostatniego roku, zarówno studiów I jak i II stopnia, jest dobrze zorientowany w działalności biblioteki akademickiej i korzystanie z jej zasobów nie stanowi dla niego większego utrudnienia. Z zaprezentowanych na wykresie wyni-

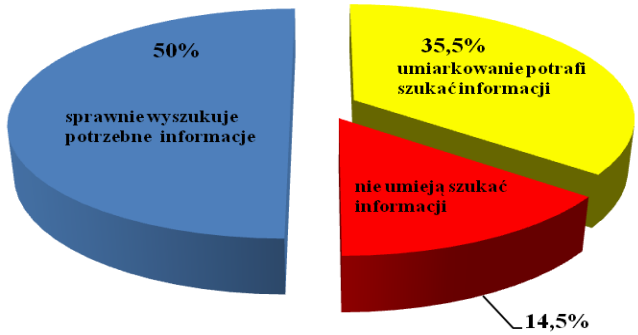
[6]M. Świgoń, Bariery informacyjne. Podstawy teoretyczne i próba badań w środowisku naukowym. Warszawa, Wydaw. SBP 2006, s. 35. J. Sobielga, Psychologiczne aspekty barier informacyjnych. Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej 1997, s. 14.

ków badań wynika, iż studenci ostatniego roku studiów I, bądź II stopnia w przeważającej liczbie dobrze radzą sobie z zasobami bibliotecznymi i nie stanowi to dla nich większego problemu. Wynik zaledwie 1,7% osób odczuwających silny lęk przed korzystaniem z biblioteki wydaje się być w pełni zadowalającym.



Wykres 1. Wyniki badań dotyczących poziomu lęku przed korzystaniem z biblioteki
Źródło: opracowanie własne.

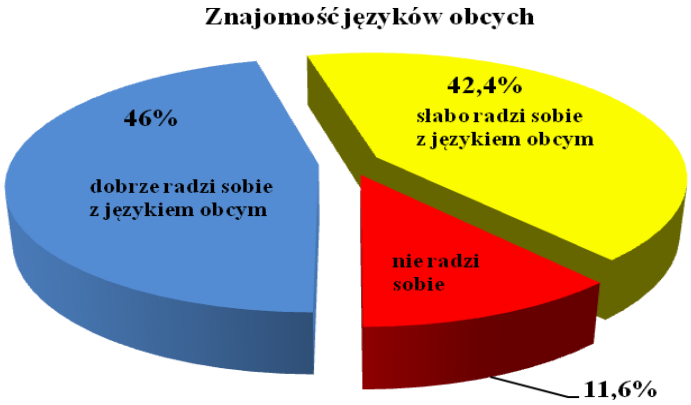
Badani deklarowali również ocenę stopnia własnych umiejętności wyszukiwania informacji w zasobach bibliotecznych. Blisko 50% respondentów oceniło tę własną umiejętność jako zadowalającą i wysoce zadowalającą. 14,5% źle oceniło swoje umiejętności wyszukiwania informacji, a 24,7% oceniło jako umiarkowanie zadowalające. Średni wynik tej kategorii wynosi 3,5.



Wykres 2. Wyniki badań dotyczące umiejętności wyszukiwania informacji
Źródło: badania własne.

W kategorii barier informacyjnych studenci ustosunkowali się również do swoich obaw przed poproszeniem o pomoc w uzyskaniu materiałów bibliotecznych, bądź informacji bibliotecznej. 30% wskazuje na istotny lęk, prosząc o pomoc. 56% respondentów przyznaje się do obaw, zwracając się do bibliotekarzy z prośbą o pomoc. 71 studentów – 14% nie odczuwa tego problemu.

Umiejętność posługiwania się pełnym asortymentem zbiorów bibliotecznych wymaga od ich użytkowników sprawnego i komunikatywnego posługiwania się językami obcymi. Szczególny nacisk kładzie się na znajomość języka angielskiego. W tym języku obsługiwane są bazy danych, bazy pełnotekstowe i abstraktowe. Umiejętność ta we własnej ocenie studentów wyraża się następująco: 46% oceniło swoje umiejętności językowe na poziomie zadowalającym i wysoce zadowalającym, ponad 42% umiarkowanie zadowalającym, a 11,6% respondentów źle ocenia swoją znajomość języków obcych.

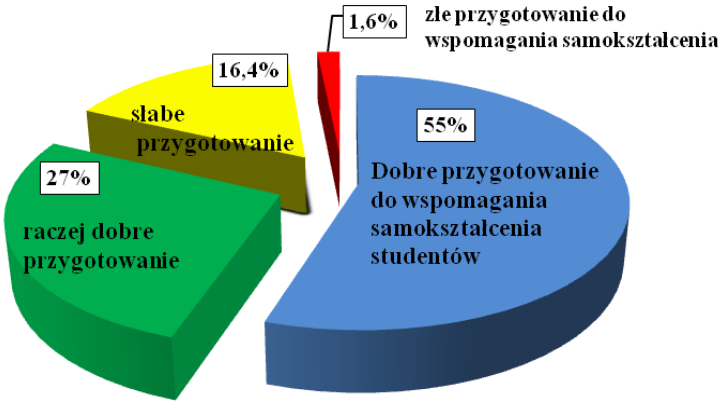


Wykres 3. Ocena studentów znajomości języków obcych
Źródło: opracowanie własne.

Praca bibliotekarzy odgrywa znaczącą rolę we wspomaganiu samokształcenia, ich życzliwość, kompetencje i umiejętności mają istotne znaczenie w ocenie zaspokojenia oczekiwań i potrzeb studentów w tym zakresie. Bardzo pozytywnym wynikiem jest niewielki odsetek oceniających bardzo negatywnie pracę bibliotekarzy. Zaledwie 1,7% oceniło jako wysoce niezadowalającą życzliwość personelu w stosunku do 60% ocen zadowalających i wysoce zadowalających przyznanych w tej kategorii badań. Z kolei 43% badanych uznało za zadowalające i wysoce zadowalające doradztwo w zaspokojeniu potrzeb czytelniczych w opozycji do 12,5% ocen wysoce niezadowalających. Dyspozycyjność pracowników biblioteki jako wysoce zadawalającą oceniło 15,4% badanych, zadowalającą 29,5%, natomiast 27,2% jako umiarkowanie zadowalającą, 12% niezadowalającą, 4% wysoce niezadowalającą. 11,8% respondentów wskazało, iż nie korzysta z usług biblioteki i tym samym nie oceniło dyspozycyjności bibliotekarzy akademickich.

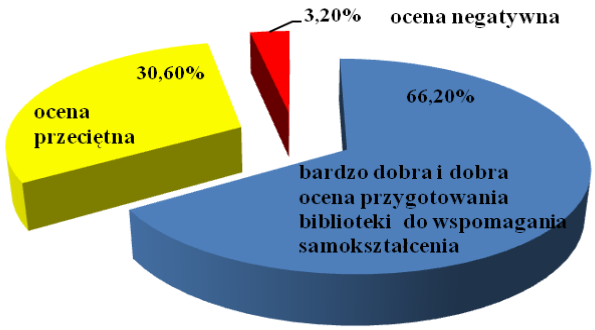
Czas oczekiwania na zamówione materiały biblioteczne wydaje się być istotnym parametrem dla aprobaty działalności biblioteki akademickiej. Z analizy danych wynika, że łącznie 44% badanych ocenia jako zadowalający i wysoce zadowalający czas oczekiwania na materiały biblioteczne. Tymczasem 17% respondentów oceniło tę działalność biblioteki akademickiej jako niezadowalającą i wysoce niezadowalającą. Jako umiarkowanie zadowalającą oceniło około 39% badanych.

Badania opinii i oczekiwań studentów poszerzono także o ocenę nastawienia bibliotekarzy do wspomagania samokształcenia studentów. W badaniu wzięło udział 62 bibliotekarzy w wieku od 21 do 63 lat, z czego prawie 92% stanowiły kobiety, 8% mężczyźni. Bibliotekarze wypowiedzieli się m.in. na temat własnego przygotowania do wspomagania samokształcenia studentów. Ocenę tego zagadnienia przedstawia poniższy wykres.



Wykres 4. Własna ocena przygotowania bibliotekarzy do wspomagania samokształcenia
Źródło: opracowanie własne.

Za satysfakcjonujący można uznać wynik ponad 82% badanych bibliotekarzy uznających, iż są dobrze przygotowani do wspomagania samokształcenia. Bibliotekarze ocenili także przygotowanie bibliotek, w których pracują do wspomagania potrzeb autoedukacyjnych studentów. Można powiedzieć, że w opinii pracowników biblioteki stan przygotowań współczesnej biblioteki akademickiej do wspomagania samokształcenia studentów jest dobry, co jest widoczne na kolejnym wykresie. Na ocenę składały się różnorodne czynniki, m.in. zasób biblioteczny, jego aktualizacja, dostępność, szkolenia czytelników, a także pełna infrastruktura biblioteczna zarówno tradycyjna, jak i informatyczna.

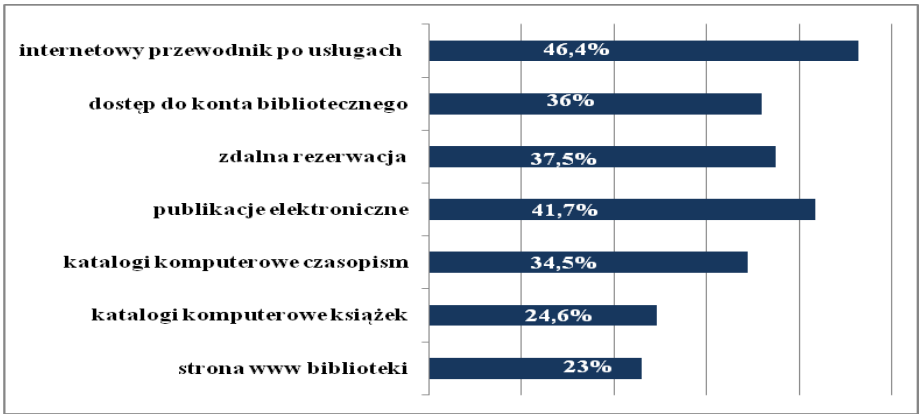


Wykres 5. Ocena przygotowania biblioteki akademickiej do wspomagania samokształcenia
Źródło: opracowanie własne.

Kolejne badania dotyczyły opinii studentów w sprawie oczekiwań wobec usług elektronicznych biblioteki akademickiej we wspomaganiu samokształcenia studentów. Potrzeby i oczekiwania studentów uporządkowane zostały w następujących kategoriach:

- elektroniczne usługi informacyjne;
- dostępność publikacji elektronicznych w zasobach biblioteki;
- usługi biblioteki akademickiej na odległość;
- katalogi elektroniczne – zawartość, jakość, przydatność.

Na podstawie odpowiedzi na pytania z tej kategorii stwierdzono bardzo wysoki odsetek nie korzystających z usług elektronicznych oferowanych przez biblioteki akademickie. Poniższe zestawienie obrazuje procentowy wynik niekorzystania z podstawowych elektronicznych usług bibliotecznych.



Rys. 2. Zestawienie procentowe studentów nie korzystających z podstawowych usług elektronicznych
Źródło: opracowanie własne.

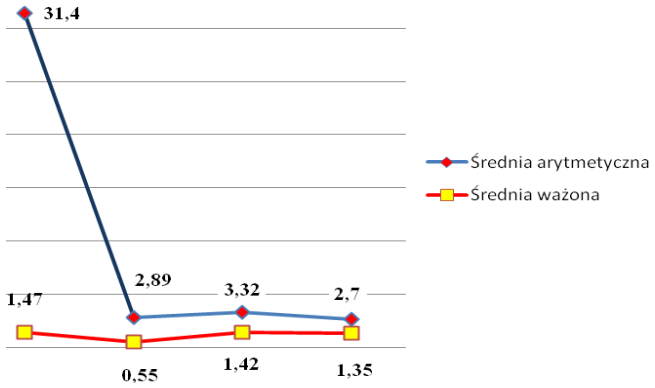
Tabela 1. Zestawienie średnich arytmetyczny i średnich ważonych w ocenie usług elektronicznych

Ocena podstawowych usługi elektronicznych w bibliotece akademickiej	Średnia arytmetyczna	Średnia ważona
Elektroniczne usługi informacyjne	3,14	1,47
Publikacje elektroniczne	2,89	0,55
Biblioteczne katalogi komputerowe	3,32	1,42
Zdalne usługi biblioteki akademickiej	2,7	1,35
Ogółem	3	1,2

Ocenę oczekiwań studentów przedstawiono za pomocą średniej arytmetycznej. Wziąwszy jednak pod uwagę wysoki odsetek nie korzystających z elektro-

nicznych usług bibliotecznych posiłkowano się wyliczeniem średniej ważonej dla każdej kategorii. Drugi pomiar jest bardziej miarodajny dla faktycznie korzystających z proponowanej usługi. Wyniki badań tych kategorii pogrupowano w tabeli, prezentując średnie arytmetyczne i średnie ważone ocen studentów.

Różnicę między średnią arytmetyczną, a średnią ważoną dobrze obrazuje poniższy wykres:



Wykres 6. Porównanie wartości średnich arytmetycznych i średnich ważonych
Źródło: opracowanie własne.

Analizując wykres i dane z tabeli zbiorczej, należy stwierdzić, że występuje znaczna różnica otrzymanych średnich arytmetycznych w stosunku do średnich ważonych. Należy zwrócić uwagę, iż średnia ważona uwzględniła oczekiwania studentów faktycznie korzystających z poszczególnych kategorii usług.

Wnioski z badań:

- Poziom oczekiwań i zadowolenia studentów ze wspomagania przez bibliotekę akademicką ich potrzeb autoedukacyjnych podlega ustawicznym przemianom podczas pobytu w szkole wyższej. Poziom ewaluacji określony jest przez ich wiedzę na temat zachodzących zmian oraz zakresem realizacji oczekiwań i interesów w działalności biblioteki akademickiej.
- Zauważa się istotny związek między jakością usług biblioteki akademickiej a oczekiwaniami i potrzebami studentów w procesie autoedukacji.
- Wszystkie biblioteki akademickie biorące udział w badaniu podejmują zadania mające na celu wszechstronne wspomaganie samokształcenia studentów.
- Rzeczywistość, stan zasobności bibliotek akademickich oraz nastawienie służb bibliotecznych do wspomagania samokształcenia nie odpowiadają w pełni oczekiwaniom studentów w ich potrzebach w tym aspekcie.
- Usunięcie rozbieżności między oceną i oczekiwaniami a stanem rzeczywistym przygotowania bibliotek do samokształcenia wymaga zmian o charakterze

organizacyjnym i funkcjonalnym, odpowiadających rzeczywistym potrzebom studentów w tym względzie. Zmiany powinny dokonać się w kierunku:
  - zwiększenia dostępności różnorodnych form zaspokojenia potrzeb czytelniczo-informacyjnych,
  - uwzględnienia w pragmatyce bibliotek akademickich potrzeb zgodnych z trójstopniowością szkolnictwa wyższego,
  - rozważenia w pracy biblioteki akademickiej zaleceń Procesu Bolońskiego w zakresie studiów w językach obcych i systemie kształcenia na odległość,
  - uwzględnienia podmiotowego uczestnictwa studentów w pracy biblioteki akademickiej,
  - transparentności podejmowanych przez biblioteki akademickie działań na rzecz udogodnień w autoedukacji studentów.
- Wiedza i umiejętności studentów dotyczące korzystania z e-zasobów bibliotek akademickich jest znikoma. Studenci orientują się w możliwościach elektronicznych zasobów biblioteki własnej oraz światowych źródeł wiedzy i informacji na poziomie popularnego korzystania z sieci Internet. Niewystarczające umiejętności i wiedzę studentów w tym zakresie należy udoskonalić poprzez system różnorodnych szkoleń, działań marketingowych i PR biblioteki akademickiej.
- Badania ujawniły u większości bibliotekarzy pozytywne nastawienie do wspomagania samokształcenia studentów oraz realizowanie przez dyrektorów właściwej strategii rozwoju biblioteki akademickiej w tym zakresie.

Bibliografia

[1] Alfabetyzacja informacyjna – Information literacy [dostęp: 2011-01-06]. http://alfabetyzacjainformacyjna.blogspot.com/2011/01/information-literacy-po-polsku-czyli.html

[2] Derfert-Wolf L., Information literacy – kształcenie umiejętności informacyjnych w bibliotekach akademickich. [w:] Przestrzeń informacyjna biblioteki akademickiej – tradycja i nowoczesność. Red. B. Antczak-Sabala i in. Toruń, Wydaw. Wyższej Szkoły Bankowej, 2009.

[3] Głowacka E., Badania i oceny jakości bibliotek. Tworzenie kultury oceny, [w:] Przestrzeń informacyjna biblioteki akademickiej. Toruń, Wydaw. Wyższa Szkoła Bankowa, 2009.

[4] Głowacka E., Funkcja informacyjna internetowych stron WWW na przykładzie polskich bibliotek uniwersyteckich. „Przegląd Biblioteczny" 2000, z. 4.

[5] Głowacka E., Nowa edycja ISO 11620:2008: Information and Documentation – Library Preformance Indicators. Analiza przyczyn i źródeł nowelizacji normy. Przegląd Biblioteczny 2011, R. 79, Z. 1.

[6] Głowacka E., Problemy funkcji informacyjnej biblioteki uniwersyteckiej. Toruń, Wydaw. Adam Marszałek, 1992.

[7] ISO 11620:2008: Information and documentation – Library Performance Indicators.

[8] ISO/TR 20983:2003(E): Information and documentation – Performance indicators for electronic library services.
[9] Jakość kształcenia w szkolnictwie wyższym. Podręcznik zapewniania jakości. Red. D. Kristofferson, A. Sursock. Opole, Oficyna Wydaw. Politechniki Opolskiej, 2000.
[10] Nicholas D., Ocena potrzeb informacyjnych w dobie Internetu: idee, metody, środki. Warszawa, Wydaw. SBP, 2001, ss. 24-25.
[11] Poll R., Boekhorst P., Mierzenie jakości. Międzynarodowe zalecenia do pomiaru wykonania zadań w bibliotekach akademickich. Wrocław, Wydaw. Uniw. Wrocławskiego, 2004.
[12] Poll R., Boekhorst P., Measuring Quality. Performance Measurement in Libraries. 2nd revised edition. München, K.G. Saur, 2007.
[13] Sobielga J., Psychologiczne aspekty barier informacyjnych. Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej, 1997.
[14] Szlosek F., Jakość kształcenia w szkolnictwie wyższym w kontekście Procesu Bolońskiego. [w:] Jakość kształcenia akademickiego w świecie mobilności i ryzyka. Red. H. Kwiatkowska, R. Stępień. Pułtusk, Akademia Humanistyczna im. Aleksandra Gieysztora. 2011, ss. 49-53.
[15] Torlińska B., Alfabetyzm społeczeństwa wiedzy a kompetencje informacyjne. [w:] Red. W. Strykowski, W. Skrzydlewski, Kompetencje medialne społeczeństwa wiedzy = Media Competences in the Society of Knowledge. Poznań, Wydaw. Oficyna Edukacyjna eMPi^2, 2004.
[16] Zybert E.B., Jakość w działalności bibliotek. Oceny – pomiary – narzędzia. Warszawa, Wydaw. CEBID, 2007.

The Academic Libraries' role in supporting the self-education process. The Students' satisfaction and expectation survey

Amongst many questions that are noteworthy because of their present-day interest, there is one about the quality of academic library service. This elaboration tries to answer the question about the importance and the role of academic library in students' self-education. The article points to self-education as a strategy of the student's developing at the field of learning. Academic library plays central role in this strategy. Forming the information skills and noticing the information barriers are the main aims of academic library. Students' expectations and their satisfaction with the library support in their self-education was the subject-matter of the research carried out in several academic libraries with the similar structures and collections. The research was done in academic libraries in Masovian Province. The results of the research are going to agree or disagree with the received thesis which says that there is a close relationship between the quality of the library service and the students' expectations and needs in the process of self-education. Instruments used in the research which aim to show the aspects of the activity of academic library that are important in defining its role in supporting self-education are given below:

- estimation the level of students' expectations towards the library service,
- checking the level of the quality of academic libraries in supporting students' self-education,
- defining the librarians' attitude towards students and their self-education.

Stanisława Pietrzyk-Leonowicz
Hanna Celach
Biblioteka Politechniki Lubelskiej

Jaka jest rola biblioteki w warsztacie pracy naukowca? Badania jakości usług bibliotecznych w Politechnice Lubelskiej

Referat przedstawia ofertę Biblioteki Politechniki Lubelskiej skierowaną do pracowników naukowych i podejmuje próbę oceny jej jakości. W tym celu przeprowadzono badania ankietowe wśród pracowników naukowych Politechniki Lubelskiej – profesorów, adiunktów, asystentów oraz wykładowców.

Analiza zgromadzonego materiału pozwala na sformułowanie wniosku o znaczącej roli biblioteki zarówno w badaniach naukowych, ocenie tych badań, jak i w procesie dydaktycznym uczelni.

Badania miały także na celu określenie poziomu satysfakcji użytkowników i wskazanie obszarów naszej działalności, wymagającej podniesienia poziomu lub zmiany formy naszych usług. Ocena efektywności tych działań jest bardzo istotna w procesach przemian, jakie ciągle następują – pojawiają się nowe technologie, narzędzia, zasoby.

Znajomość potrzeb naszych odbiorców pozwoli nam na lepszą integrację zadań naszej biblioteki z usługami badawczymi i edukacyjnymi naszej uczelni.

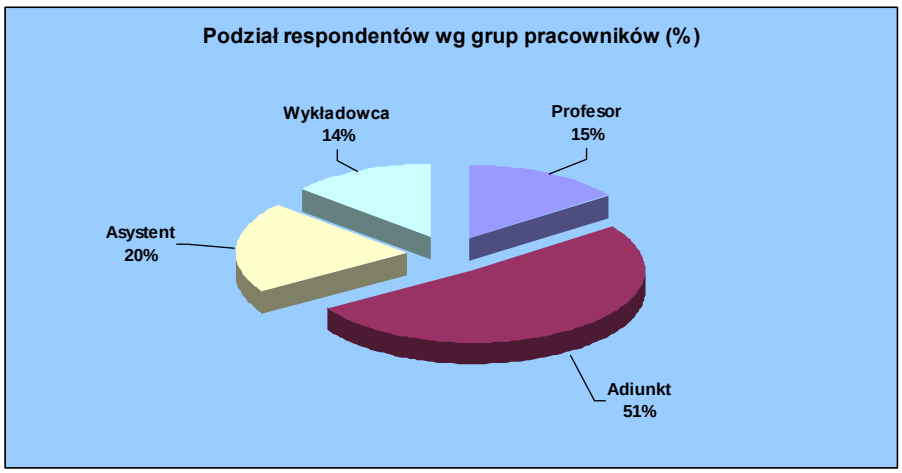
Jaka jest rola naszej biblioteki w badaniach naukowych, prowadzonych na uczelni? W jaki sposób wspieramy proces dydaktyczny? Wiemy, jak powinno być, ale czy wiemy jak jest? Naukowcy mają swoje podręczne biblioteki, w gabinecie na uczelni i w domu, gdzie gromadzą literaturę naukową. Różnie wyglądają te biblioteki, niektóre są bardzo zasobne, ale przeważnie zawierają najpotrzebniejsze pozycje: słowniki, encyklopedie, podstawowe podręczniki wykorzystywane na zajęciach, fundamentalne monografie w dziedzinach będących w obszarze ich zainteresowań i czasopisma, zwłaszcza te tytuły, gdzie zasiadają w radach naukowych czy redakcjach. Jeśli dodamy do tego komputer podłączony do Internetu, to uczonemu może się wydawać, że biblioteka uczelniana nie jest mu potrzebna. Czy tak rzeczywiście jest? W latach 90. ubiegłego wieku nasz pracownik naukowy nie miał takiej oferty jak dzisiaj. Czasopisma drukowane, zwłaszcza te zagraniczne, były drogie, bazy naukowe dopiero powstawały i były jeszcze droższe, więc pracownicy naukowi wymieniali się informacjami na konferencjach,

spotkaniach, przesyłali sobie artykuły i odbywało się to poza biblioteką. Do biblioteki przychodzili, gdy trzeba było coś zamówić z innej biblioteki w kraju czy za granicą. Czy dzisiejsza nasza oferta jest bogatsza? Czy w pełni zaspokaja potrzeby naszych pracowników naukowych? Czy są zadowoleni z naszych usług? Czy biblioteka uczelniana stała się warsztatem pracy naukowca, czy ciągle jeszcze jest tylko biblioteką głównie dla studentów? Niniejszy referat jest próbą odpowiedzi na te pytania.

Politechnika Lubelska nie jest uczelnią dużą. Mamy sześć wydziałów, zatrudniających ponad 500 pracowników naukowo-dydaktycznych – 102 profesorów, 238 adiunktów, 94 asystentów i 74 wykładowców. Kształcimy około 10,5 tys. studentów, w tym ok. 7,2 tys. w trybie stacjonarnym. Do dyspozycji naszych pracowników i studentów pozostaje Biblioteka wraz z bibliotekami specjalistycznymi, zlokalizowanymi na każdym z wydziałów.

Kilkakrotnie badaliśmy już preferencje naszych studentów i stopień ich zadowolenia z naszych usług [2], [3], [4], po raz pierwszy jednak przeprowadziliśmy badania wśród naszych pracowników.

Wybraliśmy najprostszą technikę badawczą – ankietę. Badania przeprowadziliśmy na przełomie kwietnia i maja 2012 r. Wzięło w nich udział 207 osób – 31 profesorów, 106 adiunktów, 42 asystentów i 28 wykładowców. Już samo uczestnictwo w badaniach – ponad 40% ogółu, w tym 30% profesorów, prawie 45% adiunktów, tyle samo asystentów i 39% wykładowców – to bardzo zadowalający wynik, zważywszy, że badania przeprowadzane były w okresie świąt wielkanocnych i świąt majowych.

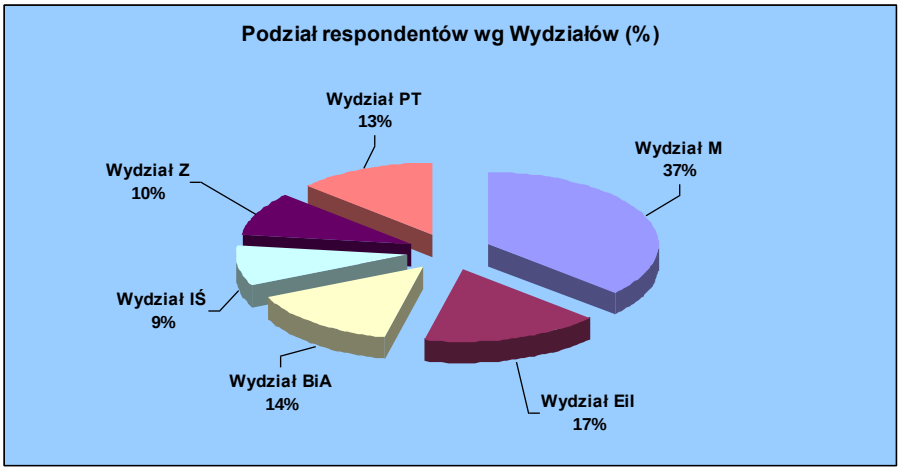


Wykres 1. Podział respondentów wg grup pracowników

Ankieta zawierała 12 pytań, trzy z nich miały na celu zorientowanie się, jak często, gdzie i z jakich usług najczęściej korzysta pracownik w bibliotece, cztery kolejne miały na celu ocenę naszych usług, dwa pytania dotyczyły warsztatu naukowego – a konkretnie rodzaju źródeł, z jakich korzystają i analizy własnego

dorobku naukowego. Jedno z pytań, to pytanie o potrzebę szkoleń i dwa otwarte pytania, to sugestie, propozycje zmian, uwagi itp.

Najliczniejsza grupa respondentów to adiunkci (51%), kolejna – asystenci (20%), profesorowie (15%), i grupa wykładowców (14%). Nie było źle wypełnionych ankiet, większość z nich zawierała jednak puste pola w punktach opisowych (Sugestie, propozycje zmian dotyczące naszych usług i Propozycje zmian dotyczące funkcjonowania biblioteki).



Wykres 2. Podział respondentów wg wydziałów

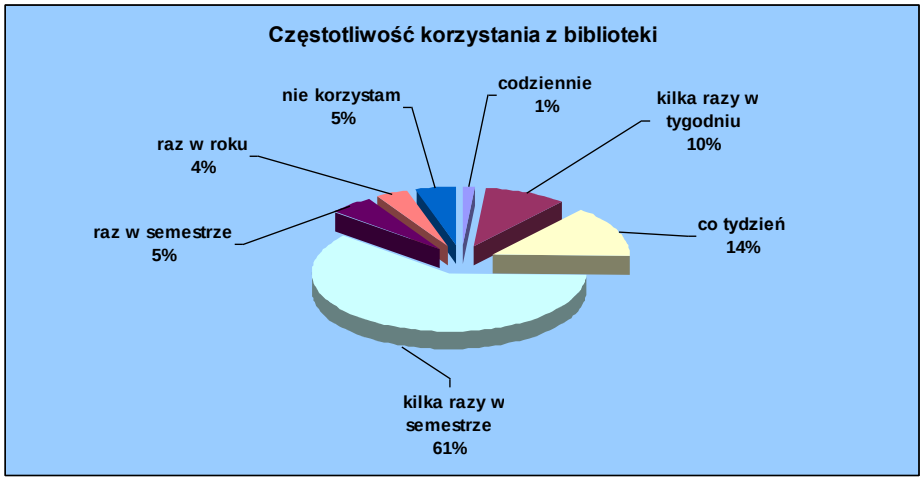
Najwięcej ankiet dostaliśmy od pracowników Wydziału Mechanicznego – 37% (58,2 % pracowników tego wydziału wzięło udział w badaniu), Wydziału Elektrotechniki i Informatyki – 16% ankiet (30,2% pracowników), Wydziału Budownictwa i Architektury – 14% ankiet (30,9%), Wydziału Podstaw Techniki 13% ankiet (64%). Najmniej ankiet spłynęło z Wydziału Inżynierii Środowiska – 9% (ale to 47% pracowników tego wydziału) i Wydziału Zarządzania – 10% ankiet (22,5% pracowników).

Tabela 1. Procentowy udział pracowników w badaniu

	W M	W E	W B	W PT	W Z	W IS
Profesor	13(44,8%)	6(28,5%)	3(18,7%)	3(30%)	1(8,3%)	5(35,7%)
Adiunkt	42(65,6%)	23(43,3%)	12(36,3%)	14(77,7%)	8(20%)	7(41,1%)
Asystent	14(93%)	3(12,5%)	10(45,4%)	3(50%)	5(41,6%)	7(53,8%)
Wykładowca	7(38,8%)	3(15,7%)	5(41,5%)	7(77,7%)	6(42,8%)	0

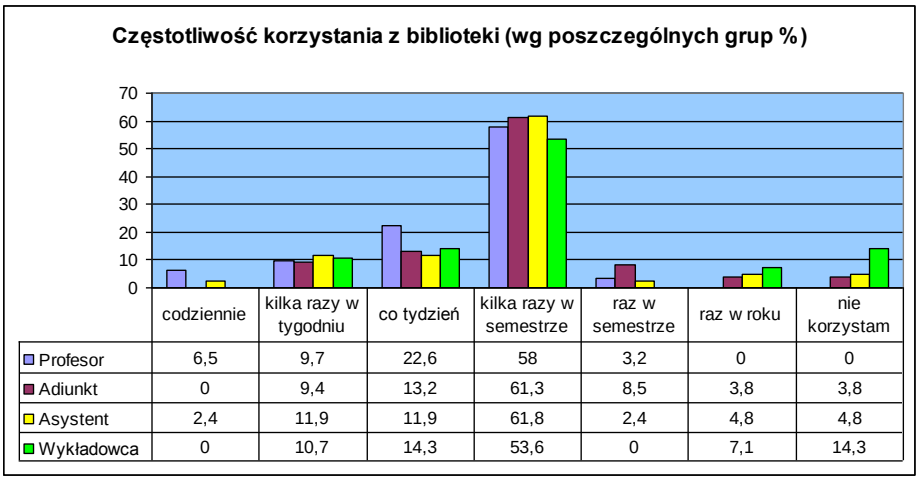
Pomimo dużej rozbieżności, jeśli chodzi o udział pracowników poszczególnych wydziałów w badaniach (22,5-64%), tylko z Wydziału Inżynierii Środowiska zabrakło przedstawiciela grup wykładowców, a w pozostałych wydziałach

znaleźli się przedstawiciele wszystkich grup pracowników. Procentowy udział, każdej z grup był też zróżnicowany.
Jak często pracownicy odwiedzają bibliotekę?



Wykres 3. Częstotliwość korzystania z biblioteki

Jak widać na wykresie, większość pracowników naukowych (61%) przychodzi do biblioteki kilka razy w semestrze. Co tydzień odwiedza ją prawie 14% badanych, a około 10% korzysta z biblioteki kilka razy w tygodniu. Tylko 1% badanych ma zwyczaj codziennego odwiedzania biblioteki – są to czytelnicy przeglądający prasę codzienną. Niestety, prawie 5% przyznaje, że nie korzysta z biblioteki.

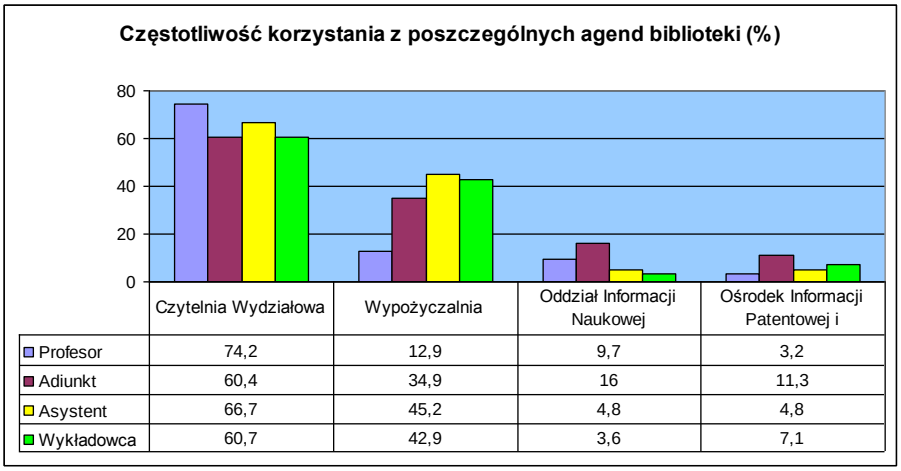


	codziennie	kilka razy w tygodniu	co tydzień	kilka razy w semestrze	raz w semestrze	raz w roku	nie korzystam
Profesor	6,5	9,7	22,6	58	3,2	0	0
Adiunkt	0	9,4	13,2	61,3	8,5	3,8	3,8
Asystent	2,4	11,9	11,9	61,8	2,4	4,8	4,8
Wykładowca	0	10,7	14,3	53,6	0	7,1	14,3

Wykres 4. Częstotliwość korzystania z biblioteki (wg poszczególnych grup)

Bardzo podobnie wyniki rozkładają się, jeżeli przeprowadzimy tę analizę z podziałem wg typu czytelników. Warto tutaj zaznaczyć, że jedyną grupą, w której nie znalazła się odpowiedź „nie korzystam" – to profesorowie.

Gdzie i w jaki sposób najczęściej korzystają ze zbiorów i usług Biblioteki Politechniki Lubelskiej? Odpowiedzi były łatwe do przewidzenia – większość pracowników naukowych – 63,8% korzysta z czytelni wydziałowej własnego wydziału. Wynika to przede wszystkim z dogodnej lokalizacji (nie trzeba wychodzić z budynku) oraz specyfiki księgozbioru tych bibliotek, które są bibliotekami specjalistycznymi, gdzie literatura jest gromadzona pod kątem prac badawczych i kierunków wykładanych na poszczególnych wydziałach. Od niedawna w czytelniach wydziałowych można również wypożyczać książki, więc spadła liczba odwiedzin w wypożyczalni. Korzystanie z niej deklaruje 35% badanych. Z usług Oddziału Informacji Naukowej oraz Ośrodka Informacji Patentowej i Normalizacyjnej korzysta około 20%.



	Czytelnia Wydziałowa	Wypożyczalnia	Oddział Informacji Naukowej	Ośrodek Informacji Patentowej i
Profesor	74,2	12,9	9,7	3,2
Adiunkt	60,4	34,9	16	11,3
Asystent	66,7	45,2	4,8	4,8
Wykładowca	60,7	42,9	3,6	7,1

Wykres 5. Częstotliwość korzystania z poszczególnych agend biblioteki

Nie są to zadowalające wartości, zwłaszcza jeśli chodzi o Oddział Informacji Naukowej, ale wiemy, że pracownicy korzystają z naszych usług informacyjnych, nie uświadamiając sobie tak do końca, że dostarczane są one przez bibliotekę. Nagminnie jeszcze spotykamy się ze stwierdzeniem – „Ja nie korzystam z biblioteki, wszystko, czego potrzebuję mam w komputerze (Internecie)". Aż 82,5% respondentów jako źródło pozyskiwania materiałów do pracy wskazuje Internet i ponad 40% własne źródła.

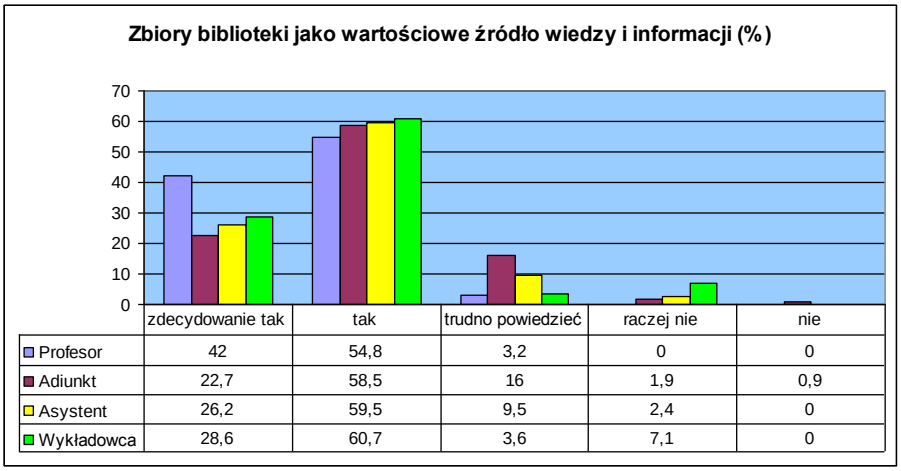
Biblioteka to nie tylko miejsce i dostępne tu zasoby. Uświadomienie tego naszym pracownikom na początku było trudne. Dzisiaj zdecydowana większość (ok. 70%) deklaruje, że korzysta z biblioteki poprzez komputer w pracy, a prawie połowa badanych przyznaje, że korzysta z biblioteki poprzez komputer również w domu.

Tabela 2. Korzystanie z biblioteki poprzez komputer

	Profesor		Adiunkt		Asystent		Wykładowca	
	N	%	N	%	N	%	N	%
w pracy	26	83,9	76	71,7	30	71,4	20	71,4
w domu	20	64,5	53	50	20	47,6	13	46,4
Razem	46*	148,4*	129*	121,7*	50*	119*	33*	117,8*

*Wynik daje sumę wyższą niż 100%, ponieważ respondent zakreślał więcej niż jedną odpowiedź .

Kolejne pytanie ankiety dotyczyło zbiorów biblioteki i uznania ich za wartościowe źródło wiedzy i informacji. Opinie respondentów przedstawia wykres.



	zdecydowanie tak	tak	trudno powiedzieć	raczej nie	nie
Profesor	42	54,8	3,2	0	0
Adiunkt	22,7	58,5	16	1,9	0,9
Asystent	26,2	59,5	9,5	2,4	0
Wykładowca	28,6	60,7	3,6	7,1	0

Wykres 6. Zbiory biblioteki jako wartościowe źródło wiedzy i informacji

Prawie 90% odpowiedzi, to odpowiedzi „zdecydowanie tak" i „tak". Tylko kilka osób nie uznaje zbiorów biblioteki za wartościowe, są to m.in. wykładowcy, być może niezadowoleni ze zbyt małej ilości podręczników (uwaga: „brak najnowszej literatury dotyczącej nowych kierunków").

Wiążące się z tym kolejne pytanie to ocena oferty Biblioteki PL, jej zasobów, usług, dostępności. Tutaj również zdecydowana większość „dobrze" i „bardzo dobrze" ocenia ofertę biblioteki, ale jest też sporo ocen negatywnych i tym ocenom przyjrzyjmy się bliżej.

Z analizy powyższych danych wynika, że 18,3% wyraża niezadowolenie z oferty czasopism naukowych w wersji drukowanej, (zbyt mała liczba tytułów), a 10,6% z ofert czasopism naukowych w wersji elektronicznej (stąd prośba o zakupienie baz MathSciNet i JSTOR). Limity i okres wypożyczeń to kolejne usługi, które wzbudzają zastrzeżenia, a jeśli wypowiedzi „raczej źle" i „zdecydowanie źle" potraktować łącznie, to okaże się, że ponad 20% pracowników nie jest zadowolonych – jest to dla nas wyraźny sygnał, że należy wprowadzić zmiany.

Tabela 3. Ocena oferty biblioteki, jej zasobów, usług, dostępności

	Zdecydo-wanie dobrze		Raczej dobrze		Raczej źle		Zdecydo-wanie źle		Trudno powiedzieć /nie wiem	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Tematyka księgozbioru	29	14	149	72	6	2,9	1	0,5	22	10,6
Oferta czasopism naukowych w wersji drukowanej	19	9,2	120	58	38	18,3	1	0,5	29	14
Oferta czasopism naukowych w wersji elektronicznej	48	23,2	104	50,2	22	10,6	4	2	29	14
Oferta baz danych licencjonowanych	43	21	117	56,5	8	3,7	1	0,5	38	18,3
Oferta baz danych typu open access	29	14	122	58,9	6	2,9	2	1	48	23,2
Limity wypożyczeń	32	15,5	109	52,7	28	13,5	9	4,3	29	14
Okres wypożyczeń	33	15,9	99	47,8	36	17,4	14	6,8	25	12,1
Wolny dostęp do księgozbioru	57	27,5	126	60,9	6	2,9	2	1	16	7,7
Godziny otwarcia BPL	63	30,4	118	57	6	2,9	1	0,5	19	9,2
Usługi Wypożyczalni Międzybibliotecznej	38	18,3	107	51,7	4	2	2	1	56	27
Usługi informacyjne	45	21,7	119	57,5	4	2	1	0,5	38	18,3
Informacja patentowa	34	16,4	86	41,5	10	4,8	1	0,5	76	36,8
Informacja normalizacyjna	34	16,4	94	45,4	12	5,8	1	0,5	66	31,9

Tabela 4. Ocena oferty biblioteki, jej zasobów, usług, dostępności – wg grup badanych (wybrano tylko negatywne)

	Profesor				Adiunkt				Asystent				Wykładowca			
	raczej źle		zdecydowanie źle		raczej źle		zdecydowanie źle		raczej źle		zdecydowanie źle		raczej źle		zdecydowanie źle	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Tematyka księgozbioru					4	3,8			1	2,4					1	3,6
Oferta czasopism naukowych w wersji drukowanej	4	12,9			20	18,9	1	0,9	8	19			4	14,3		
Oferta czasopism naukowych w wersji elektronicznej	1	3,2			10	9,4	3	2,8	7		1	2,4	3	10,7		
Oferta baz danych licencjonowanych	2	6,5			4	3,8	1	0,9	1	2,4	1	2,4	1	3,6		
Oferta baz danych typu open access	1	3,2			4	3,8	1	0,9	2	4,8						
Limity wypożyczeń	5	16,1			14	13,2	5	4,7	8	19						
Okres wypożyczeń	7	22,6	1	3,2	16	15	9	8,5	11	10,4	1	2,4	2	7,1		
Wolny dostęp do księgozbioru					4	3,8			2	4,8			1	3,6		
Godziny otwarcia BPL					3	2,8			3	2,8			1	3,6		
Usługi Wypożyczalni Międzybibliotecznej					2	1,9			2	4,8	1	2,4				
Usługi informacyjne	1	3,2			1	0,9					1	2,4	1	3,6		
Informacja patentowa	1	3,2			5	4,7			1	2,4			1	3,6		
Informacja normalizacyjna	1	3,2			6	5,7			1	2,4			1	3,6		

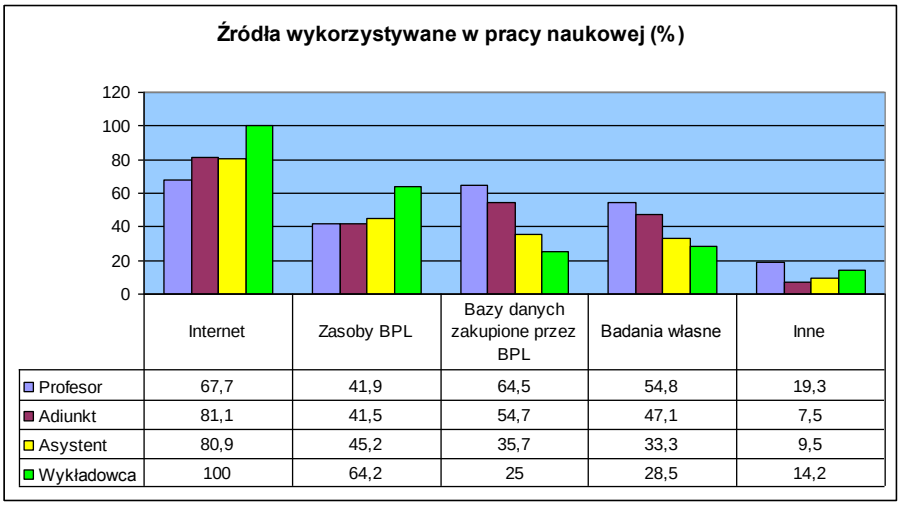
Znaczna część respondentów, bo ponad 30%, przyznaje, że trudno im zająć jakieś stanowisko przy ocenie informacji patentowej i informacji normalizacyjnej, wynika to ze specyfiki tych usług, które są w kręgu zainteresowań naukowych konkretnych grup badaczy.

Na pytanie „Czy Pan/Pani ma jakieś sugestie, propozycje zmian w stosunku do powyższych usług? Jakie i dlaczego?" zdecydowana większość nie udzieliła odpowiedzi. O komentarz pokusili się nieliczni. Najczęściej sugerowali rozszerzenie dostępu do czasopism naukowych wraz z archiwami, ale również prosili o dostęp do e-wydań prasy codziennej (np. „Rzeczpospolita"). Sugerowali zwiększenie liczby zamówień na książki zagraniczne, e-booki online, prosili o wzbogacenie literatury z zakresu bioinżynierii, urbanistyki, planowania przestrzennego, nauk społecznych. Były prośby o zakup bazy matematycznej MatSciNet oraz bazy JSTOR. Bardzo dużo głosów było za zwiększeniem limitów i wydłużeniem okresu wypożyczeń. Ciekawą była też prośba o wysyłanie raz w miesiącu do pracowników naukowych newslettera, dzięki któremu pracownicy naukowi mogliby być na bieżąco z ofertą biblioteki. Dużo też było próśb o udostępnianie online norm i patentów – jakby nie do końca nasi pracownicy są świadomi tego, że opisy patentowe są w Internecie, a pełnych tekstów norm nie można udostępniać w Internecie. Widzimy tutaj konieczność szerszej informacji o tych usługach.

Kolejne pytania dotyczą satysfakcji użytkownika z usług biblioteki. Zdecydowana większość wypowiedziała się pozytywnie na temat jakości obsługi w bibliotece. Ta ocena wydaje się być bardzo ważna, ponieważ stopień zadowolenia użytkowników kształtuje ogólny wizerunek biblioteki i jest to budujące, kiedy jesteśmy postrzegani jako specjaliści w swojej dziedzinie.

Oczywiście nie było zaskoczeniem, że ankietowani najczęściej wskazywali „swoje" czytelnie wydziałowe, jako te, z których są najbardziej zadowoleni, ale bardzo cieszą dobre notowania wypożyczalni (41,5% ogółu), Oddziału Informacji Naukowej (16,9% ogółu), Ośrodka Informacji Patentowej i Normalizacyjnej (14%) oraz Wypożyczalni Międzybibliotecznej (13,5%). Uzasadniali swoje wybory: „miłą i fachową obsługą", „wysokimi kompetencjami", „szybką i sprawną obsługą", „bardzo dobrą znajomością zasobów czytelni", „dużym zaangażowaniem w pomoc użytkownikowi", „chęcią współpracy", „interesującym księgozbiorem", „wysoką jakością obsługi", „krótkim czasem realizacji".

Kolejne pytania miały na celu rozpoznanie samego warsztatu pracy naukowca – jak i skąd pozyskuje literaturę potrzebną do badań, czy daje sobie z tym radę, czy potrzebuje pomocy (pytanie o szkolenia w tym zakresie), czy wykonuje analizy swoich publikacji, czy raczej zleca jej wykonanie i jak ocenia ofertę biblioteki w zakresie nowych technologii informacyjnych?

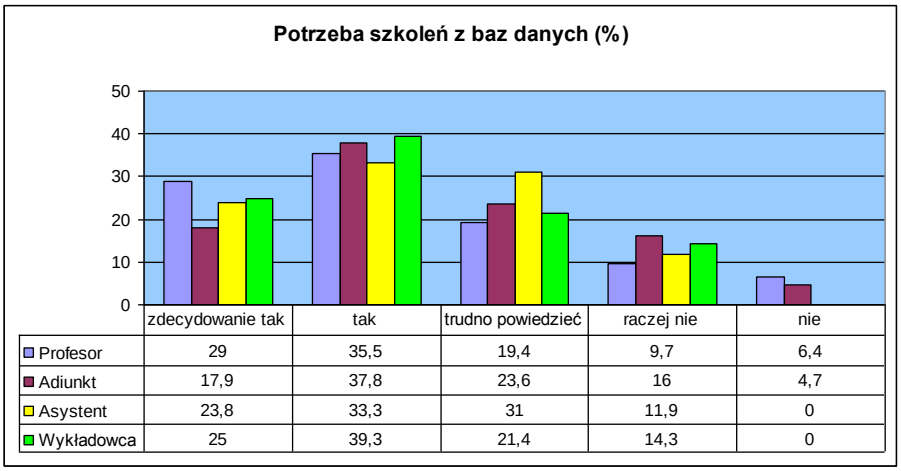


	Internet	Zasoby BPL	Bazy danych zakupione przez BPL	Badania własne	Inne
Profesor	67,7	41,9	64,5	54,8	19,3
Adiunkt	81,1	41,5	54,7	47,1	7,5
Asystent	80,9	45,2	35,7	33,3	9,5
Wykładowca	100	64,2	25	28,5	14,2

Wykres 7. Źródła wykorzystywane w pracy naukowej

Wykres pokazuje, że zdecydowana większość wskazuje na Internet i jego zasoby (82,6%), następnie „bazy danych zakupione przez Bibliotekę PL" (46,4%). „Badania własne" i „Inne źródła" to ponad 50%. W tym zestawieniu zasoby biblioteki 44,5% nie są głównym źródłem, ale też znaczącym.

Pomimo, że bazy danych i Internet, jak deklarują nasi respondenci, są najbardziej popularnymi źródłami pozyskiwania informacji, ciągle jeszcze obserwujemy pewną nieporadność w ich wykorzystywaniu, co wynika zarówno z próśb o znalezienie materiałów, które mamy w naszych bazach lub o sprowadzanie tych materiałów z zewnątrz, z zapewnianiem, że „tego u nas nie ma". Zapytaliśmy więc o potrzebę szkoleń w zakresie korzystania z baz danych.



	zdecydowanie tak	tak	trudno powiedzieć	raczej nie	nie
Profesor	29	35,5	19,4	9,7	6,4
Adiunkt	17,9	37,8	23,6	16	4,7
Asystent	23,8	33,3	31	11,9	0
Wykładowca	25	39,3	21,4	14,3	0

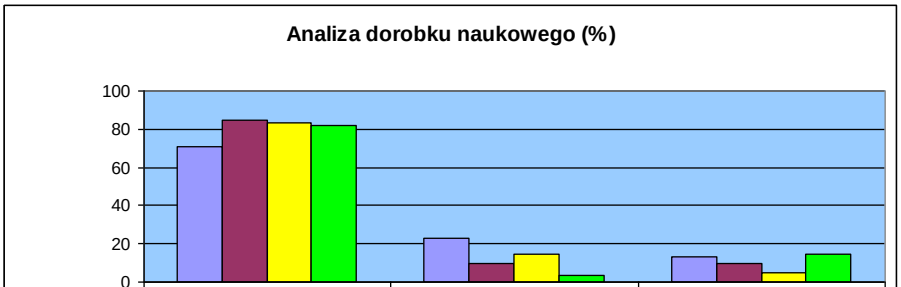
Wykres 8. Potrzeba szkoleń z baz danych

Prawie 60% badanych wyraża zainteresowanie tego rodzaju szkoleniami, nie potrzebuje ich tylko 18%, a nie ma zdania na ten temat około 24%. Wykres obrazuje te potrzeby wg grup pracowników.

Warto tutaj przywołać ubiegłoroczne badania w grupie studentów, gdzie zadano to samo pytanie – 42% ankietowanych studentów przyznało, że czuje potrzebę organizowania szkoleń z zakresu korzystania z baz danych. Grupa 36% orzekła, że takie szkolenia nie są potrzebne, natomiast 22% respondentów nie miało zdania w tej kwestii[1].

Rozbieżność wyników jest istotna, sygnalizuje nam potrzebę przygotowania dodatkowych szkoleń i objęcia nimi większej grupy pracowników lub zmodyfikowania naszej obecnej oferty.

Kolejnym pytaniem dotyczącym warsztatu, było pytanie o cytowania. Biblioteka corocznie wykonuje analizę cytowań wszystkich pracowników naukowych potrzebną do oceny, do rankingów czy innych analiz. Robimy to przeważnie na zlecenie rektora lub dziekanów. Często też sami pracownicy zwracają się z prośbą o wykonanie takiej analizy. Przeszkoliliśmy również specjalistów wydziałowych z dwóch wydziałów, aby mogli wykonywać te analizy we własnym zakresie. Budujące jest, że na pytanie o cytowania aż 81% respondentów odpowiedziało, że robi to samodzielnie. Na wykresie – z podziałem na poszczególne grupy pracowników.



	Samodzielnie	Zlecam analizę specjaliści wydziałowemu	Zlecam analizę pracownikom BPL
Profesor	71	22,6	12,9
Adiunkt	84,9	9,4	9,4
Asystent	83,3	14,3	4,8
Wykładowca	82,1	3,6	14,3

Wykres 9. Analiza dorobku naukowego

Rozwój technologiczny i chęć coraz lepszego zaspokajania potrzeb użytkowników wymaga od bibliotek stosowania w swojej działalności najnowszych roz-

[1]Wykorzystanie elektronicznych źródeł informacji przez studentów Politechniki Lubelskiej (Gabrylewicz N., Słoboda K.) [w:] Biblioteka w przestrzeni edukacyjnej. Funkcje i wyzwania w XXI w., Kraków (Poland), 16-17 maja 2011. (http://hdl.handle.net/10760/15726 dn. 8.06.2012)

wiązań informacyjnych i informatycznych. Proponujemy naszym pracownikom całą gamę usług za pośrednictwem sieci – na naszej stronie jest zakładka e-czytelnia[2], gdzie można znaleźć nie tylko dostępne na uczelni bazy danych, ale również wybrane portale, serwisy, katalogi innych bibliotek, krajowych i zagranicznych, bazy specjalistyczne, czasopisma Open Access, bibliografie, doktoraty i nawet lokalną prasę codzienną. Dokumentujemy również dorobek prac naukowych naszych pracowników i prezentujemy go w bazie Publikacje Pracowników Politechniki Lubelskiej. W naszej Bibliotece Cyfrowej umieszczamy elektroniczne wersje podręczników i książek wydawanych na uczelni. Jak ofertę nowych technologii informacyjnych odbierają nasi respondenci? Znakomita większość ocenia ją dobrze i bardzo dobrze, ale niestety, są też niezadowoleni, co obrazuje tabela 5.

Z odpowiedzi wnioskujemy, że powinniśmy popracować nad naszą stroną internetową, szybko przejść z wersji Beta bazy naszych Publikacji Pracowników na wersję stabilną, dającą użytkownikowi pełny komfort korzystania z niej oraz przyjrzeć się możliwości korzystania z baz w domu – pojawiają się głosy, że nie wszystkie bazy działają w domu (co może wynikać z nieumiejętności skonfigurowania przeglądarki – konieczność dokładniejszych instrukcji).

Na zakończenie poproszono pracowników, aby przedstawili swoje propozycje zmian, mających na celu podniesienie jakości usług i obsługi w bibliotece, by wzmocnić jej rolę w uczelni. Niektóre odpowiedzi były bardzo ciekawe – „noc w bibliotece", „większa agresywność w stosunku do pracowników naukowych" – przez co rozumiemy, że pracownicy chcą być bardziej absorbowani, wręcz zmuszani przez bibliotekarzy do większej aktywności. Proponują także rozszerzenie oferty czasopism naukowych, zakup najnowszej literatury (zwłaszcza dotyczącej nowych kierunków) i oczywiście zeskanowanie całego zasobu i umieszczenie w sieci, co sam wnioskujący przyozdobił uśmieszkiem. Większość jednak nie ma pomysłu lub uważa, że jest dobrze i takie głosy też się pojawiły: „jest dobrze", „tak trzymać", „biblioteka rozwija się w dobrym kierunku".

Ankieta pozwoliła nam na zbadanie grupy naszych użytkowników, o których do tej pory nie mieliśmy większej wiedzy. Oczekiwania tej grupy zawsze były przekazywane do biblioteki bardzo formalnie – na radach wydziałów (na które niekiedy zapraszani byli bibliotekarze), na posiedzeniach Rady Bibliotecznej, czy Senackiej Komisji Finansowej, co jak wiadomo zawsze wiązało się z walką o fundusze, a więc nikt wtedy, poza dyrektorem biblioteki, nie podnosił jej znaczenia, chociaż kierownictwo uczelni zawsze deklarowało chęć pomocy, wolę współpracy i potrzebę zmian[3].

[2]Nowe i ulepszone serwisy Biblioteki Politechniki Lubelskiej (S. Pietrzyk) [w:] Biuletyn EBIB [Dokument elektroniczny], red. naczelny Bożena Bednarek-Michalska, Nr 1/2011 (119) luty, Czasopismo elektroniczne, [Warszawa]: Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich KWE, 2010. Tryb dostępu: http://www.ebib.info/2010/119/a.php?pietrzyk Tyt. z pierwszego ekranu. ISSN 1507-7187.

[3]Rola biblioteki w procesie naukowo-dydaktycznym Politechniki Lubelskiej i jej miejsce w polityce finansowania Uczelni (E. Bojar) [w:] Standaryzacja kosztów w bibliotekach

Tabela 5. Ocena oferty Biblioteki PL wykorzystującej nowe technologie informacyjne – wg grup badanych (wybrano tylko negatywne)

Usługa	Profesor		Adiunkt		Asystent		Wykładowca	
	raczej źle	zdecydowanie źle	raczej źle	zdecydowanie źle	raczej źle	zdecydowanie źle	raczej źle	zdecydowanie źle
	%	%	%	%	%	%	%	%
Katalog komputerowy	3,2		4,7					
Strona www biblioteki	6,4		9,4		4,8			
Bazy danych	3,2		5,7		4,8			
Możliwość korzystania z baz danych w domu (serwer proxy)	6,4		14,2	2,8	14,3	2,4		3,6
Baza Publikacji Pracowników PL	6,4		15	2,8	4,8			
Biblioteka Cyfrowa PL	6,4		3,8				3,6	

Ankieta pomogła także w zorientowaniu się, jakie grupy pracowników, z jakich wydziałów, i kierunków są zainteresowani współpracą z biblioteką, ukierunkowywaniem naszych działań i podnoszeniem ich efektywności i funkcjonalności. Stanowić będą również materiał dla naszych bibliotekarzy z bibliotek specjalistycznych, którzy na co dzień pracują nad wizerunkiem biblioteki i, uczestnicząc aktywnie w rozprowadzaniu i zbieraniu ankiet, mieli okazję do odbycia wielu ciekawych rozmów i wysłuchania opinii, które nie znalazły odzwierciedlenia w ankietach, dotyczących niekiedy bardzo konkretnych spraw. Na pewno pomoże to w organizacji pracy na kolejne lata.

Przeprowadzone badania pozwoliły na sformułowanie kilku wniosków. Najważniejszy: promocja, reklama, marketing – tych elementów nie może zabraknąć we współczesnej bibliotece. 5% naszych badanych przyznaje, że nie korzysta z biblioteki – dlaczego? Czy nie jesteśmy w stanie zaspokoić ich potrzeb? Czy po prostu nie znają naszej oferty? Musimy mocniej podkreślać naszą obecność na uczelni tak, by stać się partnerem w procesie dydaktycznym i naukowym.

naukowych, Kazimierz Dolny, 20-22 IX 2000 r., Wydawnictwo Politechniki Lubelskiej, Lublin 2000, ss. 19-22.

Uwagi krytyczne po adresem oferty czasopism zarówno w wersji drukowanej jak i elektronicznej to dla nas wyraźny sygnał, żeby precyzyjniej dobierać kolekcje tytułów w prenumeracie. Wyboru powinni dokonywać pracownicy naukowi, a biblioteka wskazywać najlepsze możliwości.

Limity i okres wypożyczeń to usługi, które wymagają zmiany. W miarę możliwości będziemy realizować te postulaty poprzez odpowiednie zapisy w Regulaminie Udostępniania.

Nasi badani wyrazili duże zainteresowanie szkoleniami z baz danych. Może dlatego, że czują większą presję poprzez system ocen, jakim są poddawani (analiza cytowań, H-index, IF), chcą bardziej świadomie w nim uczestniczyć i potrzebują przewodników w tym procesie. To my, bibliotekarze jesteśmy najbardziej predysponowani do tej roli i musimy ją spełnić jak najlepiej.

Reorganizacji wymagają także usługi bazujące na nowych technologiach informatycznych.

Strona internetowa biblioteki, według opinii badanych, wymaga zmian, musi być bardziej przyjazna, przejrzysta, intuicyjna.

Baza Publikacji Pracowników PL, jako narzędzie wspomagające ocenę naukową pracownika musi być aktualna i kompletna. Działalność serwera Proxy zapewniać płynność pracy, tak by nie było ograniczeń przy korzystaniu ze źródeł naukowych.

Bibliografia

[1] Bojar E., Rola biblioteki w procesie naukowo-dydaktycznym Politechniki Lubelskiej i jej miejsce w polityce finansowania Uczelni, [w:] Standaryzacja kosztów w bibliotekach naukowych, Kazimierz Dolny, 20-22 IX 2000 r., Wydawnictwo Politechniki Lubelskiej, Lublin 2000, ss. 19-22.

[2] Gabrylewicz N., Słoboda K., Wykorzystanie elektronicznych źródeł informacji przez studentów Politechniki Lubelskiej, [w:] Biblioteka w przestrzeni edukacyjnej. Funkcje i wyzwania w XXI w., Kraków (Poland), 16-17 maja 2011 (http://hdl.handle.net/10760/15726 dn. 8.06.2012)

[3] Matyjaszczyk A., Biblioteka Główna Politechniki Lubelskiej, Biuletyn Informacyjny Politechniki Lubelskiej, nr 2(14)2005, s. 62.

[4] Pietrzyk S., Jakość usług informacyjno-bibliotecznych i poziom satysfakcji użytkowników systemu informacyjno-bibliotecznego Politechniki Lubelskiej. UMCS Lublin (Praca dyplomowa), 2005.

[5] Pietrzyk S., Nowe i ulepszone serwisy Biblioteki Politechniki Lubelskiej, Biuletyn EBIB, Nr 1/2011 (119) luty. Czasopismo elektroniczne. [Warszawa]: Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich KWE, 2010. Tryb dostępu: http://www.ebib.info/2010/119/a.php?pietrzyk. Tyt. z pierwszego ekranu. ISSN 1507-7187.

What is the role of the library in the scientist's workplace? Analysis of the quality of library services at the Lublin University of Technology

The paper presents services offered by the Lublin University of Technology addressed to academics, and attempts to assess their quality.
To this purpose, a survey was taken among researchers at the Lublin University of Technology. The sample comprised professors, adjunct professors and assistants as well as faculty (teachers).
Analysis of the collected materials allows formation of conclusions about the important role of the library in both scientific research and evaluation of that research, as well as the university teaching process.
The study was also designed to assess the level of user satisfaction and to identify areas of our service where there is a need to raise the satisfaction levels or change the form of our services. Assessment of the effectiveness of these elements is extremely important in the process of change, which is constantly occurring as new technologies, tools and resources unfold.
Knowledge of the needs of our clients allows us to offer the best integration of our library's mission with the research and educational services of our university.

Sesja VI
Ocena jakości źródeł informacji. Zarządzanie z wykorzystaniem danych statystycznych

GABRIELA WALISZEWSKA

Ocena popularności czasopism na przykładzie wybranych serwisów pełnotekstowych

MACIEJ DYNKOWSKI

Próba oceny i klasyfikacji kolekcji cyfrowych dostępnych w Internecie

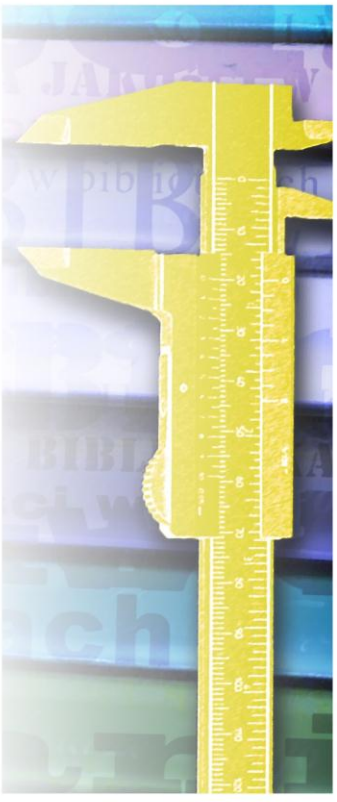
PAULINA STUDZIŃSKA-JAKSIM
Statystyka i ocena elektronicznych źródeł informacji

LIDIA SZCZYGŁOWSKA

Pozycjonowanie strony WWW

MAŁGORZATA ROŻNIAKOWSKA-KŁOSIŃSKA

Zarządzanie procesem digitalizacji z wykorzystaniem oprogramowania typu *open source* i zamkniętego



Gabriela Waliszewska
Biblioteka Uniwersytetu Łódzkiego

Ocena popularności czasopism na przykładzie wybranych serwisów pełnotekstowych

Analizowano następujące pakiety czasopism dostępnych online: American Chemical Society, American Physical Society i American Institute of Physics, ScienceDirect, SpringerLink, Wiley Online Library, Sage Journals Online. Badano zależności pomiędzy wskaźnikami bibliometrycznymi i statystykami wykorzystania czasopism. Opracowanie jest próbą odpowiedzi na pytanie – czy warto inwestować w pakiety czasopism, czy lepiej pozostać przy prenumeracie jednostkowych tytułów.

Wprowadzenie

W czasach parametryzacji, standaryzacji, ewaluacji i rankingów, wszędzie gdzie ocenom poddawana jest działalność naukowa, badawczo-rozwojowa oraz dydaktyczna uczelni wyższych, oceniane są również biblioteki, czyli pomocnicze jednostki naukowe[1]. Żeby nie być gołosłownym:

1 – decyzję o przyznaniu akredytacji kierunkowi studiów opiera się, między innymi na informacji o spełnieniu standardów w zakresie infrastruktury dydaktycznej[2], na którą składa się stan biblioteki, struktura zbiorów (dostosowana do realizacji programów dydaktycznych prowadzonych w uczelni), dostęp do zbiorów tradycyjnych i elektronicznych: baz danych, czasopism, książek (właściwych dla kierunków studiów uczelni),

2 – jednostki ubiegające się o przyznanie uprawnień do nadawania stopni doktora i doktora habilitowanego w dokumentacji składanej do Centralnej Komisji do Spraw Stopni i Tytułów zamieszczają opis bazy badawczej, do której

[1]Główny Urząd Statystyczny, Rocznik Statystyczny Rzeczypospolitej Polskiej 2011, Zakład Wydawnictw Statystycznych, Warszawa 2011, s. 404.

[2]Standardy akredytacji kierunków studiów *Fizyka* i pokrewnych (*fizyka techniczna, biofizyka, fizyka medyczna*). Kryteria oceny infrastruktury dydaktycznej. Punkt 6 „Jednostka posiada własną bibliotekę. W bibliotece winny być między innymi podręczniki i czasopisma potrzebne do wszystkich zajęć dydaktycznych". Punkt 7 „Konieczny jest bezpośredni lub elektroniczny dostęp do czasopism naukowych reprezentatywnych dla badań naukowych prowadzonych w jednostce". [online]. Uniwersytecka Komisja Akredytacyjna. Protokół dostępu: http://www.uka.amu.edu.pl/fizyka.php [26.04.2012].

zaliczane są zbiory biblioteczne niezbędne do rozwijania prowadzonych badań naukowych i prac rozwojowych[3] z dziedziny nauki, w zakresie której jednostka ma otrzymać uprawnienie.

Fundamentalny obowiązek zapewnienia dostępu do zbiorów i usług, spójnych z tematyką badawczą, programami studiów oraz spełniających oczekiwania środowiska akademickiego uczelni sprawia, że w bibliotece naukowej nie ma miejsca na nieprzemyślane i nietrafione inwestycje w zbiory. Dobór musi być precyzyjny, przeprowadzony według ściśle określonych kryteriów i potwierdzony dostępnymi metodami metrycznymi.

Dlaczego czasopisma?

Różnorodność zbiorów bibliotecznych:

a – wydawnictwa zwarte – książki[4] itp.,

b – wydawnictwa ciągłe – periodyki[5], serie[6],

c – zbiory specjalne[7] ze starymi drukami, drukami ulotnymi, nutami, wydawnictwami kartograficznymi i ogólnie zbiorami elektronicznymi na nośnikach fizycznych,

d – wydawnictwa „duchy”[8], czyli czasopisma online, internetowe lub wirtualne, podobnie książki i bazy danych,

sprawia, że wybór nie jest łatwy. Jednak na wyjątkową uwagę zasługują czasopisma, w szczególności czasopisma naukowe, które od wielu dziesiątków lat dokumentują rozwój nauki.

---

[3]Rozporządzenie Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 8 sierpnia 2011 r. w sprawie trybu zgłaszania wniosków o przyznanie uprawnienia do nadawania stopni doktora i doktora habilitowanego. Dz. U. Nr 179, poz. 1066. Podmiot udostępniający informacje: Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego. Protokół dostępu: http://www.bip.nauka.gov.pl/_gAllery/15/16/15166/Dz._U._Nr_179__poz._1066.pdf [06.06.2012].

[4]Książka W., Podręczny słownik bibliotekarza. Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Nauka-Dydaktyka-Praktyka, pod red. Czapnik G., Gruszka Z., Tadeusiewicz H. Wydawnictwo SBP, Warszawa 2011, s. 166.

[5]Wydawnictwo periodyczne, periodyk. [w:] Podręczny słownik bibliotekarza. Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Nauka-Dydaktyka-Praktyka, pod red. Czapnik G., Gruszka Z., Tadeusiewicz H. Wydawnictwo SBP, Warszawa 2011, s. 365.

[6]Seria, wydawnictwo seryjne. [w:] Podręczny słownik bibliotekarza. Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Nauka-Dydaktyka-Praktyka, pod red. Czapnik G., Gruszka Z., Tadeusiewicz H. Wydawnictwo SBP, Warszawa 2011, s. 303.

[7]Gołębiewska L., Zbiory specjalne – nieksiążkowe w bibliotekach. Poradnik metodyczny. Agencja „Sukurs”, Warszawa 2008, s. 11.

[8]Wyjaśnienie autorki: wydawnictwa „duchy”, to wydawnictwa niematerialne, nie występujące na nośnikach fizycznych, istniejące w świecie wirtualnym – w sieci. Wydawnictwa „duchy”, przeciwnie do wydawnictw materialnych, wprost idealnie nadają się do wyznaczania różnych wskaźników bibliometrycznych.

„W dotychczasowej swej historii – uważa P. Nowak – czasopisma naukowe nigdy nie odgrywały tak ważnej roli, jak obecnie. Przede wszystkim wpłynęło na to przewartościowanie ich funkcji, polegające na zdecydowanie większej niż to miało miejsce w przeszłości roli patentowania wyników badań naukowych”[9].

Czasopisma, za sprawą nauki, zyskały wyłączność na dokumentowanie wyników badań naukowych – mają patent[10] na wiedzę.

Uznanie wiodącej roli czasopism rozpoczęło się dawno temu, w sposób naturalny i raczej niezamierzony. Już na początku XX wieku w czasopismach swoje wyniki badań publikowały wybitne jednostki ze świata nauki, laureaci Nagrody Nobla, jak chociażby Maria Skłodowska-Curie[11] (fizyka – 1903, chemia – 1911), czy Svante Arrhenius[12] (chemia – 1903), to dzięki takim indywidualnościom czasopisma zyskały renomę i autorytet, stały się niekwestionowanymi nośnikami wiedzy. Ten stan trwa do dzisiaj – nobliści (Robert Andrews Millikan[13] – fizyka, 1923; Sidney Altman[14] – chemia, 1989; Jack Szostak[15] – fizjologia lub medycyna, 2009) nadal publikują swoje wyniki badań w czasopismach, podnosząc ich rangę i utrzymując ich status lidera.

Nie wszystkie czasopisma miały przywilej publikowania wyników badań, były to zazwyczaj wydawnictwa towarzystw naukowych skupiające uczonych i można przyjąć, że to one zapoczątkowały związek czasopism z nauką. Wraz z rozwojem cywilizacyjnym i postępem techniki wzrosła liczba osób pragnących wyniki swojej pracy intelektualnej dokumentować w czasopismach i w myśl zasady – „popyt napędza podaż”, przybywało czasopism pretendujących do miana naukowych.

Należy wyjaśnić, iż: „Z punktu widzenia nauki patentowanie wyników badań jest tak istotne, iż musi w tym celu istnieć pewna wyodrębniona grupa czasopism, których wartość nie powinna budzić kontrowersji. Konieczność precyzyjnego wskazania takich, zwykle dziedzinowych, korpusów czasopism o największej wartości merytorycznej w zasadzie jest bezdyskusyjna”[16].

---

[9]Nowak P., Bibliometria Webometria. Podstawy. Wybrane Zastosowania. Wydawnictwo Naukowe UAM, Poznań 2008, s. 100.

[10]Wyjaśnienie autorki: dokumentowanie osiągnięć naukowych w humanistyce i naukach artystycznych odbywa się na innych zasadach i w tych przypadkach nie można mówić o wyłączności – patencie czasopism na wiedzę.

[11]Skłodowska-Curie Maria, [w:] PWN Leksykon Nagrody Nobla, pod red. Tarnowskiej B. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2001, ss. 221-223.

[12]Arrhenius Svante August, [w:] PWN Leksykon Nagrody Nobla, pod red. Tarnowskiej B. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2001, ss. 13-14.

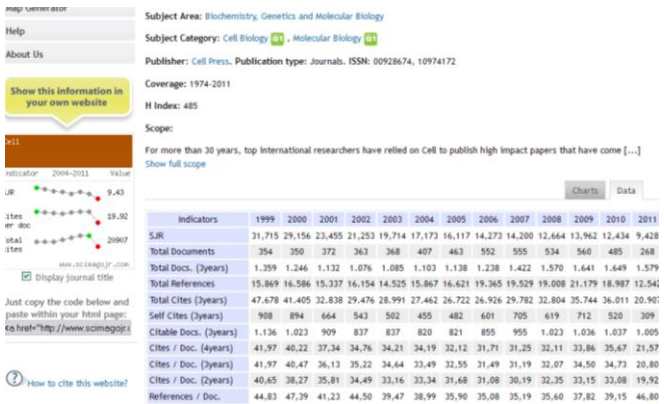
[13]Millikan Robert Andrews, [w:] PWN Leksykon Nagrody Nobla, pod red. Tarnowskiej B. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2001, s. 154.

[14]Altman Sidney, [w:] PWN Leksykon Nagrody Nobla, pod red. Tarnowskiej B. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2001, s. 9.

[15]Jack W. Szostak, Carol Greiner i Elizabeth Blackburn. The Nobel Prize in Physiology or Medicine 2009. Nobelprize.org. 20 Jun 2012. Protokół dostępu: http://www.nobelprize.org/nobel_prizes/medicine/laureates/2009/ [20.06.2012].

[16]Nowak P., Bibliometria Webometria. Podstawy. Wybrane Zastosowania. Wydawnictwo Naukowe UAM, Poznań 2008, s. 100.

Tabela 1. Porównanie SJR oraz JCR

SCImago Journal Rank (SJR)	**Journal Citation Reports (JCR)**
Bezpłatny, nie wymaga logowania	Płatna licencja, wymaga autoryzacji
SJR – wskaźnik prestiżu[17]: a – wyraża średnią ważoną liczby cytowań uzyskanych w wybranym roku przez artykuły opublikowane w czasopiśmie w ostatnich trzech latach, b – wagi wyznaczane są według algorytmu podobnego do Google's PageRank[18]; cytowania z prestiżowych czasopism zyskują wyższą rangę	IF – wskaźnik oddziaływania: a – wyraża średnią arytmetyczną cytowań uzyskanych w danym roku przez artykuły opublikowane w czasopiśmie w dwóch poprzednich latach, b – w obliczeniach nie uwzględnia się autocytowań
Przejrzystość i łatwość dostępu do danych  Help About Us Show this information in your own website Subject Area: Biochemistry, Genetics and Molecular Biology Subject Category: Cell Biology Q1, Molecular Biology Q1 Publisher: Cell Press. Publication type: Journals. ISSN: 00928674, 10974172 Coverage: 1974-2011 H Index: 485 Scope: For more than 30 years, top international researchers have relied on Cell to publish high impact papers that have come [...] Show full scope Charts Data Display journal title How to cite this website?	Można się poruszać jedynie w obrębie jednej edycji (Social Science lub Science) i rocznika
Podaje dla czasopism indeks Hirscha, przydatne w przypadku „młodych" czasopism	

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych ze SCImago Journal & Country Rank[19] i Thomson Reuters Journal Citation Reports[20].

[17]B. González-Pereira, V.P. Guerrero-Bote, F. Moya-Anegón. The SJR indicator: A new indicator of journals' scientific prestige. Protokół dostępu: http://arxiv.org/ftp/arxiv/papers/0912/0912.4141.pdf [20.06.2012].

[18]SCImago. (2007). SJR – SCImago Journal & Country Rank. Protokół dostępu: http://www.scimagojr.com/index.php [12.06.2012].

[19]SCImago. (2007). SJR – SCImago Journal & Country Rank. Retrieved June 04, 2012, from http://www.scimagojr.com

[20]Thomson Reuters. Protokół dostępu: http://admin-apps.webofknowledge.com/JCR/JCR?SID=R1OiljnCFom5P6%40d8l7 [26.05.2012].

Po takim stwierdzeniu nasuwa się pytanie, jak wykonać to trudne zadanie, wybrać spośród rozproszonego, globalnego zbioru czasopism te o wysokiej wartości merytorycznej.

Dla potrzeb referatu, przyjęto, że obiektywnym sposobem oceny czasopism naukowych są metody oparte na cytowaniach – metody bibliometryczne. Źródłem preferowanym przez MNiSW jest Thomson Reuters Journal Citation Reports. W odczuciu autorki, ciekawszym narzędziem oceny czasopism jest SCImago Journal Rank[21]. Dlatego w dalszej części referatu do analizy pakietów czasopism prenumerowanych przez Uniwersytet Łódzki zostaną wykorzystane wskaźniki proponowane w SCImago Journal Rank[22]. Porównanie wskazanego przez Ministerstwo JCR z wybranym przez autorkę SJR przedstawia tabela 1.

Analiza czasopism

Planując inwestycję w zbiory biblioteczne, dobrze jest zadać sobie pytanie, czy źródła które wytypowano do zakupu sprostają oczekiwaniom ich odbiorców. Czy zadowolą czytelników pod względem jakości, łatwości dostępu, czasu oczekiwania.

Wybierając sieciowe źródła – dostępne przez 24 godziny na dobę, siedem dni w tygodniu – zapewniamy łatwy dostęp (poprzez Internet dostępne prawie w każdym zakątku świata, wirtualna biblioteka podąża za czytelnikiem) oraz skracamy czas oczekiwania na dokument do minimum.

Zdecydowanie trudniej określić, czy zadowalająca jest jakość. W przypadku źródeł online jakość daje się łatwo powiązać z ilością. Jeżeli źródło nie spełnia oczekiwań, to nie pobiera się artykułów z czasopisma, co bardzo dobrze oddają raporty statystyczne.

Kolejne problemy rozważane w referacie, to szukanie odpowiedzi na pytania:

a – czy zbiory, które subskrybuje Uczelnia są wykorzystywane na satysfakcjonującym poziomie?
b – czy opłaca się inwestować w pakiety czasopism?
c – czy istnieje związek między wskaźnikami bibliometrycznym, a liczbą pobrań artykułów z poszczególnych czasopism?

Czy zbiory, które subskrybuje Uczelnia są wykorzystywane na satysfakcjonującym poziomie?

Początkowo analizowano statystyki wykorzystania abonowanych w latach 2009-2011 przez Uniwersytet Łódzki serwisów czasopism elektronicznych. Dane z raportów statystycznych porównano z kosztami, jakie ponosił Uniwersytet

[21]SCImago. (2007). SJR — SCImago Journal & Country Rank. Retrieved June 04, 2012, from http://www.scimagojr.com

[22]SCImago. (2007). SJR — SCImago Journal & Country Rank. Retrieved June 04, 2012, from http://www.scimagojr.com

w związku z prenumeratą serwisów czasopism oraz z danymi dotyczącymi liczby użytkowników tych serwisów. Przyjęto, że z serwisów w takim samym stopniu korzystają studenci studiów stacjonarnych, niestacjonarnych, podyplomowych oraz doktoranci i pracownicy, jednak użytkownikami dziedzinowych serwisów czasopism nie mogą w równym stopniu być wszyscy studenci i pracownicy Uniwersytetu. Dlatego sprawdzono jakie kategorie tematyczne w SCImago Journal & Country Rank odpowiadają poszczególnym czasopismom serwisu (przykład podany w tabeli 2) i na tej podstawie wytypowano wydziały, których społeczność korzysta z danego serwisu. W zależności od dziedziny serwisu, liczba jego użytkowników się zmienia i zależy od liczby studentów i pracowników wydziału, którego specjalizacje są zbieżne z tematyką serwisu.

Tabela 2. Wykaz czasopism AIP oraz APS, do których konsorcjum AIP/APS ma dostęp oraz odpowiadające im kategorie tematyczne, H-indeks, wskaźnik SJR

Czasopismo	Print ISSN	Obszary tematyczne	Kategorie tematyczne	H Index	SJR
Applied Physics Letters	0003-6951	Physics and Astronomy	Physics and Astronomy (miscellaneous)	263	0,275
Chaos – An Interdisciplinary Journal of Nonlinear Science	1054-1500	Mathematics	Applied Mathematics	53	0,104
		Mathematics	Mathematical Physics		
		Physics and Astronomy	Physics and Astronomy (miscellaneous)		
		Physics and Astronomy	Statistical and Nonlinear Physics		
Journal of Applied Physics	0021-8979	Physics and Astronomy	Physics and Astronomy (miscellaneous)	187	0,099
Journal of Mathematical Physics	0022-2488	Mathematics	Mathematical Physics	63	0,045
Physics of Fluids	1070-6631	Chemical Engineering	Fluid Flow and Transfer Processes	87	0,083
Physics of Plasmas	1070-664X	Physics and Astronomy	Condensed Matter Physics	89	0,062
		Physics and Astronomy	Physics and Astronomy (miscellaneous)		
Review of Scientific Instruments	0034-6748	Physics and Astronomy	Physics and Astronomy (miscellaneous)	90	0,116
The Journal of Chemical Physics	0021-9606	Physics and Astronomy	Atomic and Molecular Physics, and Optics	195	0,155

Physical Review A (Atomic, Molecular, and Optical Physics)	1050-2947	Physics and Astronomy	Physics and Astronomy (miscellaneous)	151	0,092
Physical Review B (Condensed Matter and Materials Physics)	1098-0121	Physics and Astronomy	Condensed Matter Physics	239	0,240
Physical Review C (Nuclear Physics)	0556-2813	Physics and Astronomy	Nuclear and High Energy Physics	116	0,036
Physical Review D (Particles, Fields, Gravitation, and Cosmology)	1550-7998	Mathematics	Mathematical Physics	185	0,067
		Physics and Astronomy	Nuclear and High Energy Physics	185	0,067
Physical Review E (Statistical, Nonlinear, and Soft Matter Physics)	1539-3755	Mathematics	Mathematical Physics	110	0,088
		Physics and Astronomy	Condensed Matter Physics		
		Physics and Astronomy	Statistical and Nonlinear Physics		
Physical Review Letters	0031-9007	Physics and Astronomy	Physics and Astronomy (miscellaneous)	349	0,534
Reviews of Modern Physics	0034-6861	Physics and Astronomy	Physics and Astronomy (miscellaneous)	176	4,236

Źródło: opracowanie własne przygotowane na podstawie SCImago Journal Rank[23].

Dla poszczególnych serwisów wyznaczono wskaźniki kosztów[24] i wskaźniki wykorzystania[25]. Pierwszy wskaźnik, to koszt jednostkowego artykułu pobieranego z serwisu, a drugi, to liczba artykułów pobranych z serwisu przez jednego użytkownika. Koszt jednostkowego artykułu jest ilorazem kosztów prenumeraty serwisu poniesionych przez Uniwersytet i liczby pobranych z serwisu pełnych tekstów artykułów. Liczba artykułów pobranych z serwisu przez jednego użytkownika, to iloraz liczby artykułów pobranych z serwisu w ciągu roku i liczby użytkowników serwisu.

[23]SCImago. (2007). SJR – SCImago Journal & Country Rank. Retrieved June 04, 2012, from http://www.scimagojr.com

[24]Szmigielska T.U., Standardy oceny bibliotek akademickich. Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich Nauka-Dydaktyka-Praktyka. Wydawnictwo SBP, Warszawa 2011, s. 98.

[25]Szmigielska T.U., Standardy oceny bibliotek akademickich. Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich Nauka-Dydaktyka-Praktyka. Wydawnictwo SBP, Warszawa 2011, s. 100.

Tabela 3. Zestawienie serwisów czasopism online prenumerowanych w latach 2009-2011

Lp.	Baza danych - serwis czasopism	Wskaźniki kosztów Koszt jednego artykułu pobranego z bazy (PLN)			Wskaźniki wykorzystania Liczba pobranych artykułów przez jednego użytkownika bazy			Wydziały[26]
		2009	2010	2011	2009	2010	2011	
1	American Chemical Society	3,6	2,5	2,9	2,0	2,3	2,7	WCh, WBiOŚ, WFiIS, WMiI
2	Scitations (American Institute of Physics + wydawcy stowarzyszeni z AIP, w tym American Physical Society)	6,4	6,7	8,9	1,7	1,4	1,2	WFiIS, WMiI, WCh
3	Wiley Online Library (Journals, Full Collection)	29,9	25,5	16,9	0,2	0,3	0,4	WBiOŚ, WCh, WES, WF, WFH, WFiIS, WMiI, WNG, WNoW, WPiA, WSMiP, WZ
4	SpringerLink (Journals, Online + OnSite)	10,9	0,0 (licencja krajowa)	0,0 (licencja krajowa)	0,6	0,4	0,7	WBiOŚ, WCh, WES, WF, WFH, WFiIS, WMiI, WNG, WNoW, WPiA, WSMiP, WZ

[26]Akronimy wydziałów Uniwersytetu Łódzkiego.

5	ScienceDirect (Journals, Online + OnSite)	8,7	0,0 (licencja krajowa)	0,0 (licencja krajowa)	2,3	2,1	2,2	WBiOŚ, WCh, WES, WF, WFH, WFiIS, WMiI, WNG, WNoW, WPiA, WSMiP, WZ
6	Sage Journals Online (Humanities & Social Science Package)	4,6	5,2	5,3	0,2	0,1	0,2	WES, WF, WFH, WNG, WNoW, WPiA, WSMiP, WZ

Źródło: opracowanie własne przygotowane na podstawie własnych danych, raportów statystycznych JR1[27] *za lata 2009-2011 oraz danych zgłaszanych corocznie do GUS (liczba studentów).*

Porównując zestawione w tabeli 3 wskaźniki można przyjąć, że czasopisma American Chemical Society są wykorzystywane nieomalże wzorcowo, corocznie wzrasta wartość wskaźnika wykorzystania, a koszt pojedynczego artykułu maleje (z wahnięciem w 2010 r. prawdopodobnie spowodowanym różnicami kursowymi walut).

Z rozważań wyłączono serwisy ScienceDirect oraz SpringerLink, które w 2010 r. objęto „licencją krajową".

W przypadku serwisu Wiley Online Library początkowo koszt jednostkowego artykułu był znaczny, ale w kolejnych latach zaczął maleć, przypuszczalnie było to wynikiem zmiany zasad dystrybucji czasopism przez wydawcę. W 2010 r. Uniwersytet zaczął abonować kolekcję Full, co znacznie rozszerzyło zakres tematyczny czasopism, zwiększyła się wówczas grupa użytkowników – widać to we wzroście wskaźnika wykorzystania oraz spadku kosztów jednostkowego artykułu.

Czasopisma z serwisu Sage Journals Online, są wykorzystywane na zbyt niskim, ale równym poziomie. Zdaniem autorki, lepsza promocja tego zasobu mogłaby ten wynik poprawić.

Prawdziwy niepokój budzą czasopisma American Physical Society oraz American Institute of Physics, obserwuje się systematyczny wzrost wskaźnika kosztowego przy jednoczesnym spadku wskaźnika wykorzystania.

[27]Dane z raportów statystycznych JR1 posiadają jeden format zgodny ze standardami projektu COUNTER Counting Online Usage of NeTworked Electronic Resources. The COUNTER Code of Practice. Journals and Databases: Release 3. Published August 2008. [Online]. Protokół dostępu: http://www.projectcounter.org/r3/Release3D9.pdf [02.06.2012].

W dalszej części referatu, w celu ustalenia przyczyn tego stanu, będą badane związki pomiędzy statystykami wykorzystania poszczególnych tytułów czasopism APS/AIP, a wskaźnikami bibliometrycznymi, indeksem Hirscha i SJR wskaźnikiem wpływu i prestiżu.

Czy opłaca się inwestować w pakiety czasopism?

Tymczasem, aby sprawdzić, czy inwestowanie w pakiet AIP/APS jest korzystne finansowo, w tabeli 4 zestawiono koszty rocznej prenumeraty w 2011 r. jednostkowych tytułów, wykorzystanie tychże tytułów, wskaźnik kosztów w USD oraz w przeliczeniu na PLN.

Tabela 4. Koszt jednego artykułu pobranego z każdego czasopisma prenumerowanego jednostkowo

Czasopismo	**Wydawca**	**Online ISSN**	**Koszt brutto jednego artykułu [PLN]**	**Koszt brutto jednego artykułu [USD]**	**Liczba pobranych artykułów**	**Cena brutto rocznej prenumeraty VAT 23% [USD]**
			2011	**2011**	**2011**	**2011**
Physics of Plasmas	AIP	1089-7674	1 961	665	5	3 327
Physics of Fluids	AIP	1089-7666	405	137	21	2 884
Physical Review E	APS	1550-2376	249	84	36	3 038
Review of Scientific Instruments	AIP	1089-7623	218	74	30	2 214
Journal of Applied Physics	AIP	1089-7550	109	37	135	4 982
Physical Review D	APS	1550-2368	88	30	153	4 539
Physical Review C	APS	1089-490X	78	26	44	1 162
Applied Physics Letters	AIP	1077-3118	65	22	164	3 585
Journal of Mathematical Physics	AIP	1089-7658	55	19	171	3 167
The Journal of Chemical Physics	AIP	1089-7690	47	16	432	6 870

Physics Today	AIP	n/a	22	7	67	486
Physical Review B	APS	1550-235X	21	7	929	6 673
Physical Review Letters	APS	1079-7114	18	6	537	3 204
Reviews of Modern Physics	APS	1539-0756	11	4	142	560
Chaos	AIP	1089-7682	10	3	227	781
Physical Review A	APS	1094-1622	9	3	807	2 608
Physical Review Online Archive (PROLA)	APS	n/a	11	4	141	504
				RAZEM	**4041**	

Źródło: opracowanie własne przygotowane na podstawie cennika AIP Publishing[28] *oraz raportów statystycznych z 2011 r.*

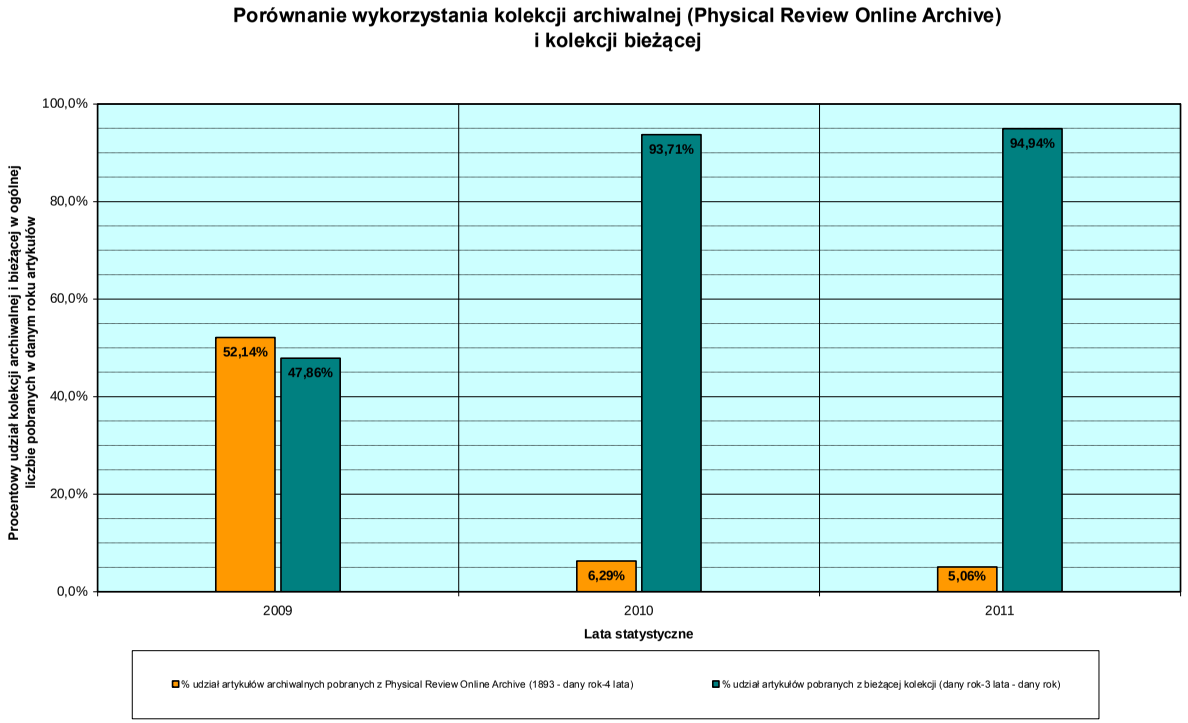
Okazuje się, że koszt jednego artykułu pobranego z każdego z czasopism w prenumeracie jednostkowej jest wyższy od kosztu artykułu w przypadku prenumeraty pakietu. Przy wykorzystaniu czasopism AIP/APS na poziomie około 4000 pobrań i założeniu, że artykuł kosztuje 9 PLN (3 USD) Uniwersytet musiałby wydać ~13000 USD (ponad 38000 PLN), a zatem stać by go było jedynie na Physical Review B i A oraz Physical Review Letters, a są przecież jeszcze inne poczytne tytuły.

Czy istnieje związek między wskaźnikami bibliometrycznym a liczbą pobrań artykułów z poszczególnych czasopism?

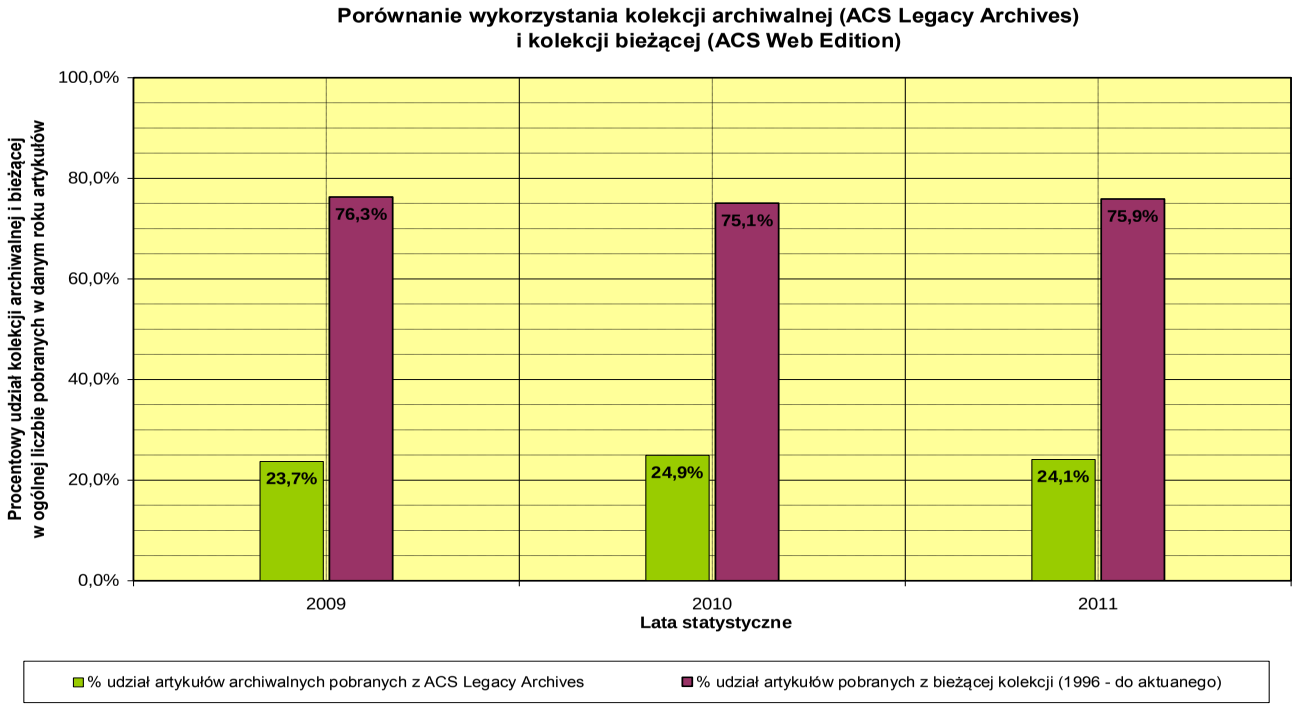
Ostatnia część referatu jest próbą ustalenia związków między wskaźnikami bibliometrycznymi, a pobraniami artykułów z poszczególnych czasopism pakietu American Physical Society oraz American Institute of Physics.

Analizując raporty statystyczne, zauważono, że w 2010 r. gwałtownie spadło zainteresowanie czasopismami z kolekcji archiwalnej PROLA, na rzecz bieżącej kolekcji APS (rys. 1).

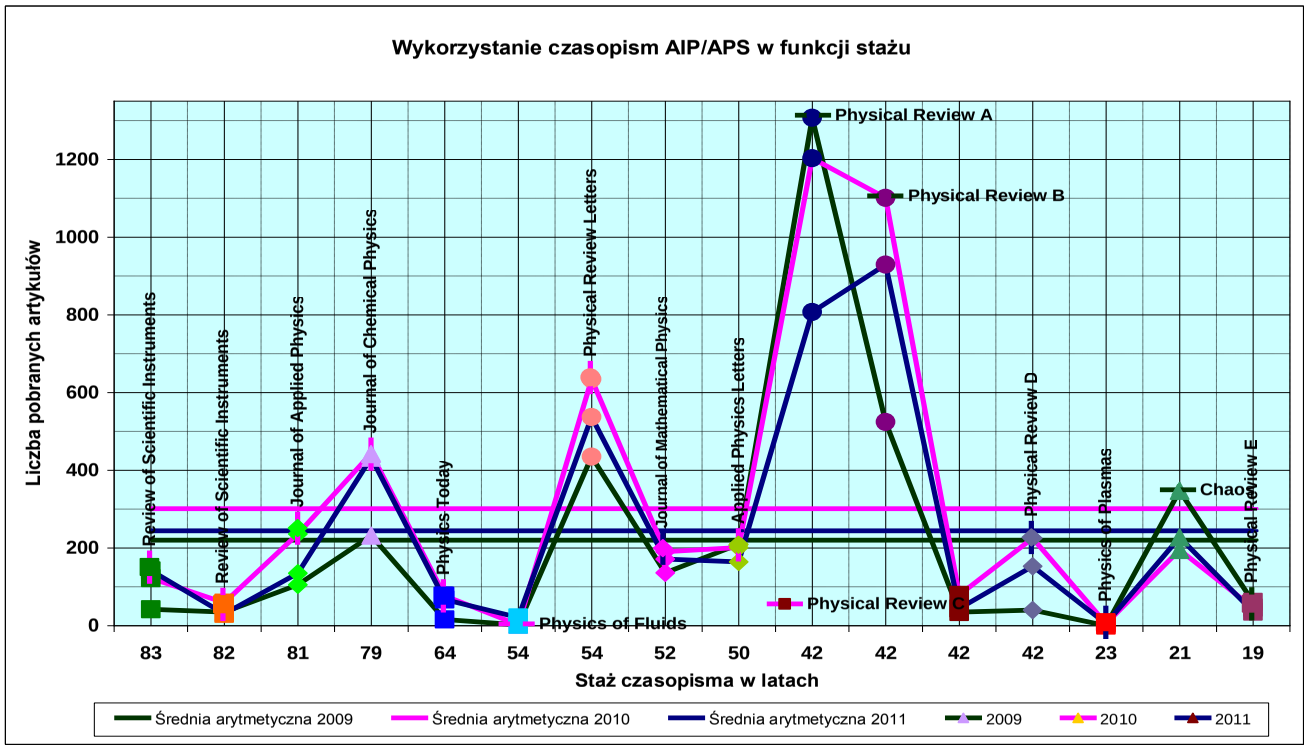
[28]Price List 2011. AIP Publishing. Protokół dostępu: http://journals.aip.org/aip_2011_prices.pdf [02.06.2012].



Rys. 1. Porównanie wykorzystania kolekcji archiwalnej PROLA z bieżącą kolekcją APS
Źródło: opracowanie własne przygotowane na podstawie raportów statystycznych JR1 i JR1a.

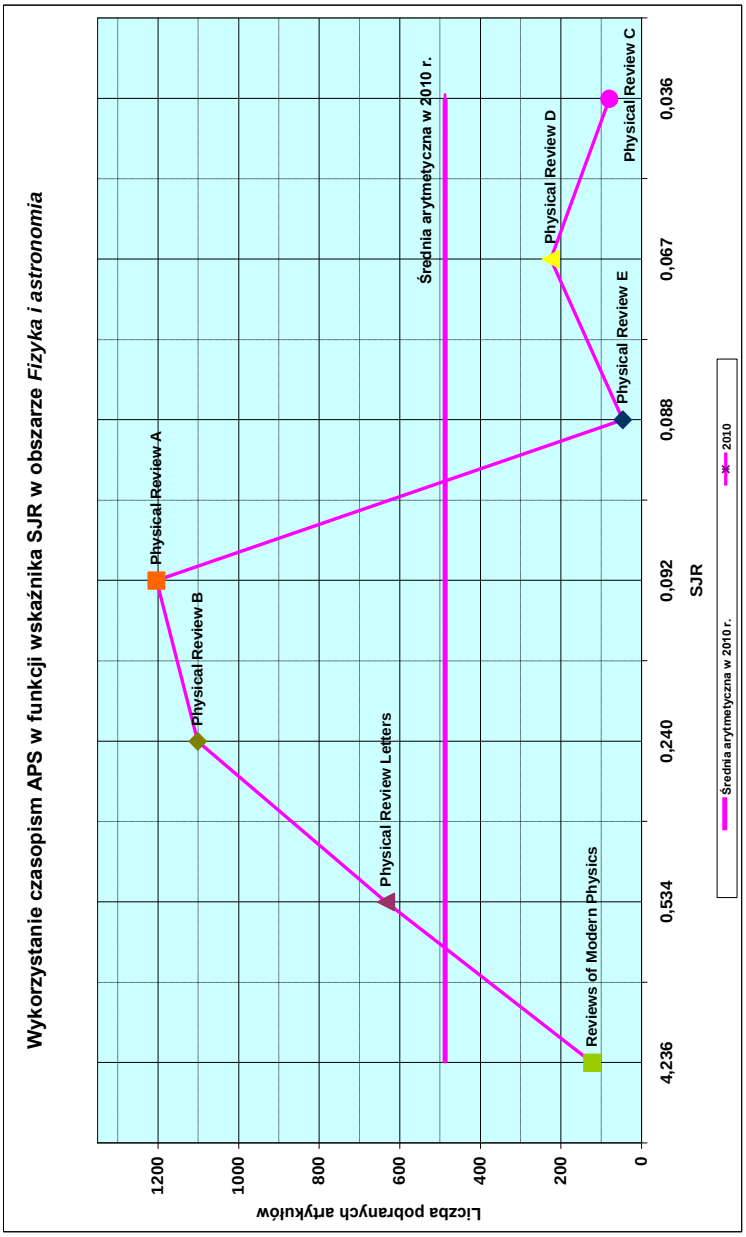


Rys. 2. Porównanie wykorzystania kolekcji archiwalnej ACS Legacy Archives z bieżącą kolekcją ACS Web Edition
Źródło: opracowanie własne przygotowane na podstawie raportów statystycznych JR1 i JR1a.



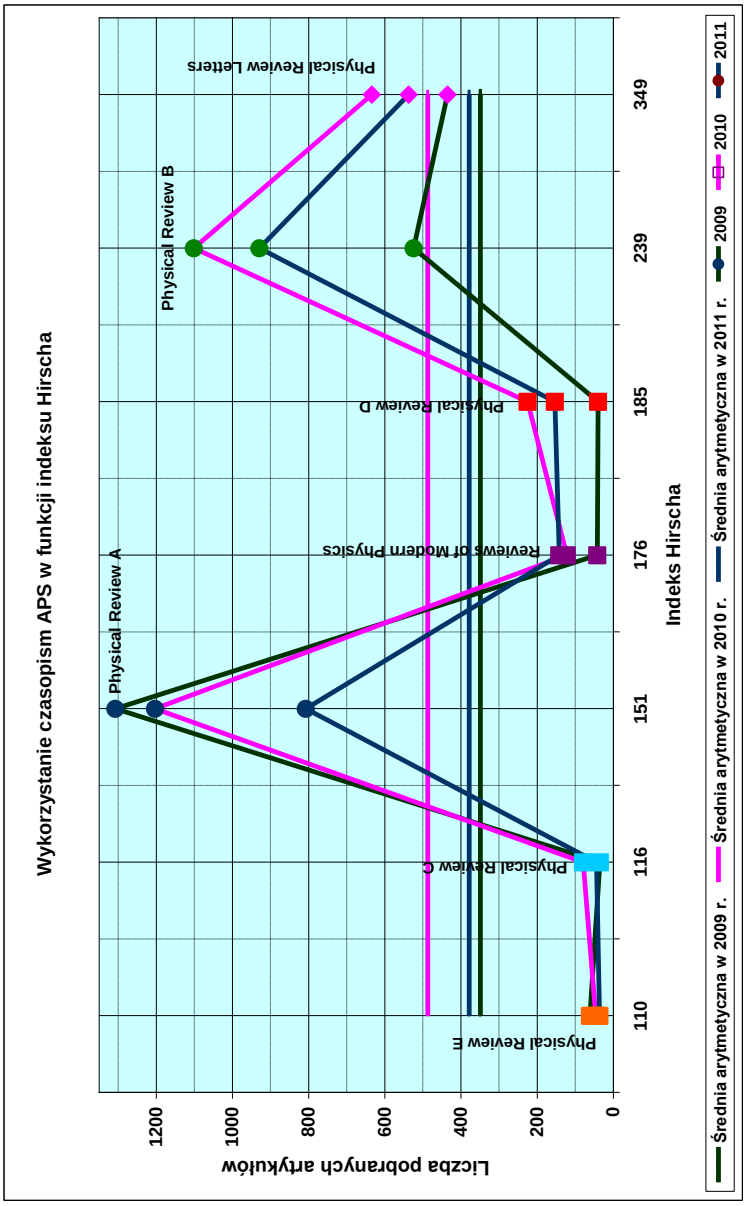
Rys. 3. Wykorzystanie czasopism AIP/APS w zależności od ich stażu

Źródło: opracowanie własne przygotowane na podstawie raportów statystycznych JR1 i katalogu czasopism AIP.



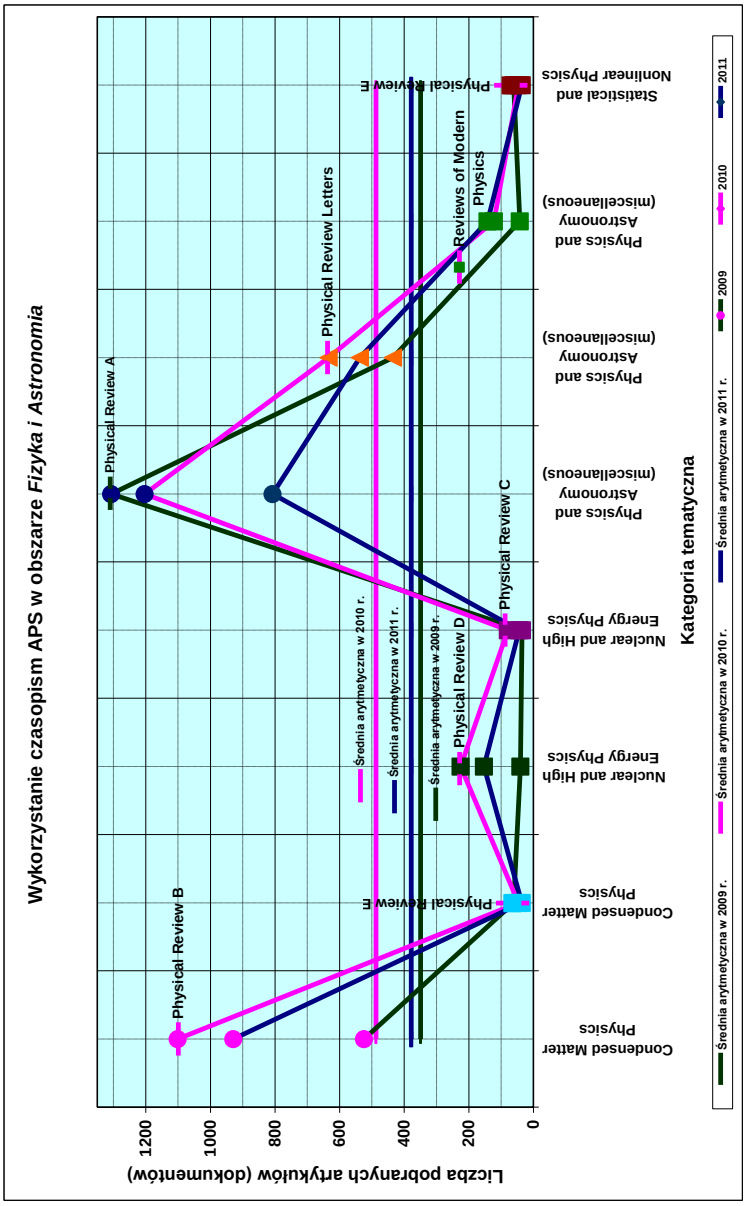
Rys. 4. Wykres liczby pobranych artykułów w 2010 r. z danych czasopism APS w zależności od wskaźnika SJR dla obszaru tematycznego Fizyka i astronomia
Źródło: opracowanie własne na podstawie statystyk serwisu APS oraz SCImago Journal Rank[29].

[29]SCImago. (2007). SJR — SCImago Journal & Country Rank. Retrieved June 04, 2012, from http://www.scimagojr.com



Rys. 5. Wykorzystanie czasopism APS w funkcji indeksu Hirscha
Źródło: Opracowanie własne na podstawie statystyk serwisu APS oraz SCImago Journal Rank[30].

[30]SCImago. (2007). SJR — SCImago Journal & Country Rank. Retrieved June 04, 2012, from http://www.scimagojr.com



Rys. 6. Wykorzystanie czasopism APS w obszarze Fizyka i astronomia
Źródło: opracowanie własne na podstawie statystyk serwisu APS oraz SCImago Journal Rank[31].

[31]SCImago. (2007). SJR — SCImago Journal & Country Rank. Retrieved June 04, 2012, from http://www.scimagojr.com

Dane dotyczące czasopism archiwalnych APS porównano z takimi samymi danymi dla wzorcowo wykorzystywanych czasopism American Chemical Society. Okazuje się, że od lat stosunek wykorzystania archiwów i czasopism bieżących w ACS wynosi 1 do 3 (rys. 2).

Następnie sprawdzono, czy istnieje zależność między liczbą pobranych artykułów z czasopism APS/AIP a stażem danego czasopisma na rynku wydawniczym (rys. 3). Wydaje się, że społeczność Uniwersytetu Łódzkiego najchętniej lub na poziomie średnim czyta około „40. i 50.".

Zbadano również, czy wartość SJR wskaźnika wpływu i prestiżu z roku 2010 miała związek z liczbą pobrań artykułów z czasopism APS należących do obszaru Fizyka i astronomia (rys. 4).

Przedstawiona na rysunku 4 zależność dowodzi, iż użytkownicy korzystający z serwisu APS nie kierowali się rangą czasopisma określaną miarą wskaźnika SJR. Największą popularnością cieszyły się artykuły o średniej randze. Zastanawiające jest niskie zainteresowanie Reviews of Modern Physics, czasopismem o najwyższej wartości SJR.

Kolejny wskaźnik, dla którego próbowano ustalić, czy jego wielkość ma wpływ na liczbę pobrań artykułów, to indeks Hirscha (rys. 5).

W tym przypadku również nie ma związku pomiędzy wielkością h-indeksu a liczbą pobieranych pełnych artykułów.

Na koniec przeanalizowano relacje pomiędzy kategoriami tematycznymi, a liczbą pobranych artykułów (rys. 6).

Wyraźnie widać, że czasopisma z kategorii „fizyka jądrowa i wysokich energii" na wykresie są położone w minimum. Można przypuszczać, że „fizyka jądrowa i fizyka wysokich energii" nie są wiodącymi dziedzinami badawczymi. Badanie należałoby jeszcze powtórzyć dla większej liczby czasopism z tej kategorii.

Wnioski

1. Analiza czasopism American Institute of Physics / American Physical Society wykazała, iż inwestowanie w pakiet tych czasopism jest korzystne finansowo.
2. Wydaje się, że analizując kategorie tematyczne czasopism oraz statystyki ich wykorzystania można wykazać, które dziedziny nauki nie są wiodące w uczelni.
3. Nie udało się określić zależności pomiędzy wskaźnikami bibliometrycznym, a wykorzystaniem czasopism. Użytkownicy w wyborze czasopisma nie kierują się jego prestiżem określanym wielkościami wskaźników.

Bibliografia

[1] Gołębiewska L., Zbiory specjalne – nieksiążkowe w bibliotekach. Poradnik metodyczny. Agencja „Sukurs". Warszawa 2008.

[2] González-Pereira B., Guerrero-Bote V.P., Moya-Anegón F., The SJR indicator: A new indicator of journals' scientific prestige. Protokół dostępu: http://arxiv.org/ftp/arxiv/papers/0912/0912.4141.pdf [20.06.2012].

[3] Podręczny słownik bibliotekarza. Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Nauka-Dydaktyka-Praktyka, pod red. Czapnik G., Gruszka Z., Tadeusiewicz H. Wydawnictwo SBP, Warszawa 2011.
[4] COUNTER Counting Online Usage of NeTworked Electronic Resources. The COUNTER Code of Practice. Journals and Databases: Release 3. Published August 2008. [Online]. Protokół dostępu: http://www.projectcounter.org/r3/Release3D9.pdf [02.06.2012].
[5] Szmigielska T.U., Standardy oceny bibliotek akademickich. Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich Nauka-Dydaktyka-Praktyka. Wydawnictwo SBP, Warszawa 2011.
[6] Nowak P., Bibliometria Webometria. Podstawy. Wybrane zastosowania. Wydawnictwo Naukowe UAM, Poznań 2008.
[7] Główny Urząd Statystyczny, Rocznik Statystyczny Rzeczypospolitej Polskiej 2011, Zakład wydawnictw Statystycznych, Warszawa 2011.
[8] SCImago. (2007). SJR — SCImago Journal & Country Rank. Retrieved June 04, 2012, from http://www.scimagojr.com

Rating of journals popularity based on selected full text services

The journals packages available online, such as American Chemical Society, American Physical Society and American Institute of Physics, ScienceDirect, SpringerLink, Wiley Online Library, Sage Journals Online were analysed. The research was conducted on the basis of usage statistics and bibliometric indicators. An attempt to answer the question, "Is it worth investing in packages, whether it is better to stay with the unit subscription?", was made.

Maciej Dynkowski
Biblioteka Główna Akademii Muzycznej
im. G. i K. Bacewiczów w Łodzi

Próba oceny i klasyfikacji kolekcji cyfrowych dostępnych w Internecie

Rozwój technologii informatycznych związanych z digitalizacją dokumentów oraz ich udostępnianiem online za pośrednictwem serwisów WWW sprawił, że poza prenumerowanymi pełnotekstowymi bazami danych, biblioteki zaczęły tworzyć i udostępniać własne zasoby cyfrowe oraz pośredniczyć w dostępie do zasobów powstających w innych bibliotekach, muzeach, archiwach, organizacjach i instytucjach.

Łatwość tworzenia cyfrowych kopii dokumentów tradycyjnych przyczyniła się jednak także do powstawania w Internecie serwisów udostępniających lub pośredniczących w ich nielegalnym udostępnianiu. Powoduje to zmniejszenie liczby odwiedzin czytelników zarówno w lokalu, jak i na stronach WWW biblioteki.

W referacie podjęto próbę przedstawienia i usystematyzowania źródeł zasobów cyfrowych, do których użytkownicy uzyskują dostęp za pośrednictwem bibliotek, ale także i tych, które udostępniane są w Internecie z pogwałceniem prawa.

Dynamiczny rozwój technologii informatycznych na przełomie XX i XXI wieku, a zwłaszcza nowe możliwości utrwalania i rozpowszechniania tekstu, obrazu, dźwięku czy filmu, sprawiły, że obok tradycyjnych zbiorów znajdujących się fizycznie na półce w magazynie lub czytelni, biblioteki udostępniają kolekcje cyfrowe tworzone w oparciu o własne zbiory, a także umożliwiają dostęp do kolekcji przygotowywanych przez inne instytucje. „Rola bibliotekarza uległa zmianie: funkcjonuje on już nie tylko jako pośrednik między użytkownikiem a własnymi zbiorami, lecz również zbiorami innych instytucji”[1]. Biblioteki poza pełnieniem swej tradycyjnej roli stały się także „punktami dostępowymi” do otwartych zasobów cyfrowych powstających w innych bibliotekach oraz innych instytucjach i organizacjach[2]. Ta ich funkcja ma szczególne znaczenie dla niewielkich placówek, ponieważ w znacznym stopniu mogą wzbogacić zasób wła-

[1]Chmielewska-Gorczyca E., Ku bibliotece wirtualnej. Zagadnienia Informacji Naukowej 1996, nr 1, s. 7.

[2]Zasoby cyfrowe poza bibliotekami tworzą muzea, archiwa, organizacje pozarządowe (fundacje, stowarzyszenia), instytucje medialne itp.

snych źródeł informacji bez nakładów finansowych związanych z rozbudową lokalu – pozyskaniem przestrzeni magazynowych czy zakupem zbiorów.

Niemal od początku istnienia w Internecie systemu WWW bibliotekarze tworzyli katalogi[3] lub wykazy linków odsyłające do powstających dzięki nowemu medium internetowych słowników, encyklopedii, portali i serwisów, wśród których pojawiały się także kolekcje dokumentów cyfrowych, takie jak: Gutenberg Project (1971)[4], IntraText Digital Library (1996), Electronic Text Center at the University of Wirginia (1997), Project Runeberg (1992), CELT – the Corpus of Electronic Texts (1997) czy shakespeare.com (1994).

Polskie zasoby cyfrowe zaczęto tworzyć na początku XXI w. W 2001 r. powstała Wirtualna Biblioteka Literatury Polskiej, realizowana w ramach projektu UNESCO: „Virtual Library of Classic Texts of the World Literature". W kwietniu 2001 r. w Programie Powszechnej Informatyzacji „Nowoczesna Polska" opisano wstępne założenia projektu Polskiej Biblioteki Internetowej[5]. W tym samym roku, z inicjatywy poznańskiego środowiska akademickiego, rozpoczęto tworzenie Wielkopolskiej Biblioteki Cyfrowej, a w Bibliotece Uniwersytetu Warszawskiego podjęto realizację projektu „Digitalizacja bibliotecznych zasobów czasopiśmienniczych wraz z udostępnieniem zbioru w Internecie".

1 czerwca 2005 roku Komisja Europejska przyjęła inicjatywę „i2010: Europejskie Społeczeństwo Informacyjne w 2010 r.", która opierała się na trzech priorytetach:

- ukończenie jednolitej, otwartej i konkurencyjnej, europejskiej przestrzeni informacyjnej w dziedzinie usług społeczeństwa informacyjnego i mediów;
- znaczne zwiększenie państwowych i prywatnych inwestycji w badania naukowe nad technologiami informacyjnymi i komunikacyjnymi;
- uczestnictwo ogółu ludności w społeczeństwie informacyjnym w Europie[6].

W kolejnych latach tworzenie zasobów cyfrowych uzyskało wsparcie w postaci programów Ministra Kultury „Zasoby cyfrowe (2007-2009)", „Program

[3]Czapnik G., Bibliotekarskie katalogi tematyczne. Zagadnienia Informacji Naukowej 2003, nr 1, ss. 64-76.

[4]W roku 1971 Michael Hart, twórca projektu, umieścił w sieci komputerowej tekst Deklaracji Niepodległości Stanów Zjednoczonych, do 1989 r. kolekcja wzrosła do 10 pozycji, których wprowadzenie do komputera wymagało przepisania tekstu. Tempo rozwoju projektu wzrosło po pojawieniu się systemu WWW oraz skanerów i oprogramowania OCR. Lebert M., History of Project Gutenberg [online], [dostęp: 10-05-2012]. Dostępny w Internecie: http://www.gutenbergnews.org/about/history-of-project-gutenberg/

[5]Polska Biblioteka Internetowa [online], [dostęp: 10-05-2012]. Dostępny w Internecie: http://www.pbi.edu.pl/opbi_historia_projektu.html

[6]Program digitalizacji dóbr kultury oraz gromadzenia, przechowywania i udostępniania obiektów cyfrowych w Polsce 2009-2020, [online], [dostęp: 10-05-2012]. Dostępny w Internecie: http://www.kongreskultury.pl/library/File/ RaportDigitalizacja/Program%20digitalizacji%202009-2020.pdf

digitalizacji dóbr kultury oraz gromadzenia, przechowywania i udostępniania obiektów cyfrowych w Polsce w latach 2009-2020"[7].

Dostęp do dużej części polskich zasobów cyfrowych tworzonych przez biblioteki, archiwa, muzea oraz inne organizacje i instytucje możliwy jest za pośrednictwem serwisu Federacji Bibliotek Cyfrowych (http://fbc.pionier.net.pl/owoc), który zrzesza współpracujące z nim instytucje, zamieszczając linki do poszczególnych kolekcji oraz umożliwiając ich przeszukiwanie rozproszone. Został on uruchomiony 22.06.2007 r., początkowo zarejestrowanych w nim było 16 bibliotek cyfrowych oferujących dostęp do ok. 80 tys. obiektów cyfrowych, obecnie (czerwiec 2012) zestawienie liczy 91 pozycji (w tym 15 nie jest aktywnych) i obejmuje łącznie około miliona zdigitalizowanych publikacji. Większość kolekcji udostępnianych jest z wykorzystaniem oprogramowania DLibra rozwijanego przez Poznańskie Centrum Superkomputerowo-Sieciowe (PCSS). Oprogramowanie to może być wykorzystywane do budowy cyfrowych bibliotek, archiwów, repozytoriów. Pozwala na gromadzenie, przechowywanie i udostępnianie obiektów cyfrowych w dowolnym formacie[8], stąd, obok zdigitalizowanych książek i czasopism, kolekcje mogą obejmować nagrania dźwiękowe i filmowe, reprodukcje map, zdjęć, rycin, obrazów, dokumentów życia społecznego. Obiekty opisane są za pomocą metadanych (z reguły stosowany jest zestaw elementów metadanych Dublin Core). W większości przypadków na stronach internetowych bibliotek cyfrowych prezentowane są publikacje, dla których wygasły prawa autorskie, co pozwala udostępnić je bez ograniczeń wszystkim użytkownikom Internetu. Można tu jednak również trafić na pozycje nadal objęte prawami autorskimi, przy których znajduje się informacja, że dostępne są wyłącznie w lokalu konkretnej biblioteki odpowiedzialnej za tworzenie kolekcji. Obok bibliotek publicznych i akademickich, swoje zasoby, korzystając z pośrednictwa FBC, oferują m.in.: Cyfrowe Muzeum Narodowe w Warszawie, Publiczne Archiwum Cyfrowe Agnieszki Osieckiej, Ośrodek KARTA czy Fundacja Ormiańska KZKO.

Najczęściej stosowanymi formatami plików w polskich bibliotekach cyfrowych wykorzystujących oprogramowanie DLibra dla udostępnionych obiektów są: tekst – PDF, DjVu, html; dźwięk – mp3; obraz – JPG, DjVu; film – flv – Flash Video.

Zgromadzenie w jednym „katalogu" tak dużej liczby kolekcji cyfrowych ułatwia ich porównanie i ocenę, a w konsekwencji prowadzi do poprawy ich jakości. Lidia Derfert-Wolf[9], podsumowując opinie publikowane wcześniej oraz dokonując własnych analiz, zwraca uwagę na mankamenty dostrzeżone w bibliotekach

[7]Makowski T., Ślaska K., Program digitalizacji dóbr kultury. [w:] Cyfrowy świat dokumentu. Wydawnictwa, biblioteki, muzea, archiwa. Warszawa 2011, ss. 88-96.

[8]Dudczak A. [i in.], dLibra. Platforma do budowy repozytoriów cyfrowych [online], [dostęp: 10-05-2012]. Dostępny w Internecie:
http://lib.psnc.pl/dlibra/publication?id=189&tab=3.

[9]Derfert-Wolf L., Jak posługiwać się biblioteką cyfrową? [w:] Cyfrowy świat dokumentu. Wydawnictwa, biblioteki, muzea, archiwa. Warszawa 2011.

cyfrowych: niedostateczna lub trudna do znalezienia informacja o samej kolekcji, warunkach i prawach korzystania[10]; nieprzejrzysta organizacja zasobów i nazewnictwo kolekcji „biblioteki nie korzystają z żadnego systemu klasyfikacyjnego czy układu formalnego, przez co trudno uzyskać szybko wgląd w dziedzinowy charakter i strukturę całości"[11]; rozbieżności w przestrzeganiu standardów metadanych: „Szczegółowa analiza wartości 15 atrybutów DC, podatrybutów i ich dodatkowych wystąpień wykazała znaczną dowolność wypełniania poszczególnych pól, np. język czy typ zasobu […]. Zaobserwowano też różnice w interpretacji elementów DC pomimo zachowania identycznych nazw albo informacji tego samego typu w wielu różnych elementach"[12]. Wydaje się, że biblioteki cyfrowe odziedziczyły po tradycyjnych, problemy związane ze stosowaniem jednolitych standardów.

FBC nie jest punktem dostępowym dla wszystkich polskich kolekcji cyfrowych, wiele z nich z różnych względów do niej nie przystąpiło. Przykładami takich kolekcji mogą być Narodowe Archiwum Cyfrowe czy Repozytorium Cyfrowe Filmoteki Narodowej.

W roku 2008 z inicjatywy Komisji Europejskiej „i2010: Biblioteki Cyfrowe", uruchomiono portal Europeana. Stanowi on „punkt dostępu" do europejskich, także spoza Unii Europejskiej, kolekcji cyfrowych (książki, reprodukcje, filmy, obiekty muzealne i archiwalne nagrania dźwiekowe). Jest on także platformą służącą do wymiany doświadczeń i promocji współpracy między twórcami kolekcji. Obecnie zapewnia dostęp do ponad 23,5 miliona obiektów cyfrowych z 33 krajów, w tym ponad miliona z Polski[13].

Niemały wpływ na powstawanie otwartych zasobów cyfrowych miał rozwijany od lat 90. XX w. Ruch Open Access, mający na celu propagowanie otwartego dostępu do wiedzy oraz zbudowanie nowego modelu komunikacji naukowej. Otwarty dostęp może być zrealizowany na dwa sposoby, które określa się Green OA Self Archiving oraz Gold OA Publishing. Pierwszy z nich polega na archiwizowaniu przez autorów opublikowanych uprzednio w czasopiśmie artykułów w repozytorium instytucjonalnym, centralnym lub w dowolnym serwisie zapewniającym otwarty dostęp. Drugi sposób zakłada publikowanie artykułów w czasopismach OA zapewniających natychmiastowy dostęp do ich treści. Pierwszym repozytorium jest utworzony w 1991 r. przez Paula Ginsparga arXiv, w którym pierwotnie dostępne były preprinty z dziedziny fizyki, w późniejszym okresie z innych nauk przyrodniczych i statystyki. Obecnie arXiv.org utrzymywany jest przez Cornell University Library[14].

[10]Tamże, s. 193.
[11]Tamże, s. 197.
[12]Tamże, s. 202.
[13]Dane z kwietnia 2012. Facts & Figures [online], [dostęp: 05-06-2012]. Dostępny w Internecie: http://pro.europeana.eu/web/guest/about/facts-figures
[14]Open Access [online]. [dostęp: 10-05-2012]. Dostępny w Internecie:

W 2002 r. w ramach jednego z projektów Open Society Institute uruchomiony został, utrzymywany przez Lund University, serwis rejestrujący czasopisma Open Access – DOAJ (Directory of Open Access Journals). W roku 2002 zarejestrowano w nim 33 czasopisma, obecna liczba to ponad 7900 tytułów, w tym ponad 130 polskich.

W styczniu 2006 roku w ramach wspólnego projektu Uniwersytetów w Nottingham i Lund powstał OpenDOAR (Directory of Open Access Repositories) rejestrujący repozytoria z całego świata. W chwili powstania zarejestrowanych w nim było 380 repozytoriów[15], obecnie (czerwiec 2012) jest ich ponad 2100, w tym 70 polskich[16].

Komercyjni dostawcy źródeł informacji na swój sposób wspierają ruch Open Access. Przykładem jest Open Science Directory tworzony przez EBSCO we współpracy z Hasselt University Library. Serwis ten został uruchomiony 14 lutego 2008 r. Stanowi on „punkt dostępu" (access point) do czasopism zarejestrowanych w DOAJ (Directory of Open Access Journals), a także udostępnianych w ramach programów Organizacji Narodów Zjednoczonych dla krajów rozwijających się – HINARI (Health InterNetwork Access to Research Initiative), Agora (Access to Global Online Research in Agriculture), OARE (Online Access to Research in the Environment). Obecnie (czerwiec 2012) w ramach Open Science Directory dostępnych jest około 13 tysięcy czasopism naukowych. Docelowo ma ich być ponad 20 tysięcy.

Inni dostawcy, tacy jak Springer czy Elsevier oferują możliwość publikowania oraz dostępu do materiałów OA w swoich serwisach – SpringerOpen, Your Open Access Choices. Koszty związane z opublikowaniem materiałów ponoszą autorzy lub instytucje, dla których pracują.

Udział w ruchu OA stanowi margines w działalności komercyjnych dostawców. Ich główną rolą jest zapewnienie dostępu do źródeł informacji w ramach płatnych licencji udzielanych bibliotekom. Historia serwisów komercyjnych sięga lat 60. i 70., kiedy to powstały Dialog (1966) i ORBIT (1970), pierwsze systemy pozwalające na wyszukiwanie informacji online[17]. Dla polskiej nauki były one

---

http://en.wikipedia.org/wiki/Open_access; Suber P. Open Access Overview [online]. [dostęp: 10-05-2012]. Dostępny w Internecie: http://www.earlham.edu/~peters/fos/overview.htm

[15]Millington P., The New Improved *Open*DOAR. Directory of OA Repositories [online], [dostęp: 10-05-2012]. Dostępny w Internecie: http://www.opendoar.org/documents/LancasterPresentation20060907.ppt

[16]Proportion of Repositories by Country – Worldwide [online], [dostęp: 10-05-2012]. Dostępny w Internecie: http://www.opendoar.org/onechart.php?cID=&ctID=&rtID=&clID=&lID=&potID=&rSoftWareName=&search=&groupby=c.cCountry&orderby=Tally%20DESC&charttype=pie&width=600&height=300&caption=Proportion%20of%20Repositories%20by%20Country%20-%20Worldwide

[17]Summit R., Kollin D., Cuadra C., Online Before the Internet: Early Pioneers Tell Their Stories Part 1: In the Beginning. Searcher [online]., June 2003 [dostęp: 12 maja 2005]. Dostępny w Internecie: http://www.dialog.com/about/history/pioneers1.pdf

wówczas trudno dostępne, nie tylko ze względu na brak odpowiedniej infrastruktury, ale przede wszystkim z uwagi na polityczny kształt ówczesnej Europy. Obecnie dostęp do zasobów różnych serwisów komercyjnych zależnych od profilu biblioteki możliwy jest w większości dużych placówek. Ponieważ nie ogranicza ich prawo autorskie – treści zamieszczane są na podstawie umów z wydawcami – stanowią one najbogatsze i najbardziej aktualne źródło informacji.

Od 2010 r.[18] polskie biblioteki mogą korzystać z kilku dużych serwisów w ramach licencji krajowych sfinansowanych przez Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego[19]. W 2012 roku licencje krajowe obejmują wybrane zasoby: Elsevier, Springer, Wiley-Blackwell, EBSCO, Nature Science, Web of Knowledge, SCOPUS.

Zasoby cyfrowe powstawały od początku istnienia systemu WWW także poza wszelkimi instytucjami. Tworzyli je entuzjaści Internetu bez żadnego wsparcia. Sytuacja indywidualnych twórców uległa zmianie wraz z pojawieniem się możliwości związanych z Web 2.0.

Serwisy Web 2.0 są doskonale znane wśród bibliotekarzy. Wykorzystywane są w celu promocji: swoje profile na Facebooku mają m.in. Biblioteka Narodowa, Biblioteka Uniwersytetu Warszawskiego, Biblioteka Publiczna m. st. Warszawy, Śląska Biblioteka Cyfrowa. Wiele bibliotek opracowuje własne hasła w Wikipedii, a serwis YouTube używany jest jako platforma do prezentacji filmów instruktażowych[20], informatorów o bibliotekach czy poszczególnych kolekcjach[21], a Biblioteka Narodowa w Warszawie, na własnym kanale YouTube, prezentuje filmy dokumentujące ważne wydarzenia[22]. Wykorzystywanie Web 2.0 nie wiąże się z żadnymi kosztami.

Wraz z pojawieniem się Web 2.0 entuzjaści tworzący samodzielnie kolekcje dokumentów zyskali narzędzia ułatwiające prezentację własnych dokonań, a co ważniejsze możliwości komunikacji i współpracy, pozwalające na współtworzenie zasobów, które znalazły się w obrębie ich zainteresowań.

Jednym z nich jest prawdopodobnie największe źródło dokumentów muzycznych: IMSLP (International Music Score Library Project) Petrucci Music Library[23], który zaistniał w Internecie 16 lutego 2006. Obecnie (czerwiec 2012)

[18]Wirtualna Biblioteka Nauki [online], [dostęp: 10-05-2012]. Dostępny w Internecie: http://www.nauka.gov.pl/na-skroty/wirtualna-biblioteka-nauki/

[19]W 2012 dostęp w ramach licencji krajowych obejmuje serwisy Elsevier, Springer, Wiley-Blackwell, EBSCO, Nature, Science, Web of Knowledge, SCOPUS.

[20]Jak zapisać się do Biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie? [online], [dostęp: 12 czerwca 2012]. Dostępny w Internecie:
http://www.YouTube.com/watch?v=iQ4Aiz0R1r8&feature=plcp.

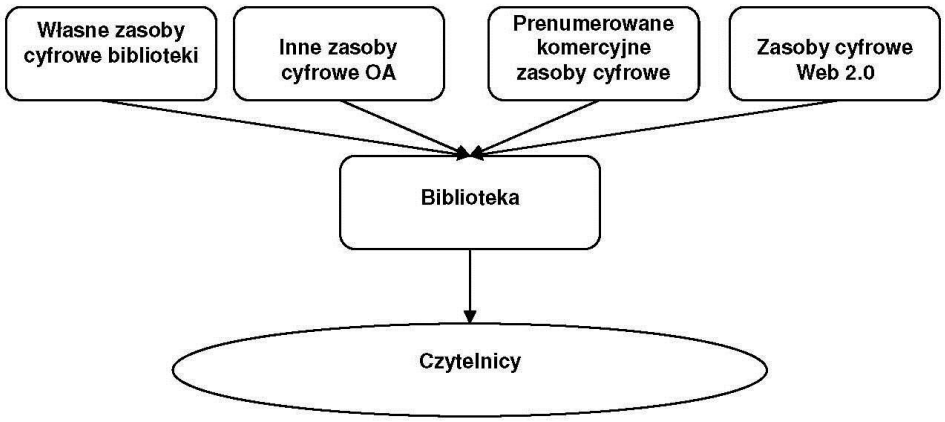
[21]Zabytkowe zbiory Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej w Kielcach? [online], [dostęp: 12 czerwca 2012]. Dostępny w Internecie:
http://www.YouTube.com/watch?v=jQPhDwDGohg

[22]BibliotekaNarodowaTV's Chanel, [online], [dostęp: 12 czerwca 2012]. Dostępny w Internecie: http://www.YouTube.com/user/BibliotekaNarodowaTV/videos

[23]Foulkes-Levy L., Art Music for Musicianship Training Welcome to the World Wide Web. Kodaly Envoy. Spring 2010, Vol. 36, Issue 3, pp. 6-9 [dostęp: 12 czerwca 2012]. Dostępny w Internecie:

serwis udostępnia ponad 200 tysięcy wydawnictw nutowych dla ponad 55 tysięcy utworów muzycznych oraz ok. 18 tysięcy nagrań. Nuty prezentowane są w formatach PDF, DjVu oraz tworzonych w programach do edycji nut MUS (Finale, Score), SIB (Sibelius). Nagrania prezentowane są w formatach MP3, OGG, MP4 oraz MIDI. Wyszukiwanie dokumentów ułatwiają indeksy: kompozytorów, osobowy, narodowość twórcy, przedział czasu, instrumentacja. Dostępna w serwisie wirtualna klawiatura pozwala na wyszukiwanie nut utworów na podstawie melodii. Jakość, popularność oraz możliwości serwisu sprawiły, że w 2011 rozpoczęto włączanie do IMSLP, najstarszej cyfrowej kolekcji nut WIMA: Werner Icking Music Archive. Serwis udostępnia dokumenty/obiekty, dla których prawa autorskie wygasły lub są objęte licencjami Creative Commons.

Zasoby cyfrowe wykorzystywane przez czytelników w bibliotekach lub poza nimi przedstawione zostały na schemacie 1. Wydawać by się mogło, że ilustruje on komplet zasobów cyfrowych dostępnych za pośrednictwem Internetu. Nie można jednak pominąć piątego, być może najpopularniejszego, źródła pozyskiwania dokumentów cyfrowych przez użytkowników globalnej sieci.



Schemat 1. Biblioteka jako pośrednik w dostarczaniu czytelnikom dokumentów cyfrowych pochodzących z różnych źródeł

W przeprowadzonej wśród studentów Biblioteki Głównej Akademii Muzycznej w Łodzi ankiecie, obok wyżej wymienionych, uczestnicy wskazują jako źródło dokumentów cyfrowych wykorzystywanych w procesie edukacji – nut i nagrań – serwisy oferujące hosting plików, w których użytkownicy uzyskują nieodpłatnie lub za niewielką opłatą dostęp do obiektów objętych prawami autorskimi.

---

http://212.191.71.5/han/EBSCOhostResearchDatabasesTEST0/web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&hid=105&sid=70d43552-073f-4c93-847c-f7fa3181954e%40sessionmgr113

„Linki do podręczników można obecnie bez większych problemów znaleźć w sieciach P2P, ale coraz większe zainteresowanie użytkowników przyciągają fora dyskusyjne, na których przekazuje się jedynie adresy plików przechowywanych na serwisach hostingowych, takich jak rapidshare.com czy hotfile.com"[24]. Dwa najpopularniejsze obecnie sposoby pozyskiwania nieodpłatnie lub za niewielką opłatą plików objętych prawami autorskimi[25], to wykorzystanie protokołu bittorrent, lub serwisów oferujących hosting plików.

Pierwszy z nich pozwala na kopiowanie plików po zainstalowaniu odpowiedniego programu, dzięki któremu komputer staje się częścią sieci peer-to-peer, co pozwala jednocześnie pobierać i udostępniać pobrane pliki lub ich fragmenty. „Procedura kopiowania pliku rozpoczyna się od pobrania przez klienta sieci BitTorrent ze strony WWW metapliku o rozszerzeniu .torrent, zawierającego informacje o zawartości, adresie trackera i sumach kontrolnych poszczególnych plików przesyłanych przez sieć. Następnie klient łączy się z trackerem i otrzymuje od niego informacje o innych użytkownikach (informacje te klient okresowo aktualizuje). Od tej chwili zaczyna się właściwy proces pobierania pliku"[26].

W drugim przypadku linki do zasobów przechowywanych na serwisach oferujących hosting plików znaleźć można na forach internetowych (peb.pl, o2.pl), serwisach WWW (avaxhome.ws), które specjalizują się w katalogowaniu takich zasobów.

Jednym z największych serwisów oferujących hosting plików jest RapidShare, który jest w stanie obsługiwać jednocześnie do trzech milionów użytkowników. Na jego serwerach znajduje się ponad 10 petabajtów plików[27]. Trzy największe serwisy tego typu (rapidshare.com, megavideo.com, megaupload.com) generowały 21 miliardów połączeń rocznie[28].

Łatwość z jaką można dziś wykonać cyfrową kopię podręcznika czy jego fragmentu, sprawia, że właściwie nie ma przeszkód przed udostępnieniem jej w jednym z wielu serwisów, niekoniecznie tych największych. Tak samo można postąpić w przypadku plików skopiowanych z dostępnych w bibliotece licencjono-

[24]Kozakiewicz W., Digitalizacja 2.0. Forum Bibliotek Medycznych 2010, R. 3, nr 2, ss. 268-273.

[25]Envisional Internet Usage Jan 2011.Technical report: An Estimate of Infringing Use of the Internet [dostęp: 12 czerwca 2012]. Dostępny w Internecie: http://www.scribd.com/doc/48336443/Envisional-Internet-Usage-Jan2011

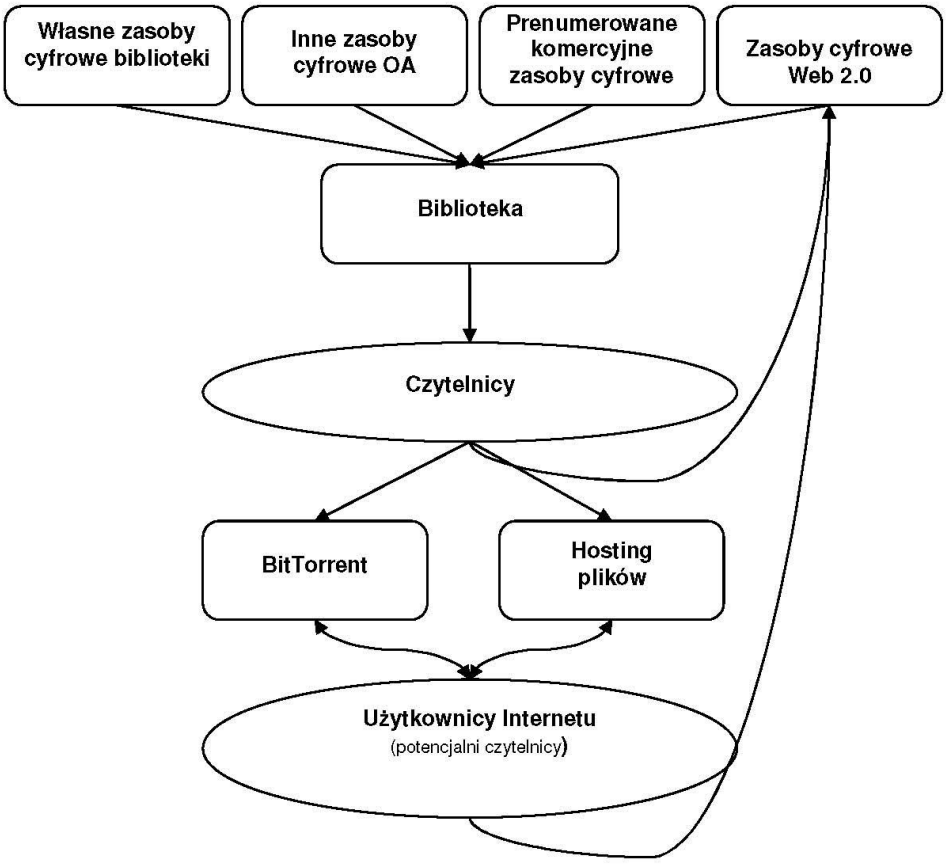
[26]BitTorrent [dostęp: 12 czerwca 2012]. Dostępny w Internecie: http://en.wikipedia.org/wiki/BitTorrent

[27]RapidShare [dostęp: 12 czerwca 2012]. Dostępny w Internecie: http://en.wikipedia.org/wiki/RapidShare

[28]Traffic Report: Online Piracy and Counterfeiting [dostęp: 12 czerwca 2012]. Dostępny w Internecie: http://www.google.pl/url?sa=t&rct=j&q=traffic%20report%3A%20online%20piracy%20and%20counterfeiting&source=web&cd=1&ved=0CFQQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.markmonitor.com%2Fdownload%2Freport%2FMarkMonitor_-_Traffic_Report_110111.pdf&ei=mmTzT-G_JMTDswax_82qBQ&usg=AFQjCNHGvkj-PstniiMarY-j7OvolsU7Cg

wanych baz, czy pobranych z uczelnianego repozytorium skryptów. W konsekwencji wielu studentów nie musi poświęcać czasu na wizytę w bibliotece, co staje się zauważalne w statystykach odwiedzin oraz wykorzystania zasobów cyfrowych.

Wpływ na te statystyki może mieć nie tylko student umieszczający skopiowany podręcznik w serwisie Rapidshare czy Chomikuj.pl. W omawianej wcześniej IMSLP znajduje się ponad 600 cyfrowych wydawnictw nutowych pochodzących z Biblioteki Cyfrowej Uniwersytetu Łódzkiego. Wszystkie są co prawda opatrzone informacją, że zeskanowano je w Bibliotece Uniwersytetu Łódzkiego z linkiem do muzykaliów w bibliotece cyfrowej, jednak fizycznie pliki znajdują się na serwerze IMSLP. Biorąc pod uwagę popularność tego serwisu, można założyć, że użytkownicy, którzy odszukali w nim potrzebne nuty, nie będą chcieli sprawdzić, jakie inne zasoby może im zaproponować Biblioteka Uniwersytetu Łódzkiego. Zamieszczony poniżej schemat 2 obrazuje odpływ materiałów cyfrowych z biblioteki do serwisów Web 2.0, sieci peer-to-peer i serwisów oferujących hosting plików.



Schemat 2. Odpływ dokumentów cyfrowych z biblioteki

W świetle przedstawionych powyżej faktów i liczb, dość dwuznacznie może zabrzmieć zdanie Marshalla McLuhana „Komputer jako narzędzie do badań i komunikacji może usprawnić odzyskiwanie informacji, wyprzeć potężne biblioteki, przywrócić jednostkom funkcję encyklopedyczną oraz umożliwić szybki i płatny dostęp do starannie wybranych danych”[29].

Bibliografia

[1] BibliotekaNarodowaTV's Chanel [online], [dostęp: 12 czerwca 2012]. Dostępny w Internecie:http://www.YouTube.com/user/BibliotekaNarodowaTV/videos

[2] BitTorrent [online], [dostęp: 12 czerwca 2012]. Dostępny w Internecie: http://en.wikipedia.org/wiki/BitTorrent

[3] Chmielewska-Gorczyca E., Ku bibliotece wirtualnej, Zagadnienia Informacji Naukowej 1996, nr 1, s. 7.

[4] Czapnik G., Bibliotekarskie katalogi tematyczne, Zagadnienia Informacji Naukowej 2003, nr 1, ss. 64-76.

[5] Derfert-Wolf L., Jak posługiwać się biblioteką cyfrową? [w:] Cyfrowy świat dokumentu. Wydawnictwa, biblioteki, muzea, archiwa. Warszawa 2011.

[6] Dudczak A. [i in.], dLibra. Platforma do budowy repozytoriów cyfrowych [online], [dostęp: 10-05-2012]. Dostępny w Internecie: http://lib.psnc.pl/dlibra/publication?id=189&tab=3

[7] Envisional Internet Usage Jan 2011. Technical report: An Estimate of Infringing Use of the Internet [online], [dostęp: 12 czerwca 2012]. Dostępny w Internecie: http://www.scribd.com/doc/48336443/Envisional-Internet-Usage-Jan2011

[8] Facts & Figures [online], [dostęp: 05-06-2012]. Dostępny w Internecie: http://pro.europeana.eu/web/guest/about/facts-figures

[9] Foulkes-Levy L., Art Music for Musicianship Training Welcome to the World Wide Web [online], Kodaly Envoy. Spring 2010, Vol. 36, Issue 3, pp. 6-9 [dostęp: 12 czerwca 2012]. Dostępny w Internecie: http://212.191.71.5/han/EBSCOhostResearchDatabasesTEST0/web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&hid=105&sid=70d43552-073f-4c93-847c-f7fa3181954e%40sessionmgr113

[10] Jak zapisać się do Biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie? [online], [dostęp: 12 czerwca 2012]. Dostępny w Internecie: http://www.YouTube.com/watch?v=iQ4Aiz0R1r8&feature=plcp

[11] Kozakiewicz W., Digitalizacja 2.0. Forum Bibliotek Medycznych 2010, R. 3, nr 2, ss. 268-273.

[12] Lebert M., History of Project Gutenberg [online], [dostęp: 10-05-2012]. Dostępny w Internecie: http://www.gutenbergnews.org/about/history-of-project-gutenberg/

[13] Makowski T., Ślaska K., Program digitalizacji dóbr kultury. [w:] Cyfrowy świat dokumentu. Wydawnictwa, biblioteki, muzea, archiwa. Warszawa 2011, ss. 88-96.

[14] McLuhan, M., Wybór tekstów. Poznań, Wydaw. Zysk i S-ka, 2001, ss. 423-424.

[15] Millington P., The New Improved OpenDOAR. Directory of OA Repositories [online], [dostęp: 10-05-2012]. Dostępny w Internecie: http://www.opendoar.org/documents/LancasterPresentation20060907.ppt

[29]McLuhan M., Wybór tekstów. Poznań, Wydaw. Zysk i S-ka, 2001, ss. 423-424.

[16] Open Access [online], [dostęp: 10-05-2012]. Dostępny w Internecie: http://en.wikipedia.org/wiki/Open_access
[17] Polska Biblioteka Internetowa [online], [dostęp: 10-05-2012]. Dostępny w Internecie: http://www.pbi.edu.pl/opbi_historia_projektu.html
[18] Program digitalizacji dóbr kultury oraz gromadzenia, przechowywania i udostępniania obiektów cyfrowych w Polsce 2009-2020 [online], [dostęp: 10-05-2012]. Dostępny w Internecie: http://www.kongreskultury.pl/library/File/ RaportDigitalizacja/Program%20digitalizacji%202009-2020.pdf
[19] Proportion of Repositories by Country - Worldwide [online], [dostęp: 10-05-2012]. Dostępny w Internecie: http://www.opendoar.org/onechart.php?cID=&ctID=&rtID=&clID=&lID=&potID=&rSoftWareName=&search=&groupby=c.cCountry&orderby=Tally%20DESC&charttype=pie&width=600&height=300&caption=Proportion%20of%20Repositories%20by%20Country%20-%20Worldwide
[20] RapidShare [online], [dostęp: 12 czerwca 2012]. Dostępny w Internecie: http://en.wikipedia.org/wiki/RapidShare
[21] Suber P., Open Access Overview [online], [dostęp: 10-05-2012]. Dostępny w Internecie: http://www.earlham.edu/~peters/fos/overview.htm
[22] Summit R., Kollin D., Cuadra C., Online Before the Internet: Early Pioneers Tell Their Stories Part 1: In the Beginning. Searcher [online], June 2003 [dostęp: 12 maja 2005]. Dostępny w Internecie: http://www.dialog.com/about/history/pioneers1.pdf
[23] Traffic Report: Online Piracy and Counterfeiting [online], [dostęp: 12 czerwca 2012]. Dostępny w Internecie: http://www.google.pl/url?sa=t&rct=j&q=traffic%20report%3A%20online%20piracy%20and%20counterfeiting&source=web&cd=1&ved=0CFQQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.markmonitor.com%2Fdownload%2Freport%2FMarkMonitor_-_Traffic_Report_110111.pdf&ei=mmTzT-G_JMTDswax_82qBQ&usg=AFQjCNHGvkj-PstniiMarY-j7OvolsU7Cg
[24] Wirtualna Biblioteka Nauki [online], [dostęp: 10-05-2012]. Dostępny w Internecie: http://www.nauka.gov.pl/na-skroty/wirtualna-biblioteka-nauki/
[25] Zabytkowe zbiory Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej w Kielcach? [online], [dostęp: 12 czerwca 2012]. Dostępny w Internecie: http://www.YouTube.com/watch?v=jQPhDwDGohg

An attempt to assess and classify the digital collections available on the Internet

The development of Information technology sector related to digitalization has contributed to the increase in digital collections available on the Internet. Libraries and other institutions, besides sharing subscribed databases, began to create and provide access to a wide range of digital documents.

However, the simplicity of making the digital copies of documents has also caused abundance of web services offering illegal content. That occurrence effects on decline of library usage, not only in library's premises but also on the library's websites.

That paper presents an attempt to assess and systematize the sources of digital collections the libraries and other institutions offer. There is also a review of websites and services providing data illegally.

Paulina Studzińska-Jaksim
Biblioteka Główna Uniwersytetu Przyrodniczego
w Lublinie

Statystyka i ocena elektronicznych źródeł informacji

Jednym z zadań bibliotek akademickich jest zapewnienie dostępu online do źródeł informacji zgodnie z potrzebami naukowymi i dydaktycznymi użytkowników. Statystyki pomagają w planowaniu, podejmowaniu decyzji oraz ukazywaniu znaczenia źródeł elektronicznych. Są podstawą do obliczania wskaźników efektywności funkcjonowania biblioteki, jednak nie zawsze pokazują ocenę z punktu widzenia użytkownika i jego potrzeb. Bezpośredni kontakt oraz wiedza dziedzinowa bibliotekarza mogą pomóc przy podjęciu właściwej decyzji o zorganizowaniu dostępu do zasobów elektronicznych.

W pracy scharakteryzowano licencjonowane źródła elektroniczne dostępne w bibliotekach uczelni przyrodniczych. Pokazano ich mnogość, różnorodność i przyporządkowano je do właściwej kategorii. W tym celu wykorzystano dane zebrane podczas pracy z Zespołem StatEL (ds. Statystyki Zasobów Elektronicznych).

Przeprowadzono także sondaż wśród bibliotek uczelni przyrodniczych na temat danych statystycznych dotyczących gromadzenia i wykorzystania źródeł elektronicznych. Na jego podstawie m.in. wyszczególniono bazy danych, kolekcje czasopism i książek elektronicznych istotne w naukach przyrodniczych ze względu na tematykę oraz cechy jakimi powinny się charakteryzować. Zwrócono także uwagę na trudności pojawiające się przy podawaniu danych m.in. do GUS, AFBN oraz rankingów prasowych.

Wstęp

W Polsce badania bibliotek, ich stanu funkcjonowania i wielkości zasobów sięgają 1918 roku. Wówczas Edward Chwalewik wysyłał ankiety do bibliotek, pytając o historię zbiorów i stan posiadania wyrażony w woluminach. Jego prace kontynuował Stefan Demby jednak rozszerzył on pytania dotyczące struktury zbiorów, rocznego budżetu, czasu otwarcia biblioteki i frekwencji czytelników. Główny Urząd Statystyczny wykorzystał badania ankietowe za lata: 1926, 1927 oraz 1928 i udostępnił je w tabelach[1]. Była to pierwsza reprezentatywna próba dla wszystkich bibliotek uczelnianych w Polsce.

[1]Szmigielska T., Standardy oceny bibliotek akademickich. SBP, Warszawa 2011, s. 32.

Chociaż w kolejnych latach ilość zbieranych danych o bibliotekach powiększała się, to w początkach XX w. nikt nie przypuszczał, że pojawią się pytania dotyczące baz danych, e-czasopism, e-książek czy dokumentów zdigitalizowanych. Obecnie, pośród wielu danych przekazywanych przez biblioteki do rankingów prasowych, ankiet dla Głównego Urzędu Statystycznego czy projektu „Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce" (AFBN), istotne miejsce zajmują te, które dotyczą zasobów elektronicznych.

W bibliotekach naukowych dostęp do baz danych, czasopism i książek elektronicznych stał się niezbędny dla czytelników. Wirtualna Biblioteka Nauki gwarantuje bezpłatny dostęp do części najważniejszych publikacji naukowych na świecie, na zasadzie licencji dostępnej dla wszystkich instytucji akademickich w Polsce. Wydatki na zakup innych, istotnych dla Uczelni źródeł elektronicznych są bardzo duże. Statystyki wykorzystania oraz wielkość udostępnionego zasobu pokazują jednak, jak ważne jest przeznaczenie środków finansowych na ten cel.

Bibliotecznymi danymi statystycznymi, w tym szczegółowo dotyczącymi zasobów elektronicznych, można posłużyć się m.in. do następujących celów:

- efektywnego zarządzania biblioteką,
- uzasadnienia wydatków,
- uświadomienia władzom zwierzchnim potencjalnych skutków zwiększenia lub zmniejszenia funduszy,
- promowania zasobów elektronicznych wśród aktualnych i potencjalnych użytkowników,
- pokazania bogactwa posiadanych zasobów, ujawniania tych mniej znanych,
- ukazania i potwierdzania ogromnej roli, jaką odgrywa biblioteka w świecie nauki[2].

Analizy statystyczne e-zasobów dają ilościowy opis i są jedną z technik badawczych służących do oceny ich wykorzystania. Jeżeli dodamy do nich badanie opinii użytkowników oraz wiedzę bibliotekarzy, to otrzymamy pełny obraz elektronicznych źródeł informacji udostępnianych w bibliotece.

Statystyki elektronicznych zasobów

Biblioteki kilka razy w roku, stają przed koniecznością wypełniania ankiet, kwestionariuszy i podawania danych statystycznych dotyczących elektronicznych zasobów. W Polsce, co roku, obowiązkowo należy wypełnić formularz Głównego Urzędu Statystycznego, w którym w dziale „Zbiory biblioteczne" należy także uwzględnić: książki elektroniczne, czasopisma elektroniczne, bazy danych, inne zbiory elektroniczne, a także materiały zdigitalizowane przez bibliotekę. W dziale dotyczącym wykorzystania usług bibliotecznych znajduje się miejsce na podanie

[2]Manifest IFLA o statystyce bibliotecznej, [online]. Dokument zatwierdzony przez Zarząd IFLA, 9 kwietnia 2010 r., [dostęp 25.05.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.ifla.org/files/statistics-and-evaluation/publications/library-statistics-manifesto-pl.pdf

szczegółowych danych dotyczących liczby sesji i liczby pobranych dokumentów. Natomiast w kolejnym dziale: Finanse bibliotek, należy podać wydatki na zbiory elektroniczne zinwentaryzowane oraz wydatki na licencjonowane zbiory elektroniczne. Dane przekazywane do GUS, są danymi liczbowymi z pominięciem wskaźników efektywności i nie pozwalają na dokonywanie badań porównawczych[3].

Większość wskaźników efektywności jest pochodną danych statystycznych. Wyznaczenie ich, gromadzenie i analizę umożliwia projekt Analiza Funkcjonowania Bibliotek Naukowych w Polsce (AFBN). Wypełniając ankietę projektu AFBN, należy także uwzględnić dane dotyczące zasobów elektronicznych[4]:

- zbiory biblioteczne: książki elektroniczne, książki elektroniczne (licencje), bazy danych, czasopisma elektroniczne;
- budżet: wydatki na źródła elektroniczne (% budżetu), wydatki na zakup źródeł elektronicznych na 1 użytkownika w PLN;
- wykorzystanie źródeł elektronicznych: liczba logowań do licencjonowanych baz danych, liczba pobranych dokumentów z licencjonowanych czasopism elektronicznych i pełnotekstowych baz danych, liczba wyświetleń publikacji z własnej biblioteki cyfrowej.

Informacji o poszczególnych parametrach: liczbie e-książek, e-czasopism, baz danych i poniesionych wydatkach wymagają także rankingi prasowe (np. „Perspektyw"). Biblioteki, próbując odpowiedzieć na pytania powyższych ankiet, stają przed różnymi trudnościami m.in.:

- dostawcy e-zasobów przekazują niejednolite dane dotyczące wykorzystania (np. ilość stron wyświetlonych, ilość stron pobranych),
- trudno wybrać dane, które należy podać w ankietach (ilość pobrań, wejść, przeszukiwań),
- trudno uzyskać szczegółowe dane liczbowe o elektronicznych czasopismach,
- trudno wyłonić unikatowe zasoby elektroniczne,
- pojawiają się problemy z nazewnictwem elektronicznych zasobów.

Zespół StatEl

Systematycznie gromadzone dane statystyczne mogą być podstawą do obliczania wskaźników efektywności i umożliwić porównywanie z innymi bibliotekami. Możliwość porównywania danych, poprawność i wiarygodność, zależą od konsekwentnego stosowania wszędzie tych samych definicji oraz metod badawczych.

[3]Derfert-Wolf L., Standardy funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce. Stan prac Zespołu ds. Standardów dla Bibliotek Naukowych. [w:] Polskie biblioteki akademickie w Unii Europejskiej, Łódź 23-25 czerwca 2004 r. Materiały Konferencyjne. Łódź 2004, s. 26.
[4]Górski M., Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce (AFBN) jako narzędzie wspomagające zarządzanie biblioteką. [w:] Jakość usług bibliotecznych w społeczeństwie informacyjnym. SBP, Warszawa 2009, ss. 120-121.

Przychodząc z pomocą bibliotekom, Rada Wykonawcza Konferencji Dyrektorów Bibliotek Akademickich Szkół Polskich powołała Zespół ds. deduplikacji e-czasopism i baz danych, który zmienił nazwę na Zespól StatEl (ds. Statystyki Zasobów Elektronicznych)[5]. Jednym z powodów powołania tego zespołu była potrzeba ujednolicenia danych do statystyk przekazywanych np. dla potrzeb ankiet i rankingów uczelni. Uznano, że stwarzają one wiele problemów, są różnie interpretowane i nie są ujednolicone. W konsekwencji zebrane dane nie do końca powinny być porównywane, gdyż nie zawsze te same parametry są podawane przez różne biblioteki. Chcąc pomóc bibliotekom przy opracowywaniu danych do: GUS, AFBN, rankingów prasowych, itp. Zespól StatEl podjął się następujących zadań:

- uzgodnienia definicji: czasopism elektronicznych, baz danych, książek i innych dokumentów elektronicznych;
- ustalenia listy zasobów elektronicznych, do których dostęp umożliwiają polskie biblioteki akademickie;
- przyporządkowania poszczególnych źródeł do właściwej kategorii, np. czasopism elektronicznych, baz danych, itd.,
- próby określenia liczby czasopism elektronicznych, baz danych i książek w poszczególnych serwisach[6].

W pracach zespołu rozpatrywano płatne zasoby licencjonowane, bez względu na źródło finansowania. Przyjmując takie założenie, włączono zasoby, do których biblioteki mają dostęp w ramach tzw. licencji krajowej oraz zasoby bezpłatne dostępne w kolekcjach o płatnym dostępie. Przy zestawianiu nie uwzględniono źródeł bezpłatnych na przykład dostępnych w sieci na zasadzie Open Access oraz dokumentów zdigitalizowanych przez bibliotekę[7].

W skład zespołu weszli bibliotekarze z bibliotek różnych typów uczelni[8], co pozwoliło na dokładne zebranie tytułów źródeł elektronicznych w ramach dziedziny. Zespół wykonywał część prac, kontaktując się za pomocą poczty elektronicznej, a także współpracując poprzez Google Dokumenty. Niezbędne były

[5]Licencjonowane źródła elektroniczne w polskich bibliotekach szkół wyższych (stan na 31.12.2011) [online], [dostęp 25.05.20012]. Dostępny w Internecie: http://kangur.uek.krakow.pl/biblioteka/konferencja/Aktualnosci/zasoby%20elektroniczne%20w%20Polsce%20-%20wprowadzenie.pdf

[6]jw.

[7]jw.

[8]Skład Zespołu StatEl: Lidia Derfert-Wolf (Biblioteka Uniwersytetu Technologiczno-Przyrodniczego im. J.J. Śniadeckich w Bydgoszczy – kierownik zespołu), Urszula Cieraszewska (Biblioteka Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie), Helena Juszczyk (Biblioteka Politechniki Krakowskiej), Michał Kordek (Biblioteka Uniwersytecka Uniwersytetu im. A. Mickiewicza w Poznaniu), Mirosława Modrzewska (Biblioteka Główna Gdańskiego Uniwersytetu Medycznego), Elżbieta Mroczek (Biblioteka Politechniki Warszawskiej), Iwona Socik (Biblioteka Politechniki Warszawskiej), Paulina Studzińska-Jaksim (Biblioteka Główna Uniwersytetu Przyrodniczego w Lublinie), Gabriela Waliszewska (Biblioteka Uniwersytetu Łódzkiego).

Tabela 1. Licencjonowane źródła elektroniczne w polskich bibliotekach szkół wyższych (fragment)

Tytuł źródła	Baza danych / liczba baz	Książki elektroniczne / Liczba tytułów	Czasopisma elektroniczne / Liczba tytułów	UWAGI
ABI/INFORM Archive	zob. ProQuest (bazy danych)			
ABI/INFORM® Complete (ProQuest Central, ABI/INFORM Complete)	zob. ProQuest (bazy danych)			
ABI/INFORM Complete	zob. ProQuest (pakiet)			
ABI/INFORM Dateline (ProQuest Central, ABI/INFORM Complete)	zob. ProQuest (bazy danych)			
ABI/INFORM Global (ProQuest Central, ABI/INFORM Complete)	zob. ProQuest (bazy danych)			
ABI/INFORM Trade & Industry (ProQuest Central, ABI/INFORM Complete, STM package)	zob. ProQuest (bazy danych)			
Academic Research Library (STM package) zob. ProQuest Research Library	zob. ProQuest (bazy danych)			
Academic Search Complete	zob. EBSCO (licencja krajowa)			
Access Medicine	1	64		
Access Surgery	1	21		
ACM (Association Computer Machinery) Digital Library	1	4763	128	Do książek zaliczamy materiały konferencyjne (podajemy liczbę woluminów)
ACP Medicine (American College of Physician)	1			
ACS (American Chemical Society)	1		38	
ACS Surgery (American College of Surgeons)	1			

Źródło: http://kangur.uek.krakow.pl/biblioteka/konferencja/Aktualnosci/StatEL_tabela.pdf

spotkania całego zespołu, by sklasyfikować zasoby elektroniczne według trzech głównych kategorii: baza danych, czasopisma i książki elektroniczne. W wyniku tych prac powstała tabela (tabela 1) zawierająca spis zasobów elektronicznych kupowanych przez polskie biblioteki akademickie. Znalazły się w niej informacje dotyczące nazwy, typu zasobu, a także w miarę możliwości liczba tytułów (czasopism, książek itp.).

Wykaz został udostępniony dyrektorom bibliotek do konsultacji i korekty, a następnie umieszczony online na witrynie Konferencji Dyrektorów Bibliotek Akademickich Szkół Polskich. Obecnie jest dostępny dla bibliotekarzy i może stać się pomocą przy gromadzeniu danych do statystyk lub sprawdzeniu, które zasoby elektroniczne znajdują się w zasobach polskich bibliotek akademickich. Informacje zawarte w wykazie mogą być systematycznie aktualizowane i weryfikowane.

Zdefiniowanie źródeł elektronicznych

Użytkownicy bibliotek, jak również bibliotekarze, czasami stają przed problemem właściwego określenia, co jest bazą, a co czasopismem elektronicznym. W przypadku tych pierwszych problem nie musi być do końca rozwiązany, gdyż czytelnikowi zależy, aby trafić do źródła, bez względu na to jak się nazywa. Natomiast w przypadku pracowników bibliotek, niepoprawne nazewnictwo może wpłynąć niekorzystnie na statystyki, rankingi itp. Szczegółowe określenie, w jaki sposób definiować poszczególne zbiory, znajduje się w Polskiej Normie: „Informacja i dokumentacja. Wskaźniki funkcjonalności bibliotek" PN-ISO 11620:2012[9] oraz normie ISO 2789:2006 dotyczącej międzynarodowej statystyki bibliotecznej[10].

Na podstawie normy[11] i zawartych w niej definicji, bazą danych jest zbiór elektronicznie przechowywanych rekordów opisowych lub jednostek treści, który posiada wspólny interfejs użytkownika oraz oprogramowanie do wyszukiwania i przetwarzania danych. Wymienionymi jednostkami treści mogą być pełne teksty, obrazy, dźwięki i fakty, dostępne bezpośrednio lub jako plik poprzez Internet, a także takie, które zostały wydane na CD-ROM czy dyskietce. Łączy je wspólny interfejs i pole do wyszukiwań umożliwiające dostęp do pakietu czasopism lub dokumentów cyfrowych. Przyjmując tę definicję, w bazie danych zawarte są czasopisma elektroniczne wydawnictwa John Wiley&Son na platformie Wiley Online Library, a także wydawnictwa Cambridge University Press na platformie Cambridge Journals. Liczba podawanych w bibliotecznych zestawieniach baz danych może zostać więc powiększona, jednak nadal konieczne jest liczenie tytułów poszczególnych czasopism. Zliczając zasoby elektroniczne, należy wziąć pod

[9]ISO 11620:1998 Information and documentation – Library performance indicators. Polskie tłumaczenie w 2012 r., PN-ISO 11620: 2012 Informacja i dokumentacja. Wskaźniki funkcjonalności bibliotek.

[10]ISO 2789:2006 Information and Documentation. International Library Statistics.

[11]PN-ISO 11620: 2012 Informacja i dokumentacja. Wskaźniki funkcjonalności bibliotek, s. 8.

uwagę fakt, że licencjonowane bazy danych należy liczyć odrębnie, nawet jeśli dostęp do kilku jest uzyskiwany przez ten sam interfejs.

Wydawnictwem ciągłym, elektronicznym jest publikacja o nieokreślonym z góry zakończeniu (np. periodyk, czasopismo, gazeta, kolejny zeszyt) publikowana wyłącznie w formie elektronicznej, albo równocześnie w formie elektronicznej oraz innej[12]. W tym miejscu uwzględniane są zbiory przechowywane na miejscu oraz zasoby zdalne, warunkiem jest by prawa dostępu były uzyskiwane przynajmniej na pewien okres. Zasoby, które biblioteka kupuje na własność lub do których biblioteka umożliwia dostęp np. Science, Nature, Ingenta – tytuły, Sigma-Not (archiwa) – tytuły, powinny być uwzględniane w statystykach i zliczane jako indywidualne tytuły czasopism[13].

Odrębną grupę stanowią książki elektroniczne, które zgodnie z normą[14] są dokumentem cyfrowym z przewagą tekstu, podlegające wyszukiwaniu i oglądaniu. Korzystanie z książek elektronicznych może wymagać specjalnego urządzenia, czytnika lub oprogramowania. W zależności od tego mogą one być wypożyczane na przenośnych urządzeniach lub udostępniane przez łącza i Internet. Obserwując zasoby elektroniczne bibliotek akademickich w Polsce, zauważyć można, że rośnie liczba udostępnianych książek elektronicznych. Dotyczy to zarówno książek obcojęzycznych, jak również polskojęzycznych pozyskiwanych w różnych modelach zakupu: na własność, w subskrypcji, pojedyncze tytuły, kolekcje czy w modelu Patron Driven Acquisition (PDA) – zakup napędzany popytem. Przy zbieraniu danych do statystyk i rankingów należy zwrócić uwagę czy książki elektroniczne będziemy zliczali tylko jako pojedyncze tytuły czy dodatkowo zaliczymy do baz danych. Wydawnictwo czy kolekcja może posiadać wspólny interfejs i narzędzie do wyszukiwań, które będzie kwalifikowało zbiór e-książek do baz danych (np. ibuk.pl, ebrary, Springer). Książką elektroniczną, na podstawie Polskiej Normy[15], są także rozprawy doktorskie w formie elektronicznej oraz dokumenty digitalizowane przez bibliotekę.

Badania własne.
E-zasoby w bibliotekach uczelni przyrodniczych

Ocenę elektronicznych zasobów w bibliotekach uczelni przyrodniczych przeprowadzono dwukrotnie, tj. w maju 2011 roku w ramach prac prowadzonych z Zespołem StatEl oraz w maju 2012 roku, dla porównania zebranych danych. Analizowano elektroniczne zasoby we wszystkich bibliotekach uniwersytetów przyrodniczych i rolniczych w Polsce, które wcześniej należały do grupy uczelni rolniczych. W niniejszym artykule będą nazywane bibliotekami uczelni przyrodniczych. Zebrano dane z następujących bibliotek:

[12] jw.
[13] Licencjonowane źródła… s. 2.
[14] PN-ISO 11620: 2012 Informacja i dokumentacja. Wskaźniki funkcjonalności bibliotek. s. 9.
[15] jw.

- Biblioteka Szkoły Głównej Gospodarstwa Wiejskiego,
- Biblioteka Uniwersytetu Rolniczego im. Hugona Kołłątaja w Krakowie,
- Biblioteka Uniwersytetu Przyrodniczego w Poznaniu,
- Biblioteka Uniwersytetu Przyrodniczego we Wrocławiu,
- Biblioteka Uniwersytetu Przyrodniczego w Lublinie,
- Biblioteka Uniwersytetu Przyrodniczo-Humanistycznego w Siedlcach,
- Biblioteka Uniwersytetu Technologiczno-Przyrodniczego im. Jana i Jędrzeja Śniadeckich w Bydgoszczy,

dodatkowo:

- Biblioteka Zachodniopomorskiego Uniwersytetu Technologicznego w Szczecinie (od 2009 r. Akademia Rolnicza jest w strukturze Uczelni),
- Biblioteka Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie (od 1999 r. Akademia Rolniczo-Techniczna jest w strukturze Uczelni).

Tabela 2. Licencjonowane źródła elektroniczne w bibliotekach polskich uczelni przyrodniczych w dn. 20.05.2012 r.

Lp.	Tytuł źródła	Baza danych /liczba baz	Książki elektroniczne	Czasopisma elektroniczne
1	ACS (American Chemical Society)	1		x
2	AIP (American Institute of Physics) / APS (American Physical Society)	1		x
3	CAB Abstract	1		
4	CABI Book	1	x	
5	Cambridge University Press	1		x
6	CAS SciFinder: Chemical Abstracts	1		
7	CRC Press Taylor&Francis	1		x
8	CSIRO	1		x
9	Derwent Biotechnology Abstract	1		
10	ebrary	1	x	
11	Ebsco*	12 w lic. krajowej + x		x
12	Emerald Management Extra	1		x
13	Emerald Engineering	1		x
14	EMIS Emerging Markets: Polska	1		
15	Food Science and Technology Abstracts (FSTA)	1		
16	Ibuk.pl	1	x	

17	IEEE Xplore (Institute of Electrical and Electronic Engineers)	1	x	x
18	InforLex Biblioteka	1		x
19	IoPscience (Institute of Physics)	1		x
20	ISSN Portal	1		
21	JSTOR	1		x
22	Knovel	1	x	
23	MUNICIPIUM	1		
24	NTRL	1		
25	Oxford Journals	1		x
26	PBL – Polska Bibliografia Lekarska	1		
27	Prawo Ochrony Środowiska (ABC Wolters Kluwer)	1		
28	ProQuest*	x		x
29	Reaxys	1		
30	RSC Royal Society of Chemistry	x	x	x
31	ScienceDirect	1	x	x
32	Scopus	1		
33	Springer	1	x	x
34	System Informacji Prawnej LEGALIS	1		
35	System Informacji Prawnej LEX	1		
36	Web of Knowledge	6		
37	Wiley Online Library	1	x	x
38	Zentralblatt MATH	1		

x-liczbę baz/książek/czasopism dostępnych w serwisie zlicza indywidualnie biblioteka. Niektóre z tych danych są podane w pełnej tabeli stworzonej przez Zespół StatEl.
Ebsco*, ProQuest* – nazwy baz danych zawartych w serwisach podane zostały w pełnej tabeli stworzonej przez Zespół StatEl.

Źródło: opracowanie własne.

Elektroniczne zasoby udostępniane przez wymienione biblioteki, w ramach opłat indywidualnych, konsorcyjnych i w ramach licencji krajowej zestawiono w tabeli (tabela 2), przyporządkowano do właściwych kategorii zgodnie z normami i zaleceniami międzynarodowymi, a także oznaczono, znakiem „X", te dane, które powinny być zliczane do statystyk i rankingów. W zestawieniu znalazły się płatne zasoby licencjonowane, bez względu na źródło finansowania, które

znalazły się przynajmniej w jednej z analizowanych bibliotek. W tabeli widoczne są również zasoby, do których biblioteki mają dostęp w ramach tzw. licencji krajowej. Ze względu na trudność pozyskania danych, nie zostały ujęte zasoby dostępne na dyskietkach, płytach CD i innych nośnikach, chociaż powinny one być również uwzględniane w statystykach i rankingach. Nie uwzględniono źródeł bezpłatnie dostępnych w sieci na przykład na zasadzie Open Access oraz dokumentów zdigitalizowanych przez bibliotekę.

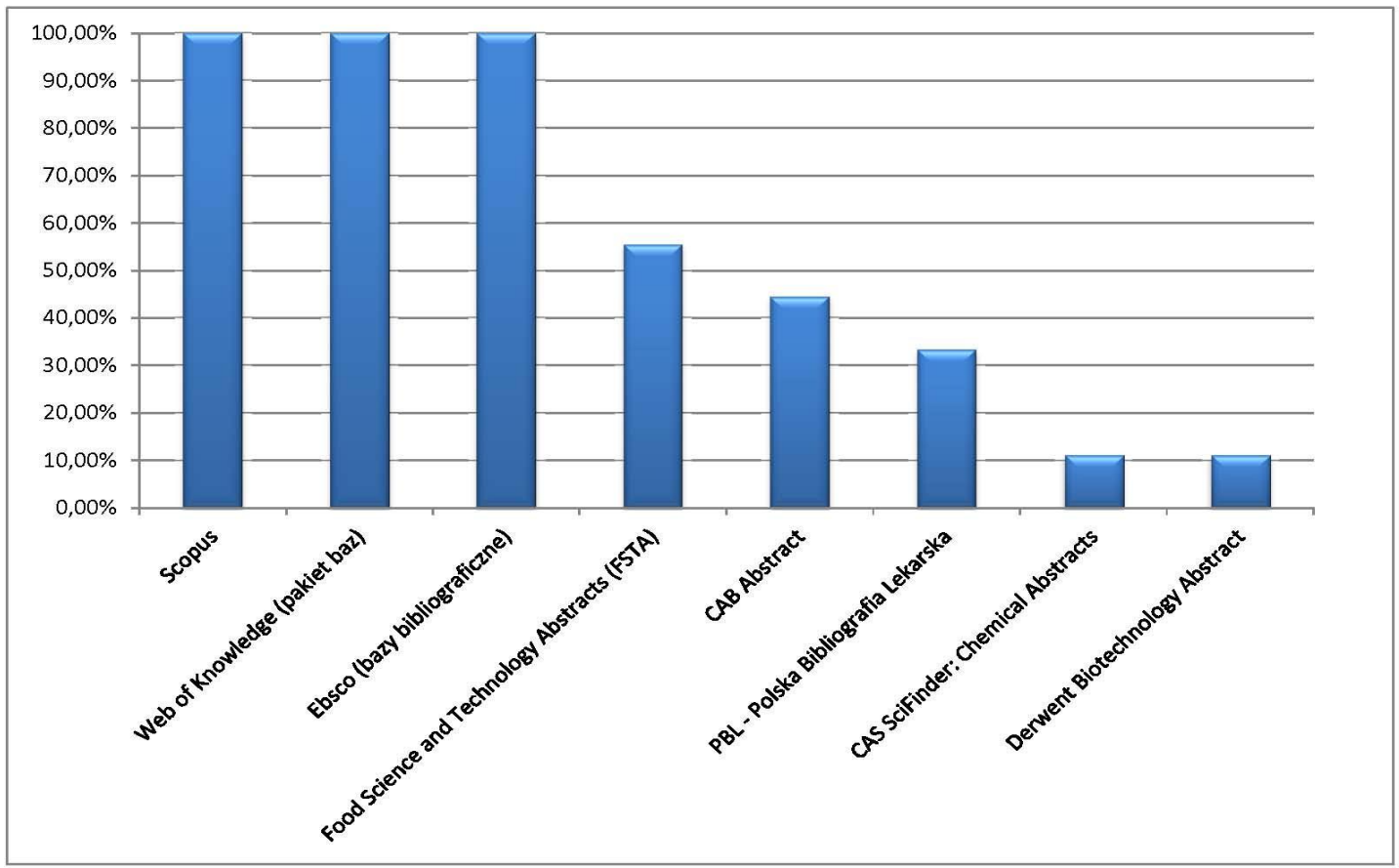
Dokonując dokładnej analizy elektronicznych zasobów, rozpatrywano w ilu bibliotekach są udostępniane. W tym celu dostęp do każdego źródła elektronicznego próbowano odnaleźć w wybranych do próby bibliotekach. Zasoby elektroniczne podzielono na trzy główne kategorie:

a) bazy danych,
b) czasopisma elektroniczne,
c) książki elektroniczne.

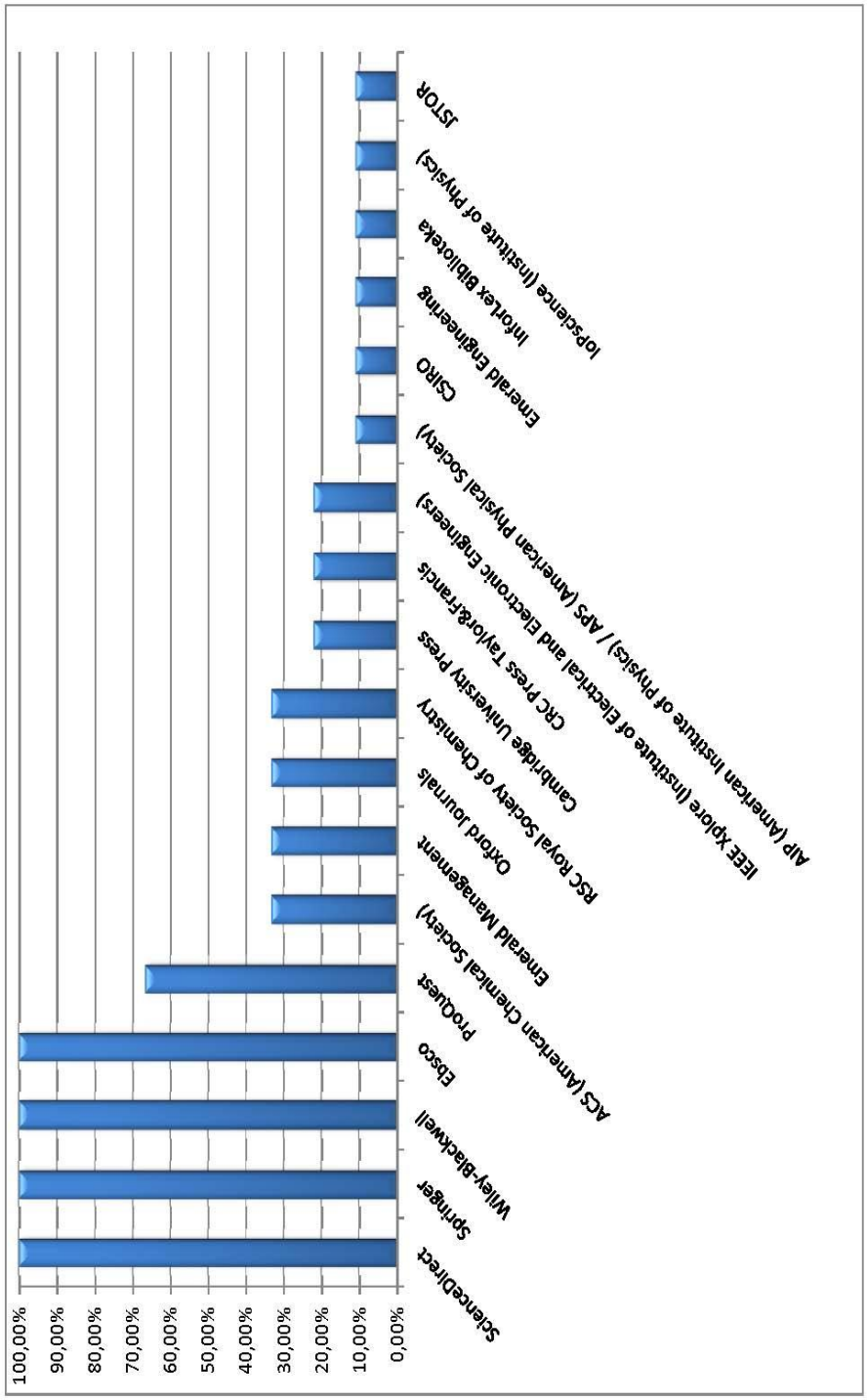
Spośród zasobów elektronicznych, które są bazami danych, lecz nie udostępniają pełnych tekstów (np. baza bibliograficzno-abstraktowa), dwanaście jest dostępnych na zasadach licencji krajowej[16]. Wszystkie analizowane biblioteki, w 2012 roku, udostępniają interdyscyplinarną bazę abstraktów i cytowań Scopus oraz pakiet baz Web of Knowledge obejmujący Web of Science, który zawiera 3 indeksy cytowań: Science Citation Index Expanded, Social Sciences Citation Index, Art and Humanities Citation Index oraz indeks cytowań Conference Proceedings Citation Index i bazę Journal Citation Reports JCR. Dostępne są także bazy bibliograficzne: Agricola, Medline, ERIC, GreenFILE oraz Library, Information Science&Technology Abstracts (LISTA) z pakietu podstawowego Ebsco objętego licencją krajową. Ponad połowa bibliotek uczelni przyrodniczych finansuje dostęp do bazy Food Science and Technology Abstracts (FSTA) indeksującej literaturę z dziedziny żywności i żywienia. Znaczna część bibliotek udostępnia CAB Abstract zawierającą pełne indeksy i abstrakty literatury z dziedziny rolnictwa, weterynarii, ochrony środowiska i ogrodnictwa. Niektóre biblioteki wykorzystują Polską Bibliografię Lekarską, CAS SciFinder: Chemical Abstracts oraz Derwent Biotechnology Abstract (wykres 1).

Na podstawie ogólnokrajowych licencji akademickich finansowanych w roku 2012 w całości przez MNiSW, udostępniane są bazy pełnotekstowe: Science Direct, Springer, Wiely-Blackwell oraz bazy z pakietu Ebsco (Academic Search Complete, Business Source Complete, Regional Business News, Health Source-Nursing/Academic Edition, Health Source-Consumer Edition, Master File Premier, Newspaper Source)[17]. Wśród innych elektronicznych zasobów, finansowanych za pośrednictwem konsorcjum, najczęściej udostępniane są w bibliotekach

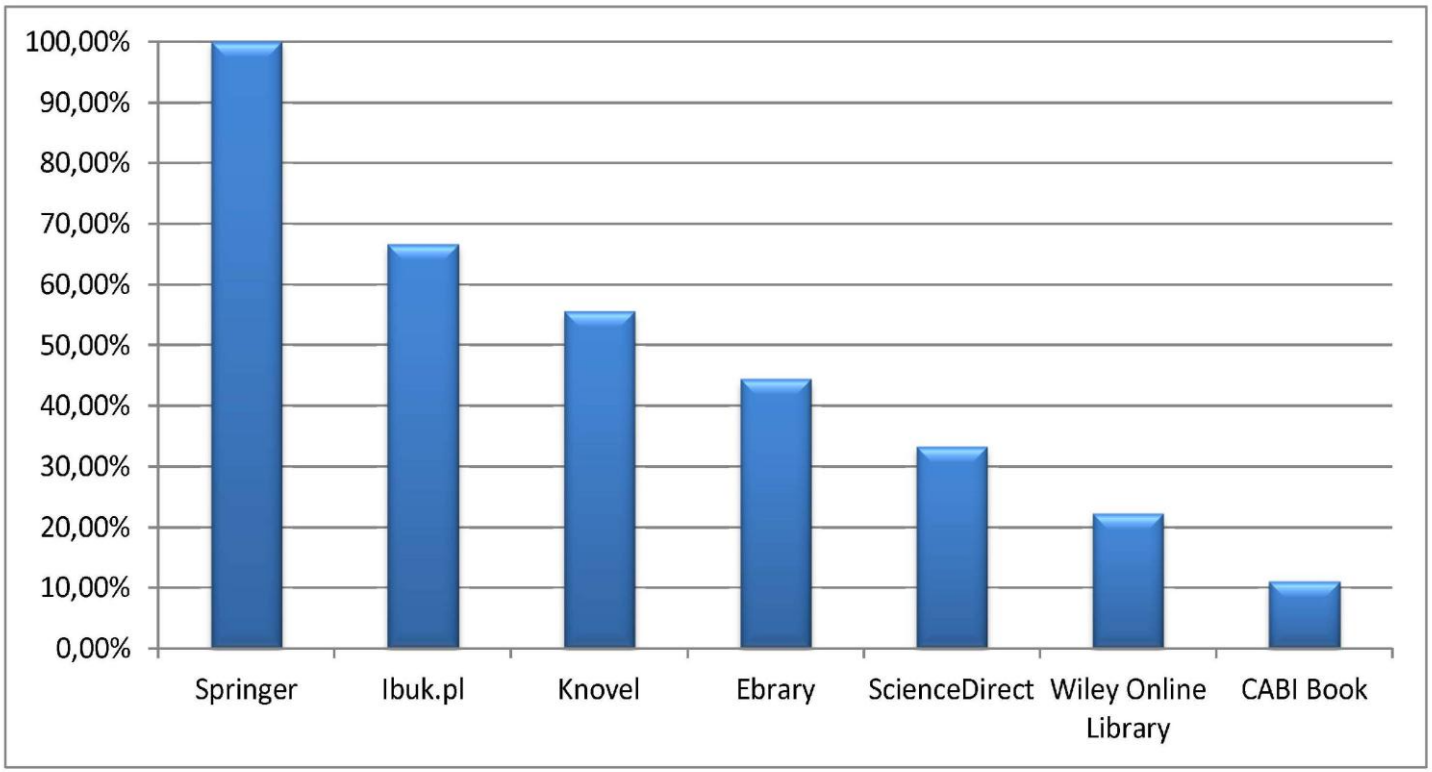
[16]Zakres i zasady udostępniania zasobów licencyjnych Wirtualnej Biblioteki Nauki w roku 2012. Informator dla instytucji akademickich i naukowych [online], [dostęp 25.05.20012]. Dostępny w Internecie: http://vls.icm.edu.pl/zasady/index.html
[17]jw.



Wykres 1. Liczba (w %) bibliotek uczelni przyrodniczych w Polsce udostępniających bazy danych w 2012 r.
Źródło: opracowanie własne.



Wykres 2. Liczba (w %) bibliotek uczelni przyrodniczych w Polsce udostępniających pełnotekstowe bazy danych w 2012 r.
Źródło: opracowanie własne.



Wykres 3. Liczba (w %) bibliotek uczelni przyrodniczych w Polsce udostępniających książki elektroniczne w 2012 r.
Źródło: opracowanie własne.

przyrodniczych bazy z pakietu ProQuest. Ponad 30% analizowanych bibliotek udostępnia bazy pełnotekstowe ACS (American Chemical Society), Emerald Management, Oxford Journals oraz RSC Royal Society of Chemistry. Pojedyncze biblioteki posiadają czasopisma australijskiego wydawcy CSIRO Publishing, IoPscience (Institute of Physics) i pełnotekstowe archiwum czasopism naukowych JSTOR (wykres 2).

Rynek książek elektronicznych rozwija się, a w bibliotekach uczelnianych zasoby książek w tej formie zaczynają się powiększać. Z e-książek coraz częściej korzystają studenci i pracownicy naukowi, co widać analizując statystyki wykorzystania książek wydawnictwa Springer, które są dostępne na zasadzie ogólnokrajowej licencji[18]. Jednak wciąż jest duże zapotrzebowanie na książkę elektroniczną, polskojęzyczną. Ponad 60% analizowanych bibliotek udostępnia książki w czytelni internetowej ibuk.pl, tworząc kolekcje publikacji akademickich w języku polskim, z zawartością dostosowaną do aktualnych potrzeb czytelników. Ponad połowa bibliotek uczelni przyrodniczych udostępnia e-książki zawarte w bazie Knovel m.in. z kolekcji Food Science; Biochemistry, Biology & Biotechnology oraz Environment & Environmental Engineering. Natomiast w blisko połowie analizowanych bibliotek są już udostępniane e-książki różnych wydawców posadowione na platformie Ebrary (wykres 3).

Badania ankietowe

Ankietę przeprowadzono w celu poznania potrzeb Użytkowników uczelni przyrodniczych w Polsce dotyczących źródeł elektronicznych. Wyniki ankiety, mogą stać się pomocą dla bibliotekarzy przy porównaniu elektronicznych zasobów z zakresu nauk przyrodniczych z innymi bibliotekami. W ankiecie poproszono o wypełnienie tabeli dotyczącej licencjonowanych zasobów elektronicznych, najczęściej wykorzystywanych przez użytkowników biblioteki. Poproszono o wskazanie najpopularniejszych baz lub serwisów: baz bibliograficzno-abstraktowych, e-czasopism i e-książek, w oparciu o wewnętrzne dane, zebrane przez biblioteki do statystyk i rankingów. Zapytano o cechy elektronicznych źródeł informacji istotnych dla użytkowników bibliotek uczelni przyrodniczych. Poproszono o wskazanie, z których elektronicznych zasobów biblioteka mogłaby zrezygnować, gdyby wystąpiła taka konieczność. Zapytano jakie są cechy e-zasobów, które nie wystarczają, bądź nie odpowiadają użytkownikom. Ostatnie pytania dotyczyły tabeli przygotowanej przez zespół StatEl: *Czy przy wypełnianiu ankiet np. do GUS, AFBN bądź rankingów prasowych korzystano z tabeli licencjonowanych źródeł elektronicznych stworzonej przez zespół StatEl? Jakie dane mogłyby się jeszcze znaleźć w tabeli, by ułatwić bibliotekarzom pracę przy tworzeniu zestawień?*

W ankiecie wzięło udział sześć polskich bibliotek z uczelni przyrodniczych i rolniczych:

- Biblioteka Szkoły Głównej Gospodarstwa Wiejskiego,

[18] jw.

- Biblioteka Uniwersytetu Rolniczego im. Hugona Kołłątaja w Krakowie,
- Biblioteka Uniwersytetu Przyrodniczego w Poznaniu,
- Biblioteka Uniwersytetu Przyrodniczego we Wrocławiu,
- Biblioteka Uniwersytetu Przyrodniczego w Lublinie,
- Biblioteka Uniwersytetu Przyrodniczo-Humanistycznego w Siedlcach.

Bibliograficzno-abstraktową bazą danych, która jest najczęściej wykorzystywana przez Czytelników bibliotek przyrodniczych, jest baza Web of Science. Na drugim miejscu wymieniona została baza Scopus, a następnie CAB Abstract i Food Science of Technology Abstract (FSTA).

Spośród pełnotekstowych baz, wszystkie ankietowane biblioteki, na pierwszym miejscu wymieniły Science Direct. Znajdujące się w niej czasopisma wydawnictwa Elsevier, od wielu lat są cenione przez naukowców z dziedziny nauk przyrodniczych oraz przez studentów przygotowujących prace dyplomowe. Kolejnymi, intensywnie wykorzystywanymi publikacjami są e-czasopisma Springer, a następnie wydawnictwa Willey-Blackwell. W ankiecie została wymieniona baza EMIS – Emerging Markets Information Service, jako cenne źródło publikacji pełnotekstowych, polskojęzycznych, z zakresu ekonomii i gospodarki. W bibliotekach przyrodniczych, które udostępniają tę bazę, użytkownicy korzystają m.in. z analiz sektorowych, zestawień finansowych spółek oraz raportów Instytutu Ekonomiki Rolnictwa i Gospodarki Żywnościowej.

Czytelnia on-line ibuk.pl, zebrała najwięcej pozytywnych głosów spośród serwisów udostepniających książki elektroniczne studenci doceniają możliwość korzystania z e-książek w języku polskim. Na kolejnym miejscu znalazły się e-książki Springer, których na koniec 2011 roku, udostępniano na ogólnokrajowej licencji 23 437 tytułów. Na trzecim miejscu znalazły się książki w bazie Knovel.

Oceny elektronicznych zasobów częściowo można dokonać na podstawie danych liczbowych: wejścia do baz, ilości pobranych dokumentów (html, pdf), liczby zapytań itd. W oparciu o wewnętrzne dane, zebrane przez biblioteki do statystyk i rankingów można dokonać tylko częściowej oceny. Istotna jest również wiedza bibliotekarza i znajomość potrzeb pracowników i studentów. Kierując się znajomością profilu czytelników, bibliotekarze wybrali cechy jakimi powinny się charakteryzować zasoby elektroniczne. Do czterech najważniejszych zalet zaliczono:

- aktualność – dostęp do najnowszych materiałów, bez embarga,
- dostęp do archiwów,
- dostęp do pełnych tekstów,
- łatwe wyszukiwanie.

Na kolejnych miejscach wymieniono relewantność oraz jakość materiałów (czasopism, książek, materiałów konferencyjnych) znajdujących się w bazach. Dla użytkowników, ważne jest także, by wyszukiwanie odbywało się szybko, prezentacja wyników była przyjazna i posiadała możliwość zapisywania lub wysłania.

Jedno z pytań ankiety dotyczyło cech zasobów elektronicznych, które obniżają ich wartość i wpływają na mniejsze wykorzystanie. Bibliotekarze nie wskazali

konkretnych negatywnych przymiotów, nie wymienili także e-zasobów, z których mogliby zrezygnować, gdyby wystąpiła taka konieczność. Jedynie czynnik finansowy, czyli brak środków na zakup, mógłby wpłynąć na to, że biblioteka zrezygnowałaby z bazy.

Praca nad zbieraniem danych dotyczących wykorzystania elektronicznych zasobów, nie jest dla bibliotekarzy prosta. W bieżącym roku, pomocna przy wypełnianiu ankiet do GUS, AFBN i rankingów miała stać się tabela stworzona przez Zespół ds. Statystyki Zasobów Elektronicznych. Po przeprowadzeniu sondażu okazało się, że informacja o tej tabeli, nie dotarła do wszystkich bibliotek bądź bibliotekarzy zajmujących się statystykami. Spośród bibliotek uczelni przyrodniczych jedynie dwie skorzystały z zebranych danych. W tabeli najbardziej przydatne były nazwy baz danych oraz liczby tytułów czasopism elektronicznych.

Podsumowanie

Zbieranie i konsolidacja statystyk dotyczących elektronicznych zasobów, jest integralną częścią efektywnego zarządzania biblioteką. O ich wartości i możliwości wykorzystania decyduje poprawność i możliwość porównywania danych. Biblioteki, chcąc zbierać wiarygodne dane, spotykają się z licznymi trudnościami, przez które proces zestawiania jest pracochłonny i nie zawsze przynosi wymierne efekty. Niezbędne w ich pokonaniu mogłyby się okazać:

- narzędzia, które umożliwiają automatyzację w zarządzaniu elektronicznymi zasobami,
- jednolite dane w raportach użytkowania,
- szczegółowe informacje o zasobach zawartych w kolekcjach,
- moduły administracyjne,
- wskazówki dotyczące generowania statystyk,

a także szkolenia wyjaśniające, które dane należy archiwizować i jak nimi zarządzać.

Pracując nad statystyką i oceną elektronicznych zasobów, warto pamiętać o zdaniu z Manifestu IFLA *Dane statystyczne są niezbędne do zarządzania bibliotekami, ale ich użyteczność jest o wiele większa. Przedstawienie ich politykom, instytucjom finansującym czy opinii publicznej, może mieć wpływ na planowanie strategiczne oraz zdobywanie i podtrzymywanie zaufania do bibliotek*[19].

[19]Manifest IFLA o statystyce bibliotecznej [online]. Dokument zatwierdzony przez Zarząd IFLA, 9 kwietnia 2010 r., [dostęp 25.05.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.ifla.org/files/statistics-and-evaluation/publications/library-statistics-manifesto-pl.pdf

Bibliografia

[1] Szmigielska T.U., Standardy oceny bibliotek akademickich. SBP, Warszawa 2011.
[2] PN-ISO 11620: 2012 Informacja i dokumentacja. Wskaźniki funkcjonalności bibliotek.
[3] Derfert-Wolf, L., Standardy funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce. Stan prac Zespołu ds. Standardów dla Bibliotek Naukowych. [w:] Polskie biblioteki akademickie w Unii Europejskiej, Łódź 23-25 czerwca 2004 r. Materiały Konferencyjne. Łódź, ss. 21-39.
[4] Górski M., Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce (AFBN) jako narzędzie wspomagające zarządzanie biblioteką. [w:] Jakość usług bibliotecznych w społeczeństwie informacyjnym. Wydawnictwo SBP, Warszawa 2009, ss. 117-127.
[5] Licencjonowane źródła elektroniczne w polskich bibliotekach szkół wyższych (stan na 31.12.2011), [online]. Oprac. Zespół StatEL [dostęp 25.05.2012]. Dostępny w Internecie: http://kangur.uek.krakow.pl/biblioteka/konferencja/Aktualnosci/zasoby%20elektroniczne%20w%20Polsce%20-%20wprowadzenie.pdf
[6] Manifest IFLA o statystyce bibliotecznej, [online]. Dokument zatwierdzony przez Zarząd IFLA, 9 kwietnia 2010 r., [dostęp 25.05.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.ifla.org/files/statistics-and-evaluation/publications/library-statistics-manifesto-pl.pdf
[7] Zakres i zasady udostępniania zasobów licencyjnych Wirtualnej Biblioteki Nauki w roku 2012. Informator dla instytucji akademickich i naukowych. [online], [dostęp 25.05.2012]. Dostępny w Internecie: http://vls.icm.edu.pl/zasady/index.html
[8] Zespół ds. Deduplikacji. [online], [dostęp 25.05.20012]. Dostępny w Internecie: http://kangur.uek.krakow.pl/biblioteka/konferencja/protokoly/powolanie_zespolu_ds_deduplikacji_2011.pdf

Statistics and evaluation of electronic sources of information

One at the tasks of academic libraries is providing online access to the sources of information according to scientific and didactic needs of Internet users. Statistics help to plan, make decisions and show the importance of electronic resources. They are the base to calculate the efficiency ratio of library operation, however, not always do they show the evaluation from the user's perspective and needs. The direct contact as well as librarian's domain knowledge can help to make a proper decision to organize access to electronic sources of information.

In the paper the licensed electronic sources available in libraries of universities of life science have been characterized. There have been shown their multiplicity and variety and they have been assigned to the proper category. In order to do it, the data collected while working with StatEL Team (for Statistics of Electronic Resources) has been used.

There has also been conducted a survey among libraries of universities of life science on statistics data regarding collecting and using the electronic sources.

On the basis of the survey there have been specified data base, collections of electronic journals and books important in the life science due to the themes and characteristics which they should have. The attention has been also paid to difficulties occuring with data transmission to GUS, AFBN as well as Press rankings.

Lidia Szczygłowska
Biblioteka Główna Politechniki Częstochowskiej

Pozycjonowanie strony WWW

Właściwe pozycjonowanie (ang. webpositioning) strony internetowej pod kątem wyszukiwarek jest kluczowe dla popularności naszej strony wśród użytkowników. Stale zmieniają się technologie oraz preferencje użytkowników. Dzięki optymalizacji witryny pod kątem wyszukiwarek oraz uważnej analizie statystyk można stale modyfikować swoje strony, by były one jak najlepsze z punktu widzenia użytkowników oraz wyszukiwarek. Podczas procesu pozycjonowania strony bardzo ważna jest odpowiednia optymalizacja (ang. Search Engines Optimization), strony dla pozycjonowanych słów kluczowych. Podstawą optymalizacji witryny jest połączenie trzech najważniejszych komponentów strony: tekstowego, odnośników oraz popularności. Witryny z dobrym wyważeniem tych trzech fundamentalnych elementów o połączonym działaniu osiągają znacznie lepsze pozycje rankingowe. Zwiększenie widoczności witryny w wynikach wyszukiwania Google można zrobić bezpłatnie. Narzędzia Google dla webmasterów udostępniają szczegółowe raporty na temat widoczności stron w Google. Pozwalają poznać liczbę odwiedzin związaną z linkami i zapytaniami, przeglądać, klasyfikować i pobierać pełne dane na temat wewnętrznych i zewnętrznych linków do witryny za pomocą nowych narzędzi raportowania, dowiedzieć się, które wyszukiwania w Google przyciągają ruch do Twojej witryny, i zobaczyć dokładnie, jak trafiają do niej użytkownicy.

W dostępnej literaturze dotyczącej serwisów polskich bibliotek akademickich spotkałam się z oceną ich jakości głównie pod kątem zawartości witryn[1] i użyteczności (*usability*)[2]. Użyteczność to tłumaczenie angielskiego słowa *usability*[3].

[1]Jaskowska M., Public relations bibliotek naukowych w Internecie, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Jagiellońskiego MCCXCII Prace z Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej, Kraków 2007, z. 15, s. 89.

[2]Marzec P., Testy użyteczności w ocenianiu jakości serwisów internetowych bibliotek akademickich, Zagadnienia Informacji Naukowej Warszawa. Wydawnictwo SBP [online] 2007 nr 1 [dostęp 31.05.2012] Dostępny w Internecie:
http://www.sbp.pl/wydawnictwa/archiwum_cyfrowe/pdf/?book_id=6

[3]Sapa R., Jakość serwisów WWW bibliotek akademickich – usability test. [online] Biuletyn EBIB 2002, nr 2 [dostęp 31.05.2012] Dostępny w Internecie:
http://www.ebib.info/2010/31/sapa.php. s. 2.

Inne tłumaczenie, stosowane zamiennie, to funkcjonalność, które przyjęło się wraz z polską edycją książki Jakoba Nielsena „Projektowanie funkcjonalnych serwisów internetowych" (*Designing Web Usability*)[4]. Co więcej za sprawą tej publikacji dotarła do Polski popularność testów użyteczności[5]. Test użyteczności (*usability test*) wraz z oceną heurystyczną (*heuristic evaluation*) to dwie najchętniej i najczęściej stosowane techniki w badaniach użyteczności serwisów WWW. U podstaw obu leży metoda obserwacji i zasada dobitnie wyrażona przez Jakoba Nielsena, guru oceny heurystycznej – „Pierwsza zasada użyteczności? Nie słuchaj użytkowników" (*First Rule of Usability? Don't Listen to Users*). Skupiają się na faktycznych zachowaniach użytkownika, sposobie poruszania się po serwisie WWW i przede wszystkim na tym, jak użytkownicy próbują wykonać konkretne zadania. Jeśli już szukają opinii, to tylko wyrażanej w trakcie lub po użytkowaniu danego serwisu[6]. Według Remigiusza Sapy zawartość i funkcjonalność bibliotecznych serwisów WWW będzie w pierwszej kolejności decydować o zadowoleniu użytkowników, a tym samym o subiektywnej ocenie całej biblioteki[7].

W swojej pracy chciałabym przedstawić możliwości poprawy jakości stron WWW poprzez zastosowanie pozycjonowania. Prowadzi to do wymiernej poprawy przyjazności dla wyszukiwarek internetowych (*seofriendly*), zgodności ze standardami, czy wreszcie poprawności semantycznej kodu witryny, a co za tym idzie spektakularnej poprawy użyteczności (*usability)* i dostępności (*accessibility*)[8].

Istnieje wiele dróg, którymi odbiorcy mogą trafić na stronę naszej biblioteki, lecz najczęściej są na nią kierowani przez wyszukiwarki Kolejne ankiety dowodzą popularności tych serwisów wśród użytkowników Internetu. To, w jaki sposób zbudujemy witrynę, może decydować o tym, czy zainteresowani danym tematem odbiorcy znajdą ją w wyszukiwarce[9].

Pozycjonowanie stron WWW

Pozycjonowanie stron WWW polega na umieszczeniu strony pośród pierwszych wyników wyświetlanych przez wyszukiwarki, dla najbardziej popularnych słów kluczowych związanych z tematyką naszej witryny. To właśnie ranking stron nadany przez wyszukiwarkę zadecyduje czy znajdzie się tam link do naszej strony. Właściwe pozycjonowanie (*webpositioning*) strony internetowej pod kątem wyszukiwarek jest kluczowe dla popularności naszej strony wśród użytkow-

[4]Frontczak T., Marketing internetowy w wyszukiwarkach. Gliwice 2006, Wydawnictwo HELION s. 24.
[5]Marzec P., op. cit., s. 18.
[6]Sapa R., op. cit., s. 2.
[7]Sapa R., Benchmarking w doskonaleniu serwisów WWW bibliotek akademickich. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Jagiellońskiego MCCLXXVI, Prace z Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej Kraków 2005, z. 11, s. 9.
[8]Marzec P., op. cit., s. 22.
[9]Throw S., Pozycjonowanie w wyszukiwarkach internetowych. Gliwice 2008, Wydawnictwo HELION s. 13.

ników. I nie chodzi tutaj tylko o rezultat wyszukiwania przy użyciu nazwy lub akronimu nazwy biblioteki, bo w tym wypadku efekty są niezłe[10], ale o przekierowanie na stronę biblioteki internautów poszukujących określonych informacji i wówczas istotna jest pozycja na której uplasuje się nasza instytucja.

Spotkać się można również z określeniami optymalizacja (*optimization*) – odnosząca się do kodu pozycjonowanej strony oraz SEO (*Search Engines Optimization*), które zawiera ogół metod przyczyniających się do poprawienia pozycji strony[11].

Stale zmieniają się technologie oraz preferencje użytkowników. Dzięki optymalizacji witryny pod kątem wyszukiwarek oraz uważnej analizie statystyk można modyfikować swoje strony, by były one jak najlepsze z punktu widzenia użytkowników oraz wyszukiwarek. Optymalizacja strony pod kątem wyszukiwarek jest fundamentalnym elementem pozycjonowania stron.

Optymalizacja strony WWW

Optymalizacja polega na poprawieniu jakości witryny pod kątem właściwej struktury, poprawności semantycznej kodu, dostępności dla wyszukiwarek, urządzeń alternatywnych oraz osób niepełnosprawnych[12].

Nieznajomość zasad kodowania HTML powoduje korzystanie z pomocy różnego rodzaju edytorów do tworzenia stron (np. FrontPage). Kontrola nad takimi narzędziami ogranicza się zwykle do edycji wyglądu (*layoutu*) witryny. Wygenerowane w ten sposób strony prezentują się co prawda estetycznie, kryją jednak kod określany mianem *spaghetti code*[13]. S*paghetti code* określa bałaganiarski kod HTML, gdzie występują głęboko zagnieżdżone tabele, znaczniki <font> i wiele nadmiernych elementów[14]. Taki kod zamiast oddawać merytoryczną zawartość strony poprzez właściwe (semantyczne) zastosowanie znaczników zawierających treść oraz opisujących jej znaczenie, skupia się na konstrukcji wizualnej. Takie strony mogą z powodzeniem funkcjonować w Internecie, a nawet wzbudzać zachwyt. Problemy pojawiają się w przypadku prób zwiększenia osiągów witryny. Tego typu strony trudniej jest znaleźć w wyszukiwarkach, ich zawartość nie wyświetla się poprawnie, albo w ogóle w alternatywnych przeglądarkach (inne niż Internet Explorer), użytkownicy wykorzystujący połączenia modemowe w oczekiwaniu na załadowanie strony mogą zrobić sobie przerwę na kawę, natomiast osoby niepełnosprawne zamiast treści otrzymują przekaz przypominający sieczkę, czy to na ekranie, czy to w głośnikach przeglądarek głosowych[15]. Przygotowanie

[10]Jaskowska M., op. cit., s. 106.
[11]Jak pozycjonować strony internetowe [online], [dostęp 31.05.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.pozycjonowanie.yoyo.pl/
[12]Pozycjonowanie i optymalizacja. Seofriendly Solutions [online], [dostęp 31.05.2012]. Dostępny w Internecie: http://seo4.net/optymalizacja/
[13]Frontczak T., op. cit., s. 251.
[14]Frontczak T., op. cit., s. 253.
[15]Pozycjonowanie i optymalizacja. Seofriendly Solutions [online], [dostęp 31.05.2012]. Dostępny w Internecie: http://seo4.net/optymalizacja/

takiej strony do wymagań innego czytnika (telefonu komórkowego, PDA) sprowadza się tak naprawdę do zbudowania jej na nowo[16]. Roboty wyszukiwarek internetowych po omacku śledzą i zapamiętują zawartość strony. Jeśli treść witryny jest niedostępna dla tych robotów, nie ma co liczyć na odnalezienie zawartości pochodzącej z tej witryny w wyszukiwarkach[17].

Zadbanie o dobrze skonstruowaną stronę WWW jest kluczowym elementem do osiągnięcia wysokich pozycji na liście wyników wyszukiwarek. Powinniśmy zadbać o to by nasza strona przechodziła pozytywnie Validację XHTML oraz CSS[18] i zapewnić jej semantyczną poprawność. Witryny są wyświetlane nie tylko na monitorach komputerów, ale także na wyświetlaczach telefonów komórkowych i urządzeń przenośnych, drukowane na drukarkach i odczytywane przez urządzenia wykorzystywane przez osoby z wadami wzroku. Powstała więc konieczność ustalenia standardu formatowania stron, który pozwalałoby na oddzielenie treści dokumentu od jego wyglądu. To umożliwiają mechanizmy CSS – kaskadowych arkuszy stylów. Wykorzystując je, możemy zdefiniować wygląd i formatowanie tekstu, kolorystykę dokumentów, układ elementów na stronie, a nawet zachowanie się jej składników w reakcji na różne działania użytkownika. Dzięki technologii CSS możemy całkowicie zmienić wygląd strony, modyfikując jeden plik zawierający definicję stylów[19].

Nowoczesna strona posiada dwa pliki: XHTML – opisujący strukturę dokumentu, oraz plik CSS – opisujący wygląd strony[20]. Dzięki temu roboty wyszukiwarek nie będą miały problemów z przeszukaniem naszej strony. Strona będzie podobnie prezentować się w przeglądarkach internetowych, takich jak Internet Expolorer, Opera czy Firefox i na monitorach dwóch typów komputerów PC oraz Macintosh.

Efektem prawidłowo przeprowadzonej optymalizacji jest kod, w którym layout jest całkowicie odseparowany od treści strony, a poszczególne znaczniki kodu (tagi) wykorzystane są zgodnie z ich przeznaczeniem, tworząc przejrzystą strukturę strony. Pozytywne aspekty optymalizacji można zauważyć w ożywieniu statystyk odwiedzin witryny, której podstrony lepiej się indeksują i osiągają wyższe pozycje w wyszukiwarkach. Ponadto dużym plusem jest również łatwość edycji treści, czy zmiany wyglądu witryny.[21]

Optymalizację strony można podzielić na optymalizację kodu i optymalizację treści.

---

[16]Frontczak T., op. cit., s. 253.

[17]Pozycjonowanie i optymalizacja. Seofriendly Solutions [online], [dostęp 31.05.2012]. Dostępny w Internecie: http://seo4.net/optymalizacja/

[18]Jurczyk B., Podstawy CSS. [online] 2011 [dostęp 31.05.2012]. Dostępny w Internecie: http://msdn.microsoft.com/pl-pl/library/podstawy-css.aspx

[19]Mayer E., CSS według Erica Meyera. Sztuka projektowania stron WWW Gliwice 2005, Wydawnictwo HELION s. 322.

[20]Jar P., Po co komu standardy. [online], 2007 [dostęp 31.05.2012]. Dostępny w Internecie: [dostęp 31.05.2012] Dostępny w Internecie: http://seo4.net/optymalizacja/

[21]Pozycjonowanie i optymalizacja. Seofriendly Solutions [online], [dostęp 31.05.2012]. Dostępny w Internecie: http://seo4.net/optymalizacja

Kod strony optymalizujemy pod kątem:
- prędkości wyświetlania strony (objętości kodu, stosowanie stylów CSS),
- zgodności ze standardami (prawidłowa walidacja),
- wyszukiwania przez wyszukiwarki internetowe (meta tagi, słowa kluczowe, hierarchia nagłówków).

Treść strony optymalizujemy pod kątem:
- wyszukiwania przez wyszukiwarki internetowe (odpowiednie umiejscowienie i zaznaczenie słów kluczowych, ustalenie hierarchii nagłówków),
- przystępności dla użytkownika (uwypuklenie elementów istotnych, rozróżnienie elementów odrębnych logicznie),
- używania przez osoby niepełnosprawne (odpowiednie ułożenie kolejności, stosowanie znacznika *alt*)[22].

Optymalizacja pozycjonowanej strony jest równie ważna jak jej pozycjonowanie. Podstawowa optymalizacja pozycjonowanej strony znacząco upraszcza jej późniejsze pozycjonowanie. Z punktu widzenia SEO może ona obejmować zarówno optymalizację linkowania wewnętrznego serwisu, jak i optymalizację treści stron. Osobną kwestą jest optymalizacja przydatności i komfortu użytkowania strony dla użytkownika (*usability*) oraz jej optymalizacja pod kątem wydajności. Watro zwrócić uwagę na fakt, że dobra optymalizacja strony umożliwia niejako automatyczne zajęcie dobrych pozycji przez stronę dla łatwiejszych fraz.

Jednym z ważniejszych elementów, mających wpływ na pozycję strony w wyszukiwarce, jest liczba zewnętrznych linków wskazujących na pozycjonowaną stronę. Systematyczne dodawanie stron do katalogów wpływa na poprawę pozycji w wynikach wyszukiwarek. Katalogi, którymi na pewno warto się zainteresować to takie, które istnieją od dawna w sieci, są często odwiedzane przez internautów nie tylko przez roboty i redaktorów oraz mają wyskoki PageRank[23]. Katalog stron to nic innego jak strona internetowa, gdzie umieszczone są adresy innych stron WWW, podzielone na kategorie. W sieci istniej całe mnóstwo różnego rodzaju katalogów. Umieszczenie wpisu w katalogu zazwyczaj jest darmowe. Największym i najbardziej znanym katalogiem stron jest DMOZ – http://dmoz.org. Jest to katalog powiązany z wyszukiwarką Google. Swoje katalogi prowadzą także portale Onet i Wirtualna Polska.

Struktura strony powinna być tak zaplanowana, aby dojście do każdej podstrony ze strony głównej było możliwe za pomocą maksymalnie trzech kliknięć. Jeśli tak nie jest przyda się także mapa strony, aby wszystkie podstrony serwisu zostały zaindeksowane[24].

[22]Kossek W., SEO Optymalizacja i pozycjonowanie stron [online], [dostęp 31.05.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.optymalizacja-strony.pl/
[23]Jak pozycjonować strony internetowe [online], [dostęp 31.05.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.pozycjonowanie.yoyo.pl/
[24]Jak pozycjonować strony internetowe [online], [dostęp 31.05.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.pozycjonowanie.yoyo.pl/

Bardzo istotnym elementem z punktu widzenia pozycjonowania stron jest posiadanie przez serwis mapy strony. Mapa strony (*Site Map*) jest to alternatywna, hierarchiczna reprezentacja struktury serwisu, stwarzająca możliwość optymalnej nawigacji po serwisie – przejścia w wybrane miejsce serwisu za pomocą jednego kliknięcia. Mapa dostarcza w jednym miejscu sporą dawkę linków tekstowych prowadzących do kluczowych miejsc strony internetowej oraz *anchor text* prowadzących do zawartości na stronie.

Firma Google, oprócz zwykłej mapy strony, zaleca utworzenie specjalnej mapy strony *(Google Sitemap)* przeznaczonej dla robotów indeksujących[25]. Jest to specjalnie utworzony dokument XML, który zawiera odnośniki do podstron danego serwisu. Tworząc i zgłaszając mapę witryny, zyskujemy pewność, że Google ma informacje o wszystkich stronach w danej witrynie, łącznie z adresami URL, których nie udałoby się wykryć w normalnym procesie indeksowania witryny.

Pozycjonowanie stron – fakty i mity

Istnieją liczne techniki pozycjonowania opierające się o wiedzę na temat działania algorytmów wyszukiwarek. Ponieważ niektóre z technik są niedozwolone, zaistniał podział na firmy SEO, które wykorzystują jedynie dozwolone techniki oraz pozostałe, które starają się osiągnąć sukces wszelkimi sposobami łącznie z tymi zakazanymi.

Black SEO to synonim niedozwolonych technik pozycjonowania polegający na dążeniu do obejścia mechanizmu wyszukującego w celu uzyskania wyższej pozycji. Metody niedozwolone w pozycjonowaniu nazywane są również spamem wyszukiwarek. Działania te, mimo iż są skuteczne, a może właśnie dlatego, są zdecydowanie zakazane, W skrajnym przypadku pozycjonowana strona może zostać całkowicie usunięta z indeksu wyszukiwarki (*ban)*.

White SEO z kolei opiera się na czystych zasadach pozycjonowania polegających na podnoszeniu atrakcyjności strony internetowej w sposób naturalny, czyli poprzez zamieszczanie na niej ciekawych treści, budowaniu bogatej zawartości serwisu oraz przestrzeganie regulaminów wyszukiwarek. Znajomość wyszukiwarek pozwala na modyfikację strony, tak aby była ona atrakcyjna zarówno dla odwiedzających, jak i dla robotów wyszukiwarek. Dobrze przygotowana, interesująca strona ma szanse pozycjonować się sama. Kluczowe znaczenie ma poprawna budowa strony internetowej, odpowiednia optymalizacja kodu, odpowiednio dobrane słowa kluczowe oraz popularność strony, która zależy przede wszystkim od ilości odnośników do niej prowadzących.

O pozycjonowaniu krążą różne teorie. Wiele osób uważa, że do osiągnięcia wysokich pozycji wystarczy odpowiednio wysoki PageRank oraz zoptymalizowane metatagi, czy spamerskie sztuczki i triki. Ale cudowne triki nie istnieją

[25]Danowski B., Makaruk M., Pozycjonowanie i optymalizacja stron WWW. Jak to się robi? wyd. 2, Gliwice 2009, Wydawnictwo HELION, s. 231.

w pozycjonowaniu. Algorytmy wyszukiwarek są nieustannie udoskonalane. Czasy kiedy do osiągnięcia wysokich pozycji wystarczył PageRank i kilka sztuczek dawno minęły.

Na witrynie IAB[26] można sprawdzić jakie działania mogą zostać uznane za nieetyczne. Należy kierować się tym, że to co dobre dla użytkownika jest i zawsze będzie też dobre dla wyszukiwarek internetowych[27].

Argumentem przeciwko *black SEO* jest tzw. *Google dance*, czyli nagłe, niespodziewane zmiany algorytmu wyszukiwnia. Ponieważ algorytmy ewoluują w kierunku doskonalenia sposobu wyszukiwań i eliminacji spamu wyszukiwarek, spodziewać się należy, że strony korzystające z niedozwolonych technik podnoszenia pozycji mogą nagle je utracić w przypadku zmiany algorytmu. *Google dance* nie grozi klientom white SEO ponieważ metody, które stosują pozycjonerzy zaliczający się do tej grupy są zgodne z zasadami tworzenia stron internetowych i zalecane przez wyszukiwarki.

Audyt stron internetowych

W celu wykrycia błędów w działaniu witryny warto jest przeprowadzić audyt strony internetowej. Audyt stron internetowych to analiza witryny pod kątem jej użyteczności (*usability*), dostępności (*accessibility*), przyjazności dla wyszukiwarek internetowych (*seofriendly*), zgodności ze standardami W3C[28], czy wreszcie poprawności semantycznej kodu podstron witryny. Audyt ma na celu zaproponowanie lepszych, efektywniejszych rozwiązań, które poprawią jej atrakcyjność i odwiedzalność. Korzyści płynące z audytu są wymierne. Lista elementów do poprawki najczęściej zawiera nawigację stron, która jest nie do przejścia dla użytkowników, albo dla robotów wyszukiwarek, albo też dla jednych i drugich. Poprawienie takiego błędu zwykle przyczynia się do zwiększenia ruchu w obrębie witryny [29].

Zasady projektowania stron internetowych

Aby osiągnąć jak najlepszą długofalową widoczność witryny w wyszukiwarkach i Internecie, projektanci powinni przestrzegać pięciu podstawowych zasad:

- witryna powinna być czytelna,

[26]Frontczak T., op. cit., ss. 225-226.

[27]Jak pozycjonować strony internetowe [online] [dostęp 31.05.2012] Dostępny w Internecie: http://www.pozycjonowanie.yoyo.pl/

[28]Standardy W3C, walidacja strony internetowej? [online] 2010 [dostęp 31.05.2012] Dostępny w Internecie: http://www.blog.watigraf.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=3&Itemid=3,standardy%20w3c

[29]Pozycjonowanie i optymalizacja. Seofriendly Solutions [online], [dostęp 31.05.2012]. Dostępny w Internecie: http://seo4.net/optymalizacja

- witryna powinna mieć łatwy mechanizm nawigacji,
- witrynę powinno się dać szybko i łatwo znaleźć,
- witryna powinna mieć konsekwentny układ i wygląd,
- witryna powinna szybko się ładować.

Przestrzegając tych zasad, można stworzyć witrynę, która zadowoli docelową grupę internetowych odbiorców. Dodatkową zaletą stosowania wymienionych reguł jest fakt, że zarówno redaktorzy katalogów, jak i wyszukiwarki internetowe zwracają uwagę na te same cechy, co użytkownicy końcowi[30]. Powyższe reguły projektowania przyczyniają się do zbudowania podstaw efektywnej, długofalowej optymalizacji strony pod kątem wyszukiwarek. Jej fundamenty składają się z trzech powiązanych ze sobą elementów:

- komponentu tekstowego,
- komponentu odnośników,
- komponentu popularności[31].

Komponent tekstowy

Aby osiągnąć optymalną widoczność witryny w wyszukiwarkach, należy bezwzględnie poznać sposób, w jaki docelowa grupa odbiorców będzie szukać interesujących ją informacji.

Strony zawierające słowa, które odbiorcy docelowi będą wpisywali w wyszukiwarkach, uzyskują zwykle lepsze pozycje w rankingach wyszukiwarek niż strony, które zawierają ich niewiele (jeśli w ogóle).

Analizowanie strony intemetowej przez robota wyszukiwarki polega na ustaleniu, w jakim stopniu jej zawartość odpowiada zadanym słowom kluczowym, i odbywa się przy użyciu dość rozbudowanego i skomplikowanego algorytmu rankingowego, ustawiającego strony zgodnie z ich dopasowaniem do tych słów kluczowych. Najistotniejsze dla wyszukiwarki fragmenty tekstu na stronie są fragmentami tekstu najistotniejszymi dla odbiorców docelowych — to tekst widoczny po otwarciu strony internetowej. Ponieważ wyszukiwarki tworzą listę słów i wyrażeń występujących pod danym adresem, naturalne jest, że aby dobrze zoptymalizować stronę internetową pod kątem wyszukiwarek, słowa kluczowe należy umieścić w najważniejszych elementach języka HTML.

Słowa kluczowe powinny być umieszczone w następujących miejscach, kiedy tylko jest to możliwe oraz stosowne:

- w tytule strony, czyli elemencie *title*,
- w widocznym tekście strony, czyli w sekcji *body*,
- w tekstach odnośników,
- w elementach *meta*,
- w opisach rysunków i tekstach alternatywnych dla rysunków,
- w nazwach domen oraz nazwach plików[32].

[30]Throw S., op. cit., s. 62.
[31]Throw S., op. cit., s. 192.

Tytuł strony (*title*) oraz widoczny tekst strony (*body*) to najważniejsze miejsca, w których należy umieścić słowa kluczowe, ponieważ wszystkie wyszukiwarki je przeszukują i przypisują znalezionym tu słowom znaczącą wagę. Zawartość elementów meta, tekst alternatywny, a także tekst będący częścią nazwy domeny oraz nazw plików uważane są za teksty o znaczeniu drugorzędnym, ponieważ nie wszystkie wyszukiwarki indeksują te rodzaje tekstów i wykorzystują je w celu sprawdzenia ich dopasowania do wyszukiwanych zapytań. Na przykład dla Yahoo! pewne znaczenie ma zawartość elementów meta, podczas gdy Google rzadko z nich korzysta w celu ustalenia dopasowania strony do szukanego zapytania. Aby więc witryna była widoczna we wszystkich wyszukiwarkach, słowa kluczowe należy umieścić we wszystkich możliwych elementach HTML, oczywiście bez wstawiania ich tam na siłę. W ten sposób niezależnie od sposobu działania wyszukiwarki będziemy mieli pewność, że wybrane przez nas słowa kluczowe znajdują się w dokumencie[33].

Właściwy dobór słów kluczowych to jeden z najważniejszych aspektów pozycjonowania gwarantujący nam, że strona WWW będzie odwiedzana. Warto zaznaczyć, że w pozycjonowaniu chodzi o pozyskanie wartościowych odwiedzin, czyli takich, gdzie poszukujący dostał to, czego poszukiwał, w przeciwnym razie użytkownik porzuci naszą stronę. Należy przeanalizować treść strony i wybrać wyrażenia najlepiej odzwierciedlające jej zawartość i na tyle popularne, że internauci będą je poszukiwać.

Istnieje cały szereg narzędzi SEO, których możemy użyć w celu efektywnego doboru słów kluczowych. Jednym z narzędzi sprawdzających popularność słów kluczowych jest onetboksy – http://boksy.onet.pl/ranking.html?n=1 w wyszukiwarce Onet.pl[34]. Także portal Wirtualna Polska, udostępnia zestawienie najpopularniejszych zapytań z podziałem na kategorie tematyczne oraz ciekawe narzędzie, gdzie na bieżąco możemy obserwować jakie zapytania wpisują internauci – http://szukaj.wp.pl/najpop.html. Bardzo przydatnym narzędziem przy wyborze właściwych słów kluczowych jest narzędzie dostarczane przez firmę Google o nazwie „Narzędzie propozycji słów kluczowych". Wchodzi ono w skład zestawu narzędzi do zarządzania tzw. linkami sponsorowanymi – płatnym programie reklamowym Google *AdWords*. Narzędzie to jest dostępne bez logowania pod adresem: https://adwords.google.pl/select/KeywordToolExternal**.** Narzędzie propozycji słów kluczowych może podsunąć nowe pomysły na ciekawe słowa kluczowe. Dzięki użyciu tego narzędzia możemy sprawdzić, jak często dane frazy były wyszukiwane, jaka jest konkurencja na te frazy, a także znajdziemy podpowiedzi podobnych słów.

Treść strony powinna być jak najbardziej naturalna, powinna być odzwierciedleniem tytułu strony i zawierać słowa kluczowe, na jakie pozycjonujemy stronę. Główna zasada, jaka powinna przyświecać podczas optymalizacji struktu-

[32]Throw S., op. cit., s. 42.
[33]Throw S., op. cit., s. 41.
[34]Frontczak T., op. cit., s. 116.

ry dokumentu i umieszczaniu w niej słów kluczowych, to umiarkowanie[35]. Fachowcy twierdzą, że procent nasycenia treści słowami kluczowymi nie powinien przekraczać 5% całości.

Większość robotów wyszukiwarek zwraca uwagę na kolejność występowania słów kluczowych w tekście strony – im wyżej tym słowo ma większą rangę. Do wyróżnienia treści na stronie internetowej należy stosować nagłówki. Mamy ich 6 rodzajów: h1, h2, h3, h4, h5, h6, przy czym h1 jest najważniejszy. Główny tytuł jest największy więc używa się <h1> i powinien występować tylko jednokrotnie. Nagłówki niższej rangi mogą się na stronie powtarzać[36]. Do definicji wyglądu poszczególnych nagłówków najlepiej zastosować kaskadowe arkusze stylów CSS[37]. Odpowiednie użycie nagłówków tworzy pewną hierarchię na stronie. Tekst zawarty w tych tagach powinien mieć sens dla użytkownika, korespondować z treścią strony i zawierać słowa kluczowe gdyż mają większe znaczenie niż w zwykłym tekście, ale nie być nimi przesycony[38].

Ponadto poszczególne fragmenty tekstu można wyróżnić poprzez stosowanie:
- wytłuszczenia ,
- pochylenia (kursywa) ,
- podkreślenia <u></u>,
- wyróżnienia , oraz <tt></tt>,
- czy cytatu <cite></cite>.

Wyróżnienia mają pewien minimalny wpływ na ranking, ich użycie powinno jednak być warunkowane koniecznością zwiększania przejrzystości tekstu, a nie wpływem na algorytm[39]. Wyszukiwarki podczas analizy strony widzą jedynie znacznik odpowiedzialny za wyróżnienie słowa a nie efekt wizualny, jakie to wyróżnienie spowodowało. Możemy na przykład użyć znacznika, aby wyróżnić dane słowo, a następnie za pomocą arkuszy CSS wyłączyć pogrubienie. Dla wyszukiwarki fraza będzie nadal wyróżniona, choć osoba czytająca tego nie zauważy. Co prawda takie działanie nie zalicza się do zbyt etycznych, ale trudno jednoznacznie uznać je za coś nagannego[40].

Komponent odnośników

Jednym z najważniejszych elementów udanej kampanii promocyjnej witryny w wyszukiwarkach jest komponent odnośników, którego istotny element stanowi architektura informacji strony wraz z towarzyszącym jej interfejsem. Niektórzy specjaliści od pozycjonowania komponent odnośników sprowadzają do architek-

[35]Frontczak T., op. cit., s. 237.
[36]Kossek W., op. cit.
[37]Jurczyk B., Podstawy CSS. [online] 2011, [dostęp 31.05.2012]. Dostępny w Internecie: http://msdn.microsoft.com/pl-pl/library/podstawy-css.aspx
[38]Frontczak T., op. cit., s. 239.
[39]Frontczak T., op. cit., s. 239.
[40]Kossek W., op. cit.

tury strony. Architektura witryny ma ogromne znaczenie dla możliwości swobodnego dostępu robotów wyszukiwarek do tekstu zawierającego słowa i wyrażenia kluczowe na poszczególnych stronach witryny, a także do grafiki oraz materiałów multimedialnych. Z tego powodu sposób wzajemnego połączenia podstron witryny i sposób połączenia całej witryny z innymi witrynami ma podstawowe znaczenie dla jej widoczności w wyszukiwarkach.

Pewne fragmenty kodu HTML lub skrypty mogą przeszkodzić im w przeszukaniu zawartości strony[41]. W związku z tym, projektując witryny internetowe, należy pamiętać o mechanizmie nawigacji, dzięki któremu roboty będą mogły spisać słowa i wyrażenia z poszczególnych stron. Zwykle oznacza to, że na stronach mechanizm nawigacji posiada dwie postacie: jedna z nich, przeznaczona dla odwiedzających, musi być przyjazna oraz atrakcyjna wizualnie, a drugiej używają roboty wyszukiwarek[42].

Strona przede wszystkim powinna spełniać wymagania odwiedzających ją osób i dostosowywać się do ich zwyczajów związanych z wyszukiwaniem. Z tego powodu należy projektować i tworzyć witryny internetowe w taki sposób, by spełniały one wymagania użytkowników i odpowiadały na ich zapotrzebowanie. Dodatkowo należy sobie uświadomić, że użytkownicy docelowi z dużym prawdopodobieństwem wykorzystają jedną z wyszukiwarek komercyjnych w celu odnalezienia treści dostępnej na naszej stronie. W rezultacie każda witryna internetowa powinna również spełniać wymagania dotyczące możliwości znalezienia jej w wyszukiwarce.

Komponent odnośników dotyczy nie tylko dostępności treści. Jest on odpowiedzialny za: dostępność, dopasowanie słów kluczowych, rozkład informacji w witrynie, orientację w witrynie, kontekst[43]. Innymi słowy, architektura informacji witryny wraz z towarzyszącym jej interfejsem są kluczowym elementem służącym długotrwałej i efektywnej widoczności strony w wyszukiwarkach internetowych. Kiedy strona łączy wszystkie wymienione wyżej elementy ze słowami kluczowymi, z łatwością można ją znaleźć w komercyjnych wyszukiwarkach. Optymalizacja witryny pod kątem wyszukiwarek, a także jej użyteczność (*usability*) nie są ze sobą sprzeczne. Zazwyczaj korzystny dla użytkownika projekt interfejsu i optymalizacja witryny pod kątem wyszukiwarek są ze sobą powiązane. Dzięki analizie oraz zrozumieniu zachowania odbiorców docelowych w wyszukiwarkach, a także użyciu przez nich słów kluczowych, i wykorzystaniu tych informacji przy tworzeniu witryn internetowych możemy uzyskać efekt, który zadowoli wszystkich – właściciela strony, odwiedzających stronę, aktualnych klientów i wyszukiwarki.

[41]Throw S., op. cit., s. 43.
[42]Throw S., op. cit., s. 44.
[43]Throw S., op. cit., s. 45.

Komponent popularności

Komponent popularności zyskuje coraz większe znaczenie w algorytmach wyszukiwarek. Stanowi dla wyszukiwarki cenne źródło informacji o przydatności witryny dla użytkowników końcowych. Innymi słowy, witryny, które użytkownicy uważają za przydatne, uzyskują wyższą pozycję rankingową dla określonego słowa lub wyrażenia kluczowego.

Algorytmy rankingowe stron internetowych rozróżniają dwa elementy komponentu popularności:

- liczba oraz jakość odnośników prowadzących do witryny,
- ruch internetowy i częstotliwość klikania odnośników.

Uzyskanie optymalnego poziomu komponentu popularności nie sprowadza się wyłącznie do zgromadzenia możliwie największej liczby odnośników prowadzących do danej witryny. Jakość witryn publikujących łącza do naszej strony ma większą wagę niż ich liczba. Główne wyszukiwarki i niektóre katalogi badają także, jak często użytkownicy klikają odnośniki prowadzące do danej witryny i ile czasu na niej spędzają. Sprawdzają również, jak często odwiedzający wracają na daną witrynę. Wszystkie te pomiary służą do wyznaczenia charakterystyki ruchu internetowego w witrynie. Aktualnie popularność wynikająca z liczby kliknięć odnośników nie jest wykorzystywana w pomiarach ważności strony. Powodem wykluczenia tych danych były fałszywe kliknięcia.

Strona główna danej witryny zazwyczaj uznawana jest za ważniejszą od poszczególnych podstron. Najczęściej jest tak, że to adres strony głównej znajduje się w najważniejszych katalogach oraz na stronach o podobnej tematyce, a inne witryny zawierają najczęściej odnośniki prowadzące właśnie do niej.

Osoby odpowiedzialne za optymalizację pod kątem wyszukiwarek powinny stale dbać o obecność odnośników do witryny w odpowiednich miejscach, ponieważ wszystkie najważniejsze wyszukiwarki popularność strony uwzględniają w swoich algorytmach wyszukiwania. Wiele z nich zdaje się nie zauważać, że użyteczność witryny internetowej jest kluczową kwestią w rozwoju sieci odnośników prowadzących do naszej strony. Dwie strony mogą zawierać podobną lub prawie identyczną treść. Mogą nawet znajdować się na podobnych pozycjach w wyszukiwarkach. Jeśli zatem dwie strony zawierają tę samą treść, to strona łatwiejsza w użyciu uzyska więcej odnośników na innych stronach, szczególnie tych o wysokiej jakości. Użyteczność strony jest zatem bardzo ważna dla jej optymalizacji pod kątem wyszukiwarek.

Jeżeli dwie witryny mają podobną, przyjazną wyszukiwarkom architekturę odnośników oraz podobną zawartość merytoryczną, witryna bardziej popularna uzyska lepszą pozycję rankingową, ponieważ wiarygodne witryny publikują odnośniki tylko do witryn zawierających cenne informacje, a użytkownicy regularnie odwiedzają te witryny, które publikują informacje wysokiej jakości[44]. Dlatego też zbudowanie witryny, która zaspokaja wymagania użytkowników, a także wy-

[44]Throw S., op.cit., s. 157.

tyczne wprowadzane przez wyszukiwarki, sprawi, że taka strona będzie przez długi czas dobrze widoczna w wyszukiwarkach.

Narzędzia dla webmasterów

Obecnie najpopularniejszą wyszukiwarką w Polsce jest Google[45] i głównie tej wyszukiwarki dotyczą zabiegi pozycjonowania. Znana jest z tego, że poza swoją główną działalnością oferuje szereg dodatkowych narzędzi i funkcji, które ułatwiają życie zwykłym użytkownikom jak i pozycjonerom[46]. Zwiększenie widoczności witryny w wynikach wyszukiwania Google można zrobić bezpłatnie. Narzędzia Google dla webmasterów udostępniają szczegółowe raporty na temat widoczności stron w Google. Pozwalają poznać liczbę odwiedzin związaną z linkami i zapytaniami, przeglądać, klasyfikować i pobierać pełne dane na temat wewnętrznych i zewnętrznych linków do witryny za pomocą nowych narzędzi raportowania, dowiedzieć się, które wyszukiwania w Google przyciągają ruch do naszej witryny, i zobaczyć dokładnie, jak trafiają do niej użytkownicy.

Podstawy korzystania z Google Analytics

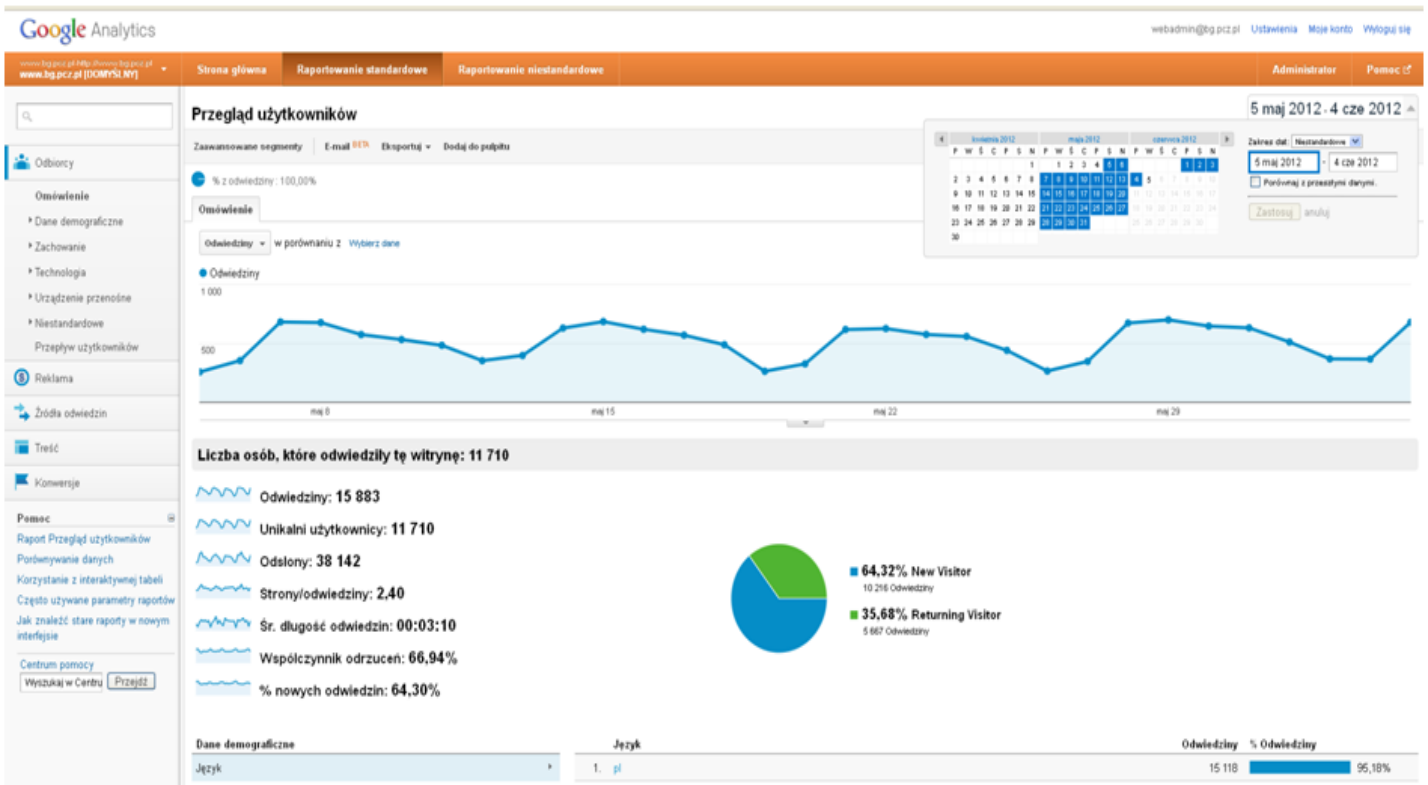
Google oferuje nam świetne darmowe narzędzie dla webmasterów obecnie także w polskiej wersji językowej, nie tylko pomocne przy pozycjonowaniu strony, ale oferujące szeroki wachlarz łatwo dostępnej informacji przy wszelkiego rodzaju statystykach bibliotecznych.

Przy użyciu *Google Analytics* można tworzyć raporty w zależności od tego, jakie dane nas interesują. Dla każdego typu raportów można określić zakres czasu. Można także porównywać dwa wybrane okresy. Zakres czasu możemy ustawić w kalendarzu oraz na wykresie czasowym.

Raport „**przegląd użytkowników**" zawiera przegląd wszystkich najważniejszych danych dotyczących użytkowników naszej witryny. Można je porównywać na wykresie i wyświetlać w interaktywnej tabeli poniżej wykresu kołowego. Raport prezentuje dane dotyczące odwiedzin w ciągu określonego czasu (wykres liniowy), nowych i powracających użytkowników (wykres kołowy), a także listę wartości następujących danych:

- odwiedziny (łączna liczba odwiedzin witryny),
- niepowtarzalni użytkownicy (łączna liczba niepowtarzalnych użytkowników witryny, przy czym użytkownik jest określany na podstawie identyfikatora przeglądarki i komputera),
- odsłony (łączna liczba podstron wyświetlanych w witrynie),

[45]Weryho M., Zmitrowicz M., Google czy bibliotekarz? Potrzeby i oczekiwania użytkowników Internetu w Bibliotece Głównej UKW w Bydgoszczy [online] [dostęp 31.05.2012] Dostępny w Internecie:
http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/14307/1/Google_czy_bibliotekarz.pdf s. 2.
[46]Danowski B., Makaruk M., op. cit., s. 38.



Rys. 1. Określenie zakresu czasowego raportu **Przegląd użytkowników**
Źródło: https://www.google.com/analytics/web/#report/visitors-overview/a26556776w51337335p52026703/

- liczba stron przypadających na jedną wizytę (średnia liczba stron wyświetlonych podczas jednej wizyty, im wyższa wartość tego współczynnika tym więcej podstron użytkownicy czytają w ciągu pojedynczych odwiedzin i tym większe jest ich zaangażowanie w serwisie),
- średni czas spędzony w witrynie (średni czas w witrynie przypadający na pojedynczego użytkownika),
- współczynnik odrzuceń (przedstawia on jaka część spośród wszystkich odwiedzin na serwisie skończyła się wyjściem z serwisu po zapoznaniu się tylko z jedną podstroną serwisu),
- nowi użytkownicy (procent nowych użytkowników w stosunku do łącznej liczby odwiedzin, wysoka wartość tego współczynnika może zwracać uwagę na niską lojalność użytkowników lub też może wskazywać na bardzo szybkie zdobywanie nowych użytkowników).

W tabeli znajdującej się na dole raportu widoczne są dane dotyczące następujących wymiarów:
- język,
- kraj/terytorium,
- miejscowość,
- przeglądarka,
- system operacyjny,
- dostawca usług,
- komórkowy system operacyjny,
- operator sieci komórkowej,
- rozdzielczość wyświetlacza komórki.

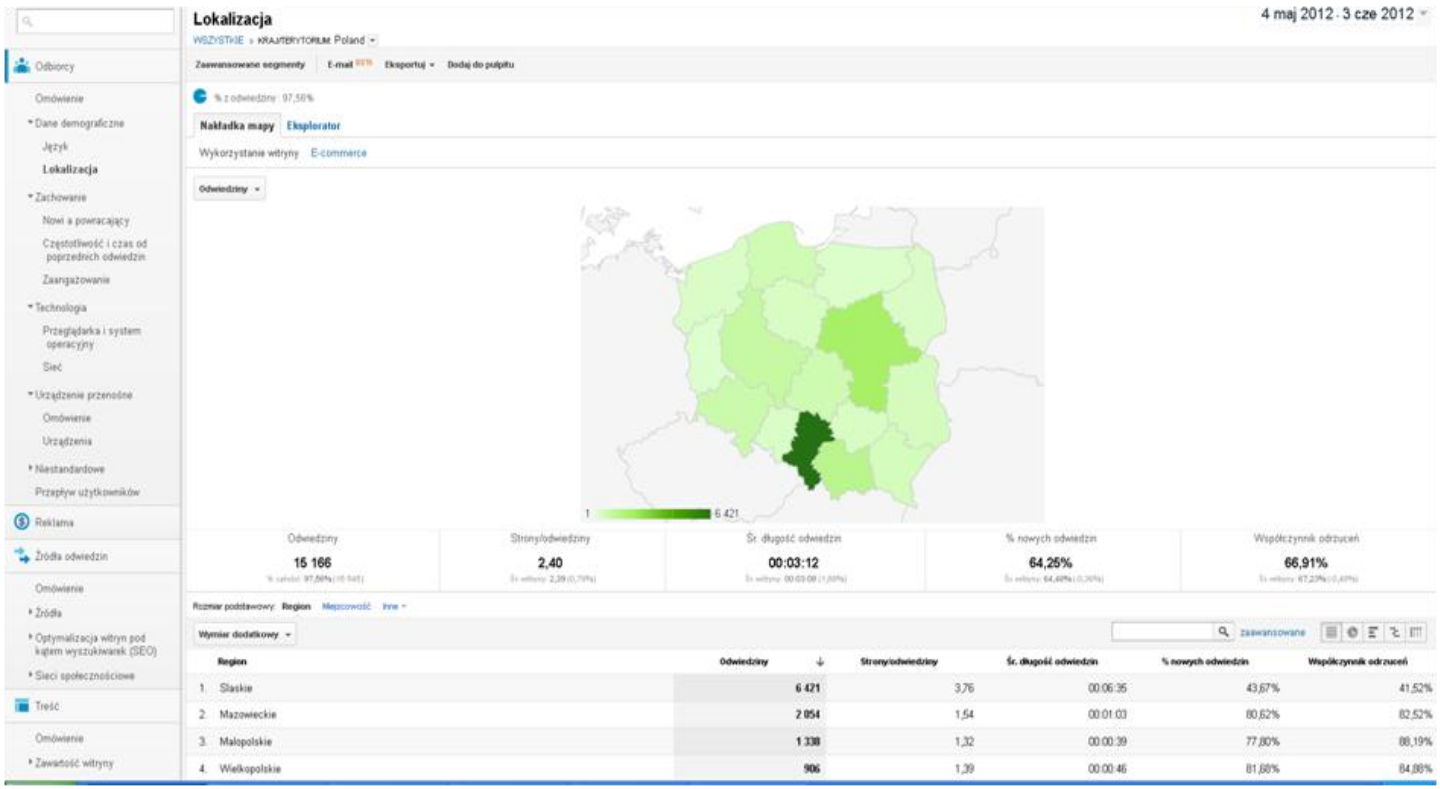
Po kliknięciu poszczególnych wymiarów otrzymujemy odpowiednie dane. W przypadku każdego wymiaru podawana jest łączna liczba i odsetek odwiedzin[47].

Raport **dane demograficzne – język** pokazuje, jakimi językami posługują się użytkownicy. Informacje o języku uzyskuje się z przeglądarki, z której użytkownik korzystał.

Raport **dane demograficzne – lokalizacja** pozwala na określenie lokalizacji użytkowników witryny na podstawie mapowania adresów IP według lokalizacji geograficznej. Aby poznać dokładną używalność witryny w poszczególnych regionach świata i Polski wystarczy kliknąć w nazwę odpowiedniego państwa lub regionu.

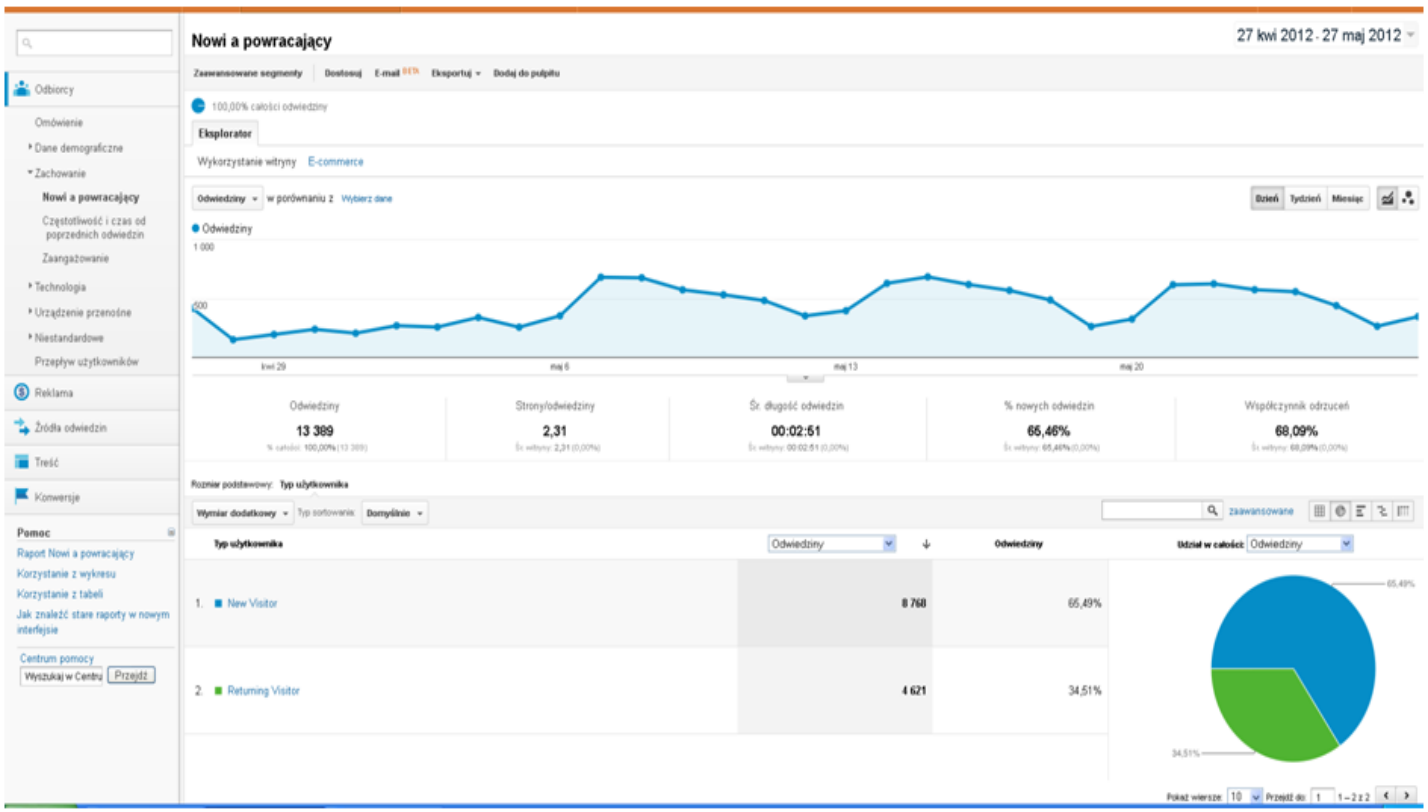
System oferuje informacje na temat zachowań użytkowników, informując o czasie i częstotliwość odwiedzin, przeglądarkach i systemach operacyjnych jakich używają odwiedzający nas internauci, a także z jakich sieci korzystają, nawet jakie urządzenia przenośne były wykorzystywane.

[47]Google.com [online], [dostęp 31.05.2012]. Dostępny w Internecie: https://www.google.com/analytics/web/#report/visitors-overview/a26556776w51337335p52026703/



Rys. 2. Raport **Dane demograficzne – Lokalizacja**

Źródło: https://www.google.com/analytics/web/#report/visitors-geo/a26556776w51337335p52026703/



Rys. 3. Raport **Zachowania –Nowi a powracający**
Źródło: https://www.google.com/analytics/web/#report/visitors-type/a26556776w51337335p52026703/

Sposób **zachowania** użytkowników określają raporty:

Nowi a powracający, który pokazuje, czy nasz serwis internetowy odwiedzają głównie nowi użytkownicy czy też użytkownicy, którzy już wcześniej odwiedzili nasz serwis. Określanie nowych i powracających użytkowników następuje na podstawie *cookies* (pliki tekstowe zostawiane przez *Google Analytics* na komputerze użytkownika w celu jego identyfikacji)[48].

Częstotliwość i czas od poprzednich odwiedzin pokazuje, ile razy w ciągu określonego czasu użytkownicy odwiedzali nasz serwis. Określa on stopień zainteresowania użytkowników witryną, a tym samym usługami, z punktu widzenia częstotliwości powracania do witryny w określonym przedziale czasowym oraz czasu, jaki upływa, zanim zdecydują się na ponowne odwiedziny. Statystyki są wyliczane dla niepowtarzalnych użytkowników. Jeśli użytkownicy nie wracają, może to oznaczać, że witryna jest skierowana do niewłaściwej grupy docelowej, jest nieatrakcyjna lub trudna w nawigacji.

Raport **zaangażowanie** pokazuje, ile czasu użytkownicy spędzają na naszej stronie i ile stron wyświetlają. *Google Analytics* określa czas trwania wizyty, śledząc czas między odsłonami. Ostatnia strona wyświetlana podczas wizyty nie jest uwzględniana w obliczeniach, ponieważ nie następuje wyświetlenie kolejnej strony. W zależności od charakteru witryny docelowy czas trwania odwiedzin może być różny. **Głębokość strony** pokazuje, jak rozkłada się ilość odwiedzonych podstron. Średnia ilość podstron na odwiedziny nie daje pełnego obrazu na temat odwiedzalności podstron, istotny jest również rozkład tych odsłon na odwiedziny[49].

Zakładka ***technologia*** prezentuje informacje na temat technicznych uwarunkowań użytkowników.

Raport ***przeglądarka i system operacyjny*** zawiera informacje o przeglądarkach, za pośrednictwem których użytkownicy trafiają do naszej witryny, jak również dane dotyczące konfiguracji systemów obsługujących te przeglądarki (system operacyjny, rozdzielczość ekranu, kolory ekranu, wersja Flash, obsługa Java). Bardzo ważne jest monitorowanie wszystkich elementów tego zbioru, aby uzyskać informacje, w jaki sposób użytkownicy widzą naszą stronę i czy są w stanie z niej korzystać. Informacje te pomagają w podejmowaniu decyzji dotyczących wyglądu witryny.

Raport ***sieć*** pokazuje, z usług którego dostawcy korzystają użytkownicy oraz z jaką domeną się połączyli. Informacje te mogą także być przydatne w projektowaniu witryny[50].

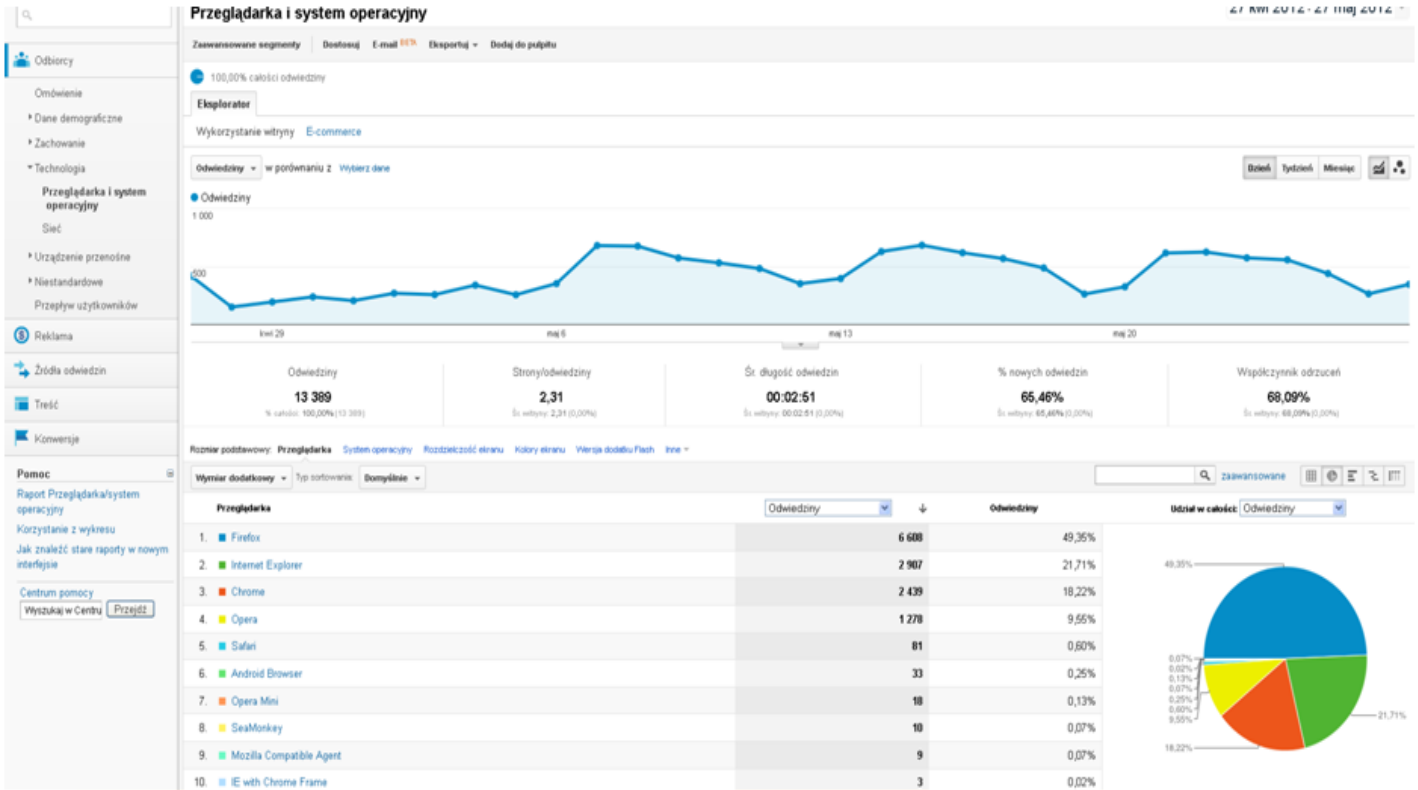
Sieci społecznościowe to zbiór raportów pokazujących powiązanie naszej strony z sieciami społecznościowymi. Pozwalają określić wartościowe sieci i treści, śledzić interakcje użytkowników z treścią w witrynie.

---

[48]Gąsiewski M., Przewodnik po Google Analytics, [online], [dostęp 31.05.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.ittechnology.us/ebook-google-analytics s. 45.

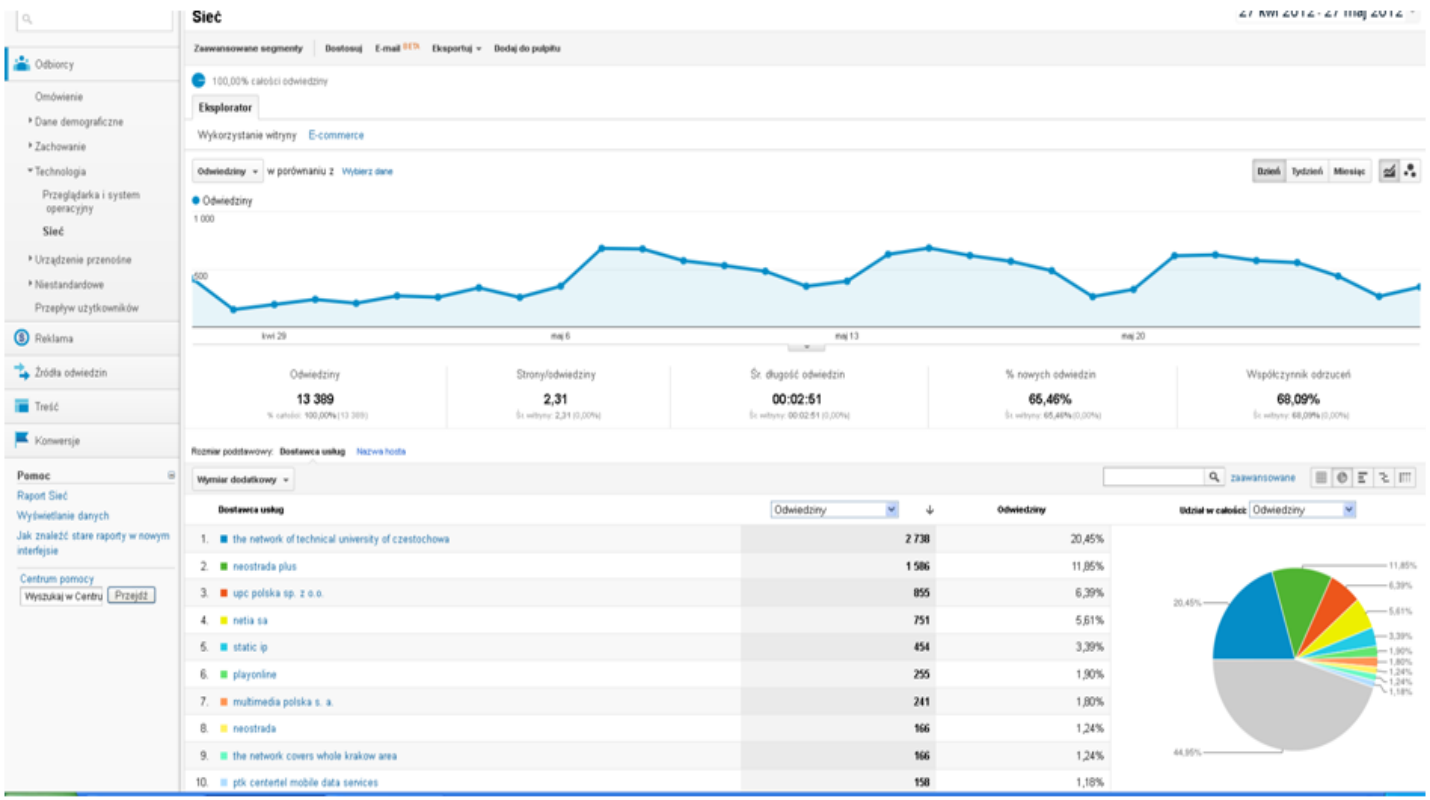
[49]Google.com [online] [dostęp 31.05.2012] Dostępny w Internecie: https://www.google.com/analytics/web/#report/visitors-overview/a26556776w51337335p52026703/

[50]Gąsiewski M., op. cit., s. 54.

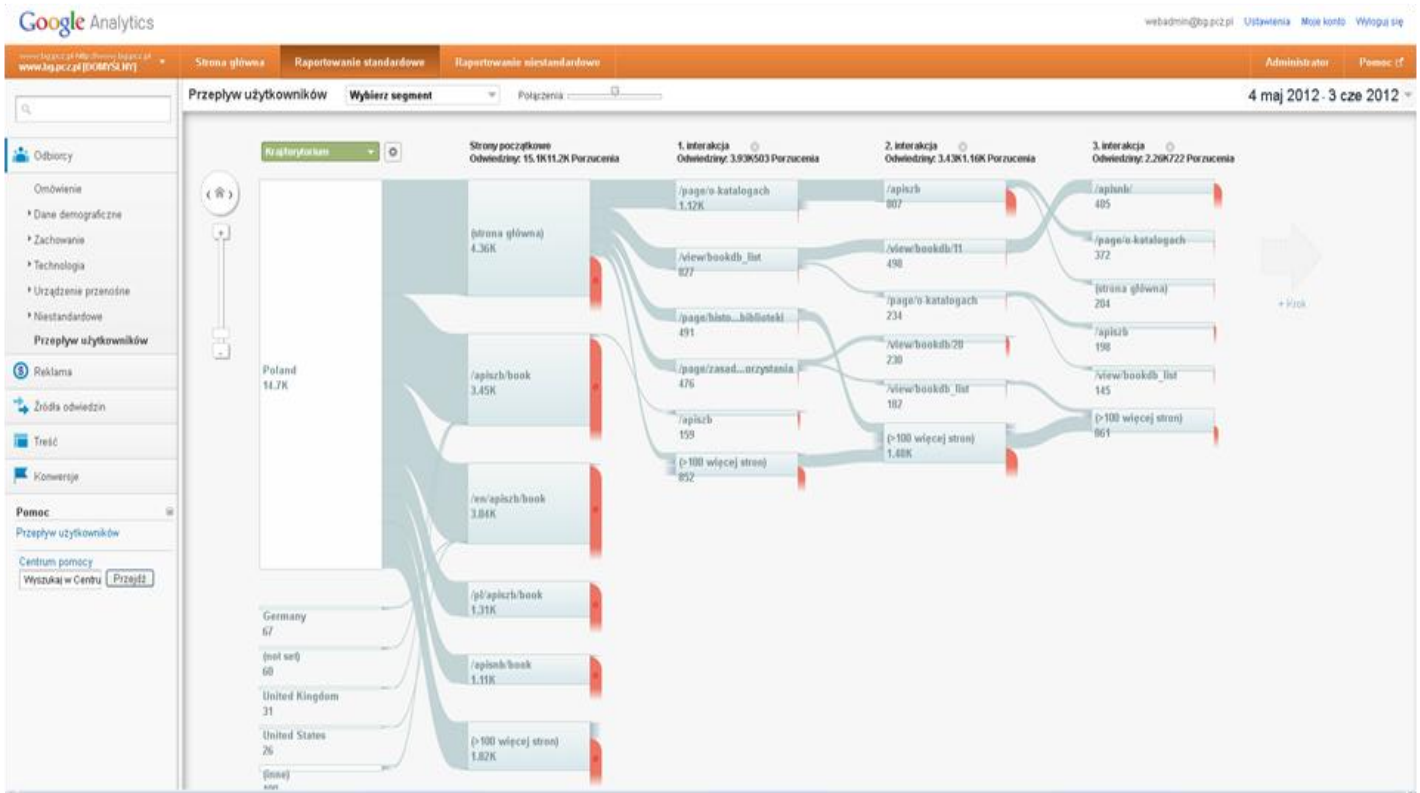


Rys. 4. Raport **Przeglądarki i system operacyjny**

Źródło: https://www.google.com/analytics/web/#report/visitors-browser/a26556776w51337335p52026703/



Rys. 5. Raport **Sieć**
Źródło: https://www.google.com/analytics/web/#report/visitors-network/a26556776w51337335p52026703/



Rys. 6. Wykres **Przepływ użytkowników**
Źródło: https://www.google.com/analytics/web/#report/visitors-flow/a26556776w51337335p52026703/

Urządzenia przenośne to raport, w którym możemy znaleźć informację o użytkownikach przeglądających treść naszej witryny za pomocą nowoczesnych telefonów komórkowych i urządzeń przenośnych. Na podstawie tych danych możemy wywnioskować, czy użytkownicy korzystający z urządzeń przenośnych stanowią dużą część klientów naszej witryny, aby ewentualnie przystosowywać funkcjonalność witryny do urządzeń mobilnych. Znajdziemy tu bardzo dokładne informacje na temat tego, z jakich urządzeń przenośnych korzystają użytkownicy naszej witryny.

Wykresy **przepływu użytkowników** pozwalają na prześledzenie sposobu poruszania się po stronie nowych i powracających użytkowników, co pozwala na analizę zachowań i wprowadzenie ewentualnych modernizacji serwisu[51].

Raporty dzięki inteligentnemu grupowaniu podstron, możliwości szybkiej segmentacji ścieżek oraz świetnej wizualizacji zapewniają możliwość wnikliwej analizy. W trakcie analizy można zmieniać domyślny wymiar w ramach którego dane są posegmentowane. Można także wykorzystywać dodatkowe segmentacje oraz grupowanie stron. Raport ten jest interaktywny i po najeździe kursorem można dowiedzieć się o jej szczegółach, czy wybrać jedną z opcji w celu dalszej analizy: wyróżnić ruch przez dany węzeł lub poznać szczegóły grupy. Szczegółowość prezentowanych połączeń może być zwiększana lub zmniejszana w zależności od potrzeb. Dzięki szybkiemu podglądowi źródeł ruchu i ich przełożenia na ścieżki użytkowników na naszej stronie można w szybki sposób zwiększyć jej efektywność[52].

Ponadto *Google Analytics* oferuje dokładne informacje na temat **źródeł odwiedzin**, raport pokazuje najpopularniejsze strony wejściowe serwisu i ilość wejść na daną podstronę. Znajdziemy tam informacje na temat ich efektywności i wykorzystania. Pozwala on na szybkie porównanie danych, które dotyczą różnych kanałów generowania ruchu.

Raport **cały ruch** umożliwiający porównywanie jakości ruchu internetowego, przychodzącego z wyszukiwarek i ze stron odsyłających. W zakładce **cały ruch** łatwo porównać takie wartości, jak: odwiedziny, strony/odwiedziny, średni czas spędzony w witrynie, procent nowych odwiedzin, współczynnik odrzuceń.

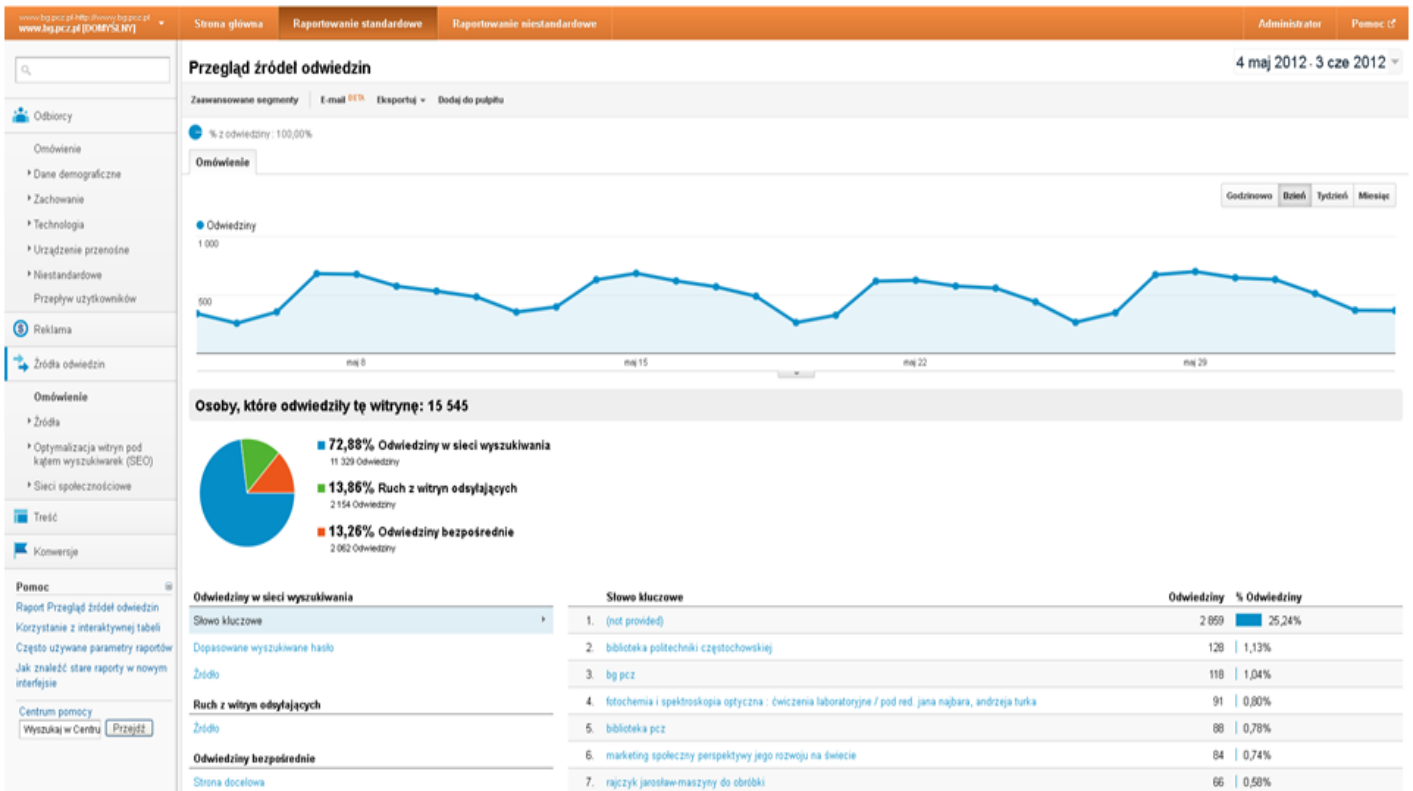
Każde źródło ruchu internetowego pokazywane jest w widoku interfejsu *Google Analytics* w zakładce **cały ruch** poprzez dwa główne wymiary **Źródło / medium.**

Źródło to kanał ruchu, który przynosi nam użytkowników (skąd przybył na naszą stronę). Źródłem może być:

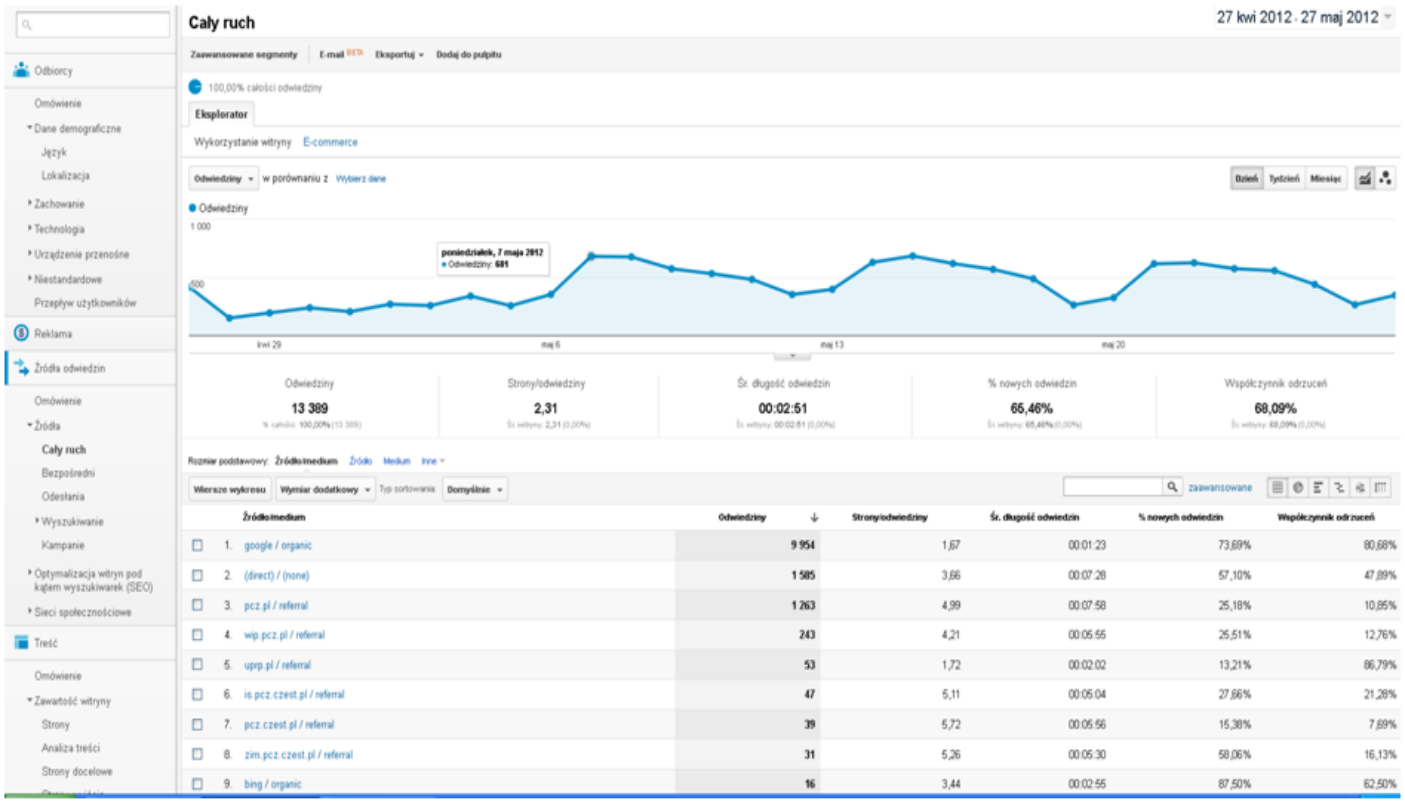
- konkretna nazwa wyszukiwarki,
- oznaczenie direct, które określa użytkowników bezpośrednich (dostali się na witrynę poprzez bezpośrednie wpisanie w pole przeglądarki nazwę witryny),
- określona nazwa strony, która dostarczyła nam użytkowników,

[51]Google.com [online] [dostęp 31.05.2012] Dostępny w Internecie: https://www.google.com/analytics/web/#report/visitors-overview/a26556776w51337335p52026703/

[52]Historia Google Analytics w pigułce. Conversion blog [online], 2012 [dostęp 31.05.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.conversion.pl/blog/category/google-analytics/page/2/

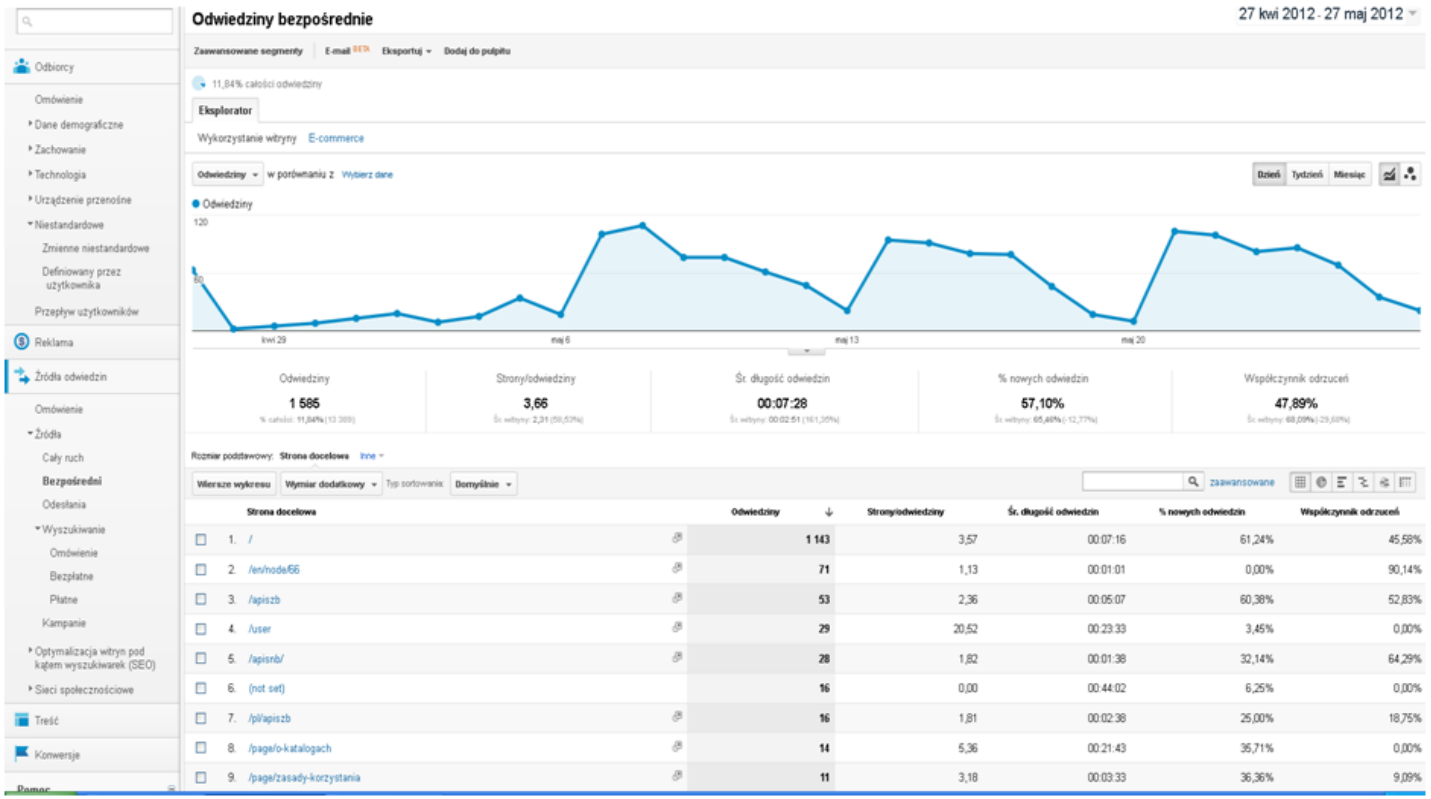


Rys. 7. **Przegląd źródeł odwiedzin**
Źródło: https://www.google.com/analytics/web/#report/trafficsources-overview/a26556776w51337335p52026703/



Rys. 8. Raport **Cały ruch**

Źródło: https://www.google.com/analytics/web/#report/trafficsources-all-traffic/a26556776w51337335p52026703/



Rys. 9. **Odwiedziny bezpośrednie**
Źródło: https://www.google.com/analytics/web/#report/trafficsources-direct/a26556776w51337335p52026703/

- inna dowolna nazwa, poprzez którą chcemy śledzić naszych użytkowników.

Google Analytics przyjmuje generalnie cztery główne określenia:

- none – nazwa nadawana użytkownikom bezpośrednim,
- referral – określenie nadawane tej części ruchu internetowego, która przyszła z wszystkich witryn internetowych (poza wyszukiwarkami),
- organic – cześć ruchu wyszukiwarek, która przyszła na serwis z wyników organicznych wyszukiwarek,
- cpc – cześć ruchu wyszukiwarek, która przyszła na serwis z wyników sponsorowanych tych wyszukiwarek (czyli tzw. linki sponsorowane).

Medium to określenie rodzaju kanału, który dostarczył nam użytkowników (w jaki sposób przybył na naszą stronę)[53].

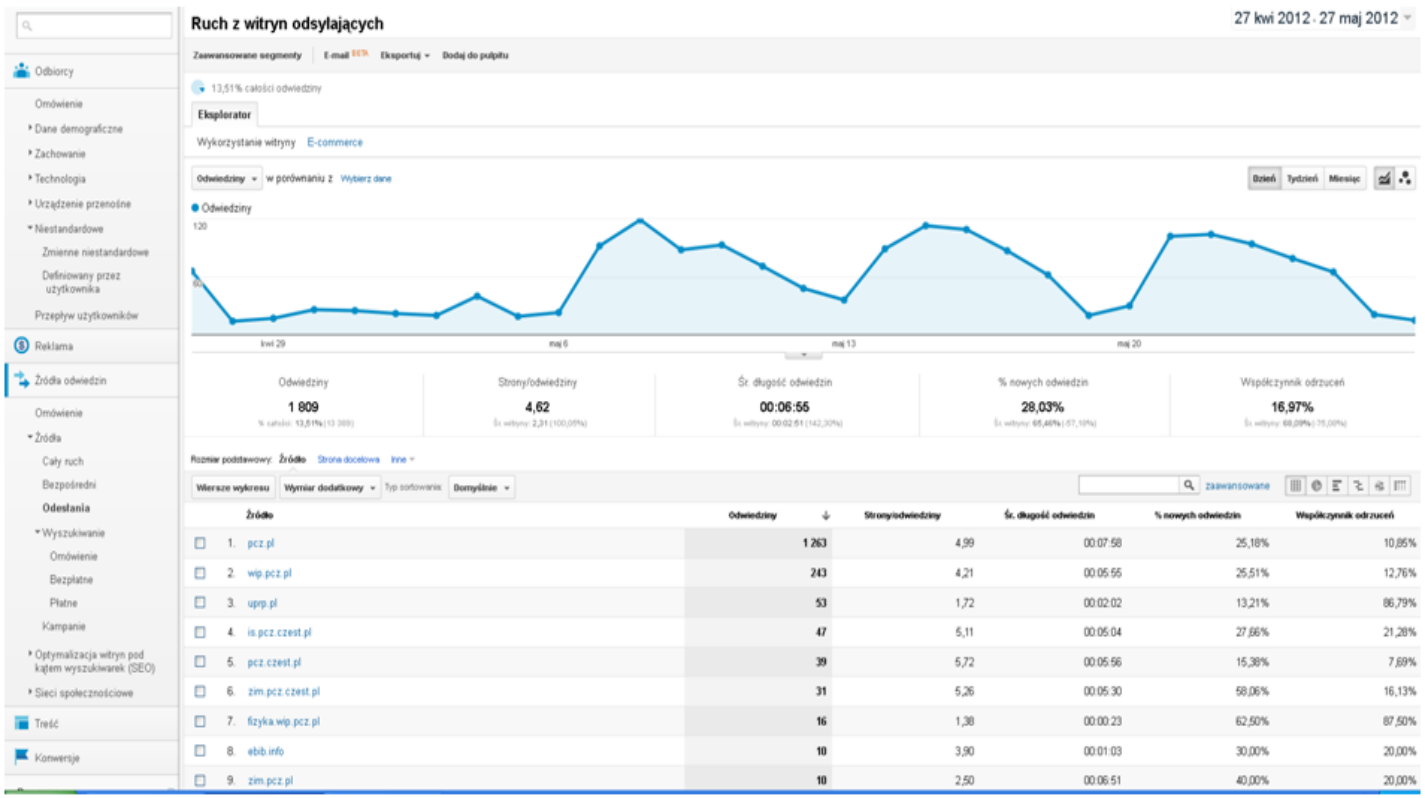
Raport **bezpośredni ruch** pokazuje dokładne informacje na temat odwiedzin bezpośrednich na stronie (wejścia na witrynę internetową poprzez wpisanie adresu internetowego, jak również wejścia na serwis z ulubionych w przeglądarce). Poprzez ten raport możemy szybko sprawdzić, które podstrony zapamiętują i zapisują w ulubionych osoby, które przychodzą bezpośrednio na serwis.

Ruch z witryn odsyłających to pozycja, która określa ruch internetowy pochodzący z innych witryn internetowych, które umieściły u siebie link do naszej strony. Kliknięcie w nazwę określonej strony odsyłającej pokazuje, na których podstronach tej witryny umieszczono link do naszej witryny.

Pozycja **wyszukiwanie** określa ruch internetowy, który został przeniesiony z wyników wyszukiwarek internetowych. Analizując raport **wyszukiwanie bezpłatne,** możemy sprawdzić, które słowa kluczowe w wynikach organicznych przynoszą nam najbardziej wartościowych użytkowników. Jak wiadomo wyszukiwarka jest jednym z podstawowych elementów *usability* większych witryn internetowych. Brak wyników lub też wyniki słabej jakości przy wysokiej liczbie zapytań do wyszukiwarki oznacza dużą stratę potencjalnych użytkowników serwisu. Niektóre ze słów kluczowych mogą przyciągać zainteresowanych treścią na naszym serwisie użytkowników, inne zaś takich, którzy spędzą na witrynie zaledwie kilka sekund. Dane w *Google Analytics* dotyczące słów kluczowych wskazują nam pośrednio te słowa kluczowa, na których nam zależy, a na które jesteśmy „niewidoczni" w wyszukiwarkach. Obserwowanie zapytań wyszukiwarki powinno się stać priorytetem profesjonalnego serwisu internetowego[54].

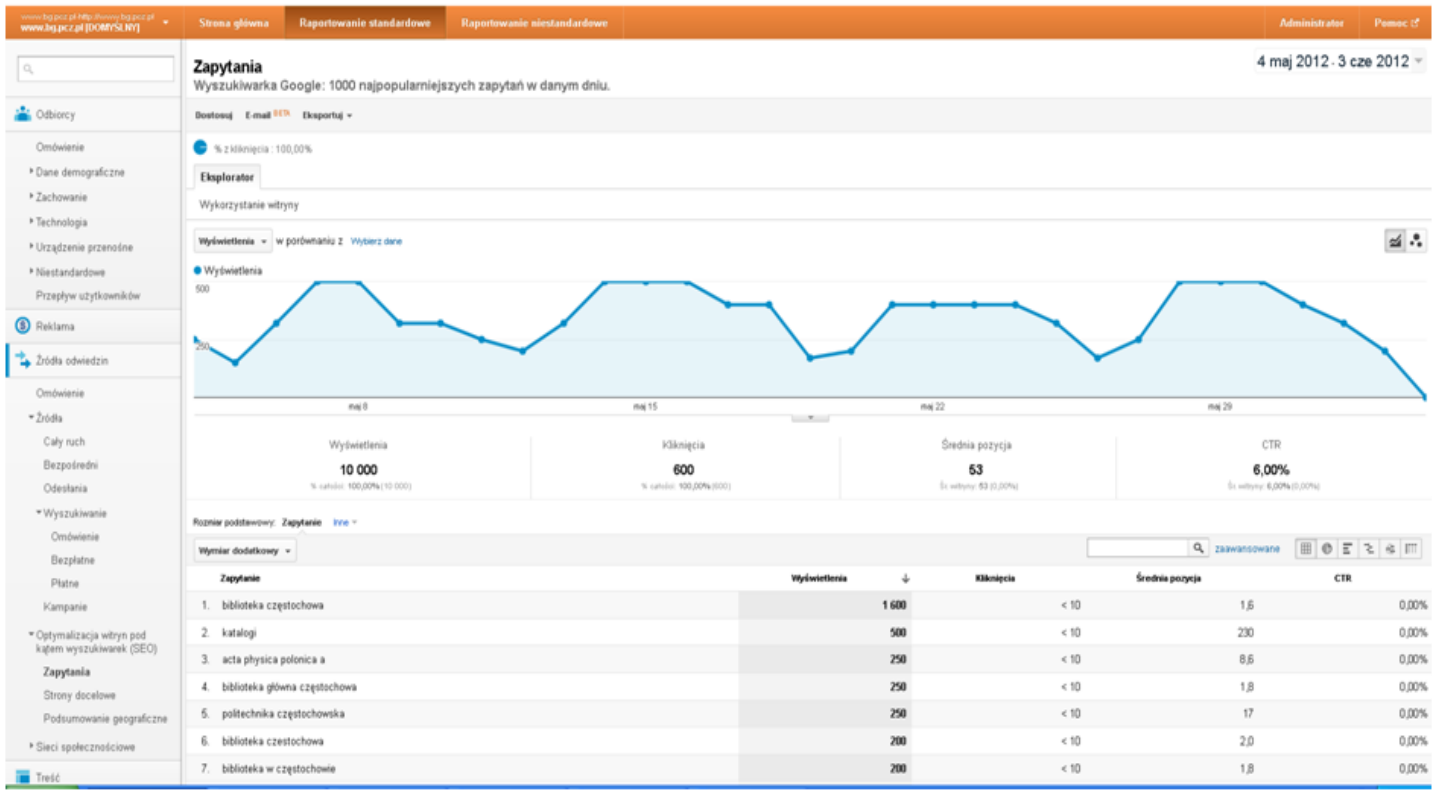
Raport **optymalizacja witryn pod kątem wyszukiwarek (SEO)** udostępnia dane oraz analizy związane z widocznością naszej witryny w wyszukiwarce Google. Raport **zapytania** pokazuje, na jakie pytania pojawia się nasza witryna w wynikach organicznych Google, prezentując1000 najpopularniejszych zapytań w wyszukiwarce Google w danym dniu. W raporcie **strony docelowe** możemy sprawdzić, na jakie podstrony naszej witryny trafiają użytkownicy z zapytań w wynikach organicznych. Możemy w ten sposób sprawdzić, czy na pewno trafiają oni na te podstrony, na których nam najbardziej zależy, jak również te, które faktycznie najbardziej związane są z zapytaniem użytkownika.

[53]Gąsiewski M., op. cit., s. 60.
[54]Gąsiewski M., op. cit., s. 75.



Rys. 10. **Ruch z witryn odsyłających**

Źródło: https://www.google.com/analytics/web/#report/trafficsources-referrals/a26556776w51337335p52026703/



Rys. 11. Raport **Zapytania**
Źródło: https://www.google.com/analytics/web/#report/trafficsources-seo-queries/a26556776w51337335p52026703/

Ważnym elementem analizy witryny w *Google Analytics* jest analiza zawartości witryny i używalności poszczególnych podstron serwisu, którą można znaleźć w segmencie **Treść.** Adresy podstron widziane w *Google Analytics* nie zawierają adresu hosta, ale tylko tzw. Identyfikator URL **(**część URL, która jest po adresie domeny)[55].

Zawartość witryny jedna z ważniejszych sekcji raportów w *Google Analytics* pokazuje silne i słabe strony naszej treści na witrynie.

Raport **wszystkie strony** przedstawia szybki wgląd w najbardziej popularną treść na serwisie. Analizując popularność określonych podstron serwisów warto sprawdzać przyczyny dominacji odsłon określonych części serwisu, aby móc w ten sposób rozszerzać sprawdzone metody promocji serwisu na inne cieszące się mniejszą popularnością, a istotne dla redaktorów strony internetowej. Wartości takie jak: współczynnika odrzuceń, odwiedzin, stron/odwiedzin, procent porzuceń i średni czas spędzany na podstronach określają przydatność treści witryny dla użytkowników. Kliknięcie w linki poszczególnych podstron serwisu w obrębie zakładki **Najlepsza treść** daje nam dostęp do szczegółowych statystyk na temat danej podstrony. W segmencie **Analiza treści** można przejrzeć listę najbardziej popularnych podkatalogów na naszym serwisie.

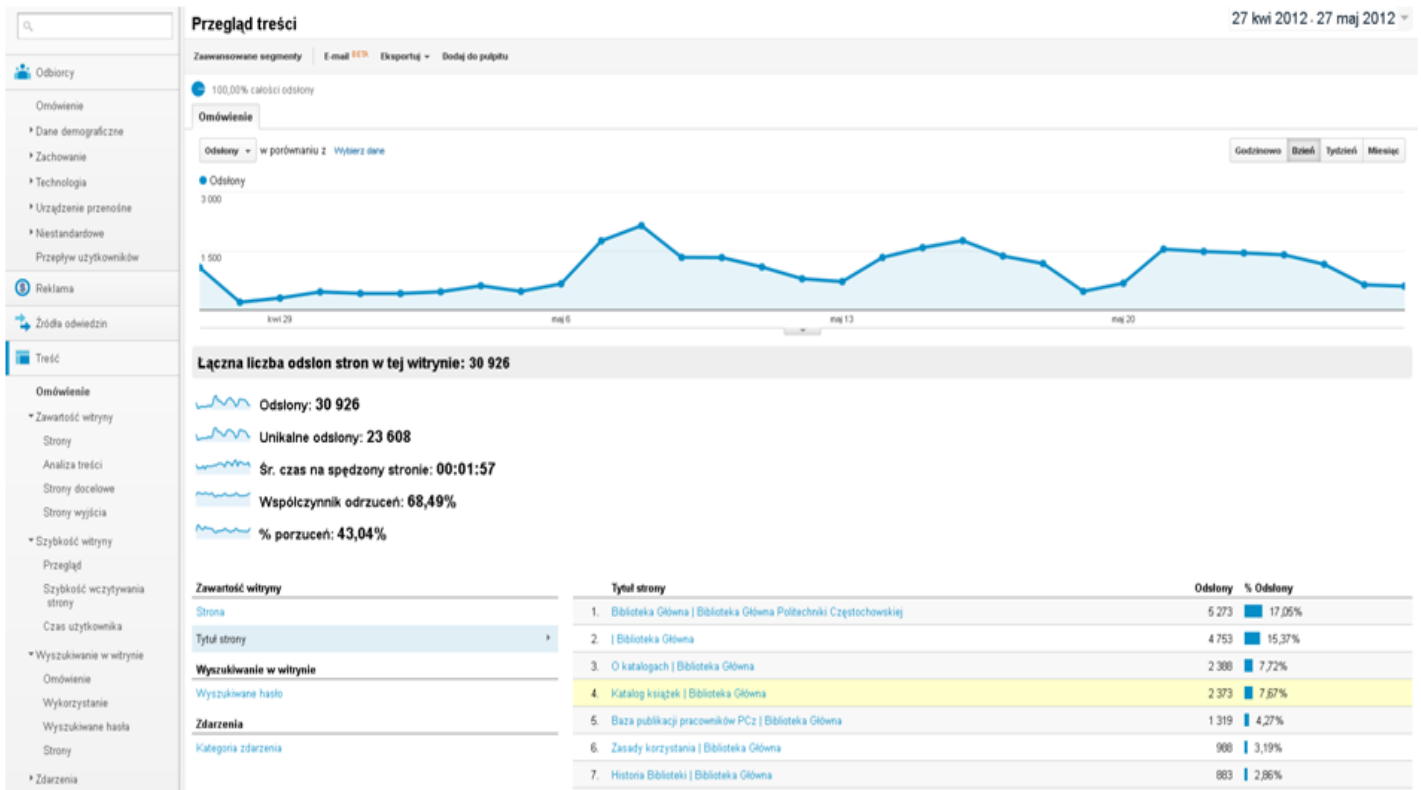
Wskaźnik **najczęstsze strony docelowe** pokazuje jaką podstronę serwisu użytkownicy widzą jako pierwszą w swoich odwiedzinach na stronie. Dla użytkowników, wchodzących na nowy serwis internetowy każda z takich podstron, którą widzą jako pierwszą w swojej wizycie jest stroną główną. Wielu użytkowników trafia na serwis za pośrednictwem wyszukiwarek lub też linków z innych stron, które nie kierują bezpośrednio do samej strony głównej. Odsetek takich użytkowników może być bardzo wysoki.

Najczęstsze strony wyjścia przedstawiają te podstrony, które najczęściej stanowiły ostatnie podstrony w czasie odwiedzin na witrynie. W niektórych przypadkach mogą być to strony, gdzie użytkownicy zrealizowali swoje potrzeby, które skłoniły ich do odwiedzin witryny. W innych sytuacjach podstrony, po których ciężko było się poruszać użytkownikom, skłaniając ich do opuszczenia witryny. Warto wiec sprawdzić, czy podstrony, które są najczęstszymi stronami wyjścia nie są trudne w nawigowaniu lub też nie zawierają innych elementów, które mogą zniechęcić użytkownika, lub odwrócić jego uwagę[56].

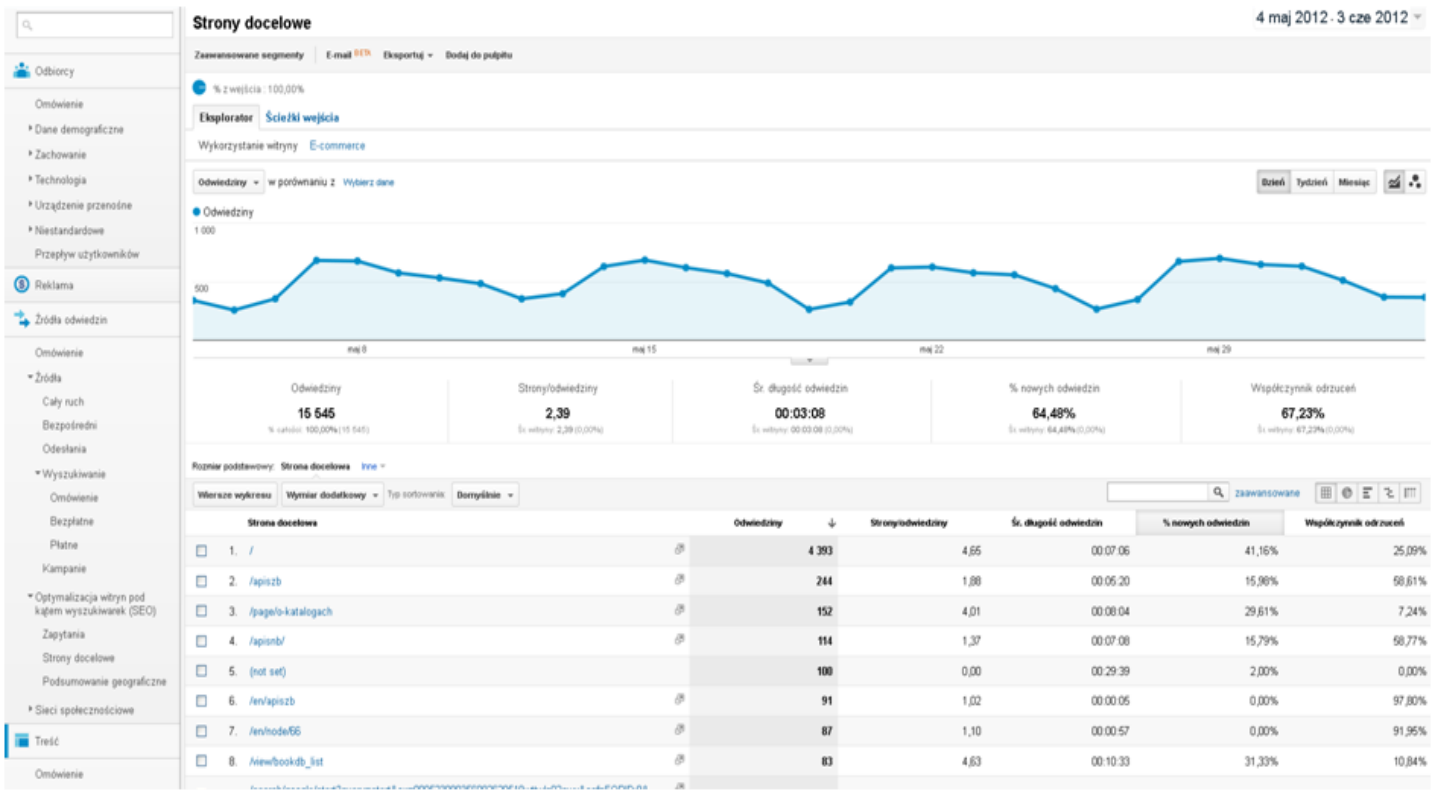
Google Analytics prezentuje także **zdarzenia** jakie miały miejsce – kliknięcia, pobierania plików oraz wykaz pobranych plików według typu dokumentu.

Google Analytics udostępnia wiele parametrów, przy użyciu których można przedstawiać dane w formie graficznej i udostępniać je w raportach w najbardziej odpowiadający nam sposób. Można np.: porównywać zakresy czasu; przedstawiać dane wybierając godzinę, dzień, tydzień lub miesiąc; wprowadzać wymiary dodatkowe; przedstawiać dane w tabeli przestawnej; eksportować raporty i przesyłać je w wiadomościach e-mail.

[55]Gąsiewski M., op. cit., s. 76.
[56]Gąsiewski M.: op. cit., s. 79.



Rys. 12. Raport **Przegląd treści**
Źródło: https://www.google.com/analytics/web/#report/content-overview/a26556776w51337335p52026703/



Rys. 13. **Strony docelowe**
Źródło: https://www.google.com/analytics/web/#report/content-landing-pages/a26556776w51337335p52026703/

Podsumowanie

Optymalizacja witryny pod kątem wyszukiwarek polega przede wszystkim na wprowadzaniu małych, łatwych w realizacji modyfikacji, które mają zwykle niewspółmiernie duży wpływ na jej widoczność. Podstawową korzyścią dla każdego serwisu poddawanemu skutecznemu pozycjonowaniu jest zwiększenie ilości odwiedzin. Ta korzyść przekłada się, na:

- wzrost prestiżu serwisu w sieci,
- budowanie marki i rozpoznawalności,
- generowanie większego ruchu użytkowników[57].

Niewielkim nakładem pracy, bez dodatkowych kosztów osiągamy poprawę jakości witryny. Nie oznacza to marginalizowania innych aspektów jakości serwisów bibliotek akademickich, czy deprecjonowania innych metod. Podobnie jak R. Sapa uważam, że zarządzanie jakością serwisu ma charakter kompleksowy i nie może ograniczać się do proponowanych rozwiązań[58].

Poza poprawą jakości serwisu bibliotecznego, mamy możliwość skorzystania z darmowego narzędzia dostarczającego ciekawe informacje na temat zachowań użytkowników, co może być wykorzystane chociażby przy badaniu funkcjonalności serwisów internetowych, czyli wspomnianych już testach użyteczności. Dane z różnorodnych raportów dostępnych w *Google Analytics* można wykorzystać do corocznych sprawozdań GUS, do oceny funkcjonowania bibliotek AFBN, czy wewnętrznych statystyk bibliotecznych, co niejednokrotnie było problematyczne. Właściwa analiza i interpretacja raportów, wskaźników i wykresów skutkować może i powinna modyfikacją witryny, a co za tym idzie – kolejną poprawą jej jakości.

Słownik pojęć

- **PageRank** – nota rankingowa (od 0 do 10) przyznawana na podstawie ilości linków wskazujących na daną stronę. Im wyższy wskaźnik PageRank, tym więcej linków prowadzi do danej strony.
- **Ban** – wykluczenie strony z indeksu wyszukiwarki. Grozi stronom, które stosują wszelkie niedozwolone techniki mające na celu sztuczne zawyżenie pozycji w rankingu wyszukiwarek.
- **Anchor text** – tekst zawarty w linku. Dobrze dobrane anchory to podstawa pozycjonowania na określone słowo lub frazy kluczowe[59].

[57]Pozycjonowanie i optymalizacja. Seofriendly Solutions [online], [dostęp 31.05.2012]. Dostępny w Internecie: http://seo4.net/optymalizacja/

[58]Sapa R., Jakość serwisów WWW bibliotek akademickich – usability test. [online] Biuletyn EBIB 2002, nr 2 [dostęp 31.05.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.ebib.info/2010/31/sapa.php. s. 2.

[59]Jak pozycjonować strony internetowe [online], [dostęp 31.05.2012] Dostępny w Internecie: http://www.pozycjonowanie.yoyo.pl/

- **CSS** – Kaskadowe arkusze stylów (*Cascading Style Sheets* ; w skrócie CSS) to język służący do opisu formy prezentacji (wyświetlania) stron WWW. CSS został opracowany przez organizację W3C. To język wręcz niezbędny do kontroli wyglądu tworzonej strony. CSS nie odpowiada za układ dokumentu ani za organizację, ale za formatowanie zawartej w nim treści, dzięki czemu możliwe jest oddzielenie struktury dokumentu od sposobu jego prezentacji[60].
- **W3C** – *World Wide Web Consortium*, w skrócie *W3C*, to organizacja, która zajmuje się ustanawianiem standardów pisania i przesyłu stron WWW. Została założona przez Tima Berners Lee twórcę WWW oraz autora pierwszej przeglądarki internetowej. Konsorcjum zajmuje się przede wszystkim dbaniem o prawidłowy rozwój sieci. Opracowuje standardy tworzenia protokołów http, standardy tworzenia stron w języku HTML, XHTML, standardy CSS, XML, DOM oraz wiele innych[61]. W3C oferuje webmasterom bezpłatne walidatory HTML oraz CSS. W3C Markup Validation Service – darmowa usługa udostępniana przez W3C pozwala sprawdzić zgodność dokumentu HTML ze standardami HTML lub XHTML, a także umożliwia autorom strony internetowej znalezienie błędów. Zwalidowane strony mogą umieścić znaczek organizacji W3C, oznajmiający, że strona jest zgodna ze standardami.
- **IAB** – witryna *Interactive Advertising Bureau* Polska na której opublikowano zasady rzetelnego i uczciwego postępowania przy pozycjonowaniu serwisów internetowych**.** Standardy działania ujęte zostały w dwóch dokumentach – *Kodeks etyczny SEO* i *Techniki nieetyczne w pozycjonowaniu stron internetowych*[62].

Bibliografia

[1] Danowski B., Makaruk M., Pozycjonowanie i optymalizacja stron WWW. Jak to się robi? Wyd. 2, Gliwice 2009, Wydawnictwo HELION s. 429.

[2] Frontczak T., Marketing internetowy w wyszukiwarkach. Gliwice 2006, Wydawnictwo HELION s. 338.

[3] Gąsiewski M., Przewodnik po Google Analytics [online], [dostęp 31.05.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.ittechnology.us/ebook-google-analytics s. 285.

[4] Google.com [online], [dostęp 31.05.2012]. Dostępny w Internecie: https://www.google.com/analytics/web/#report/visitors-overview/a26556776w51337335p52026703/

[5] Historia Google Analytics w pigułce. Conversion blog [online] 2012 [dostęp 31.05.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.conversion.pl/blog/category/google-analytics/page/2/

[60] Jurczyk B., Podstawy CSS. [online] 2011 [dostęp 31.05.2012]. Dostępny w Internecie: http://msdn.microsoft.com/pl-pl/library/podstawy-css.aspx

[61] Kto stworzył standardy W3C? [online], [dostęp 31.05.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.simplica.com.pl/artykuly/3/Standardy-W3C-co-to-Po-co-Dlaczego/

[62] Frontczak T., op. cit., ss. 225-226.

[6] Jak pozycjonować strony internetowe? [online], [dostęp 31.05.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.pozycjonowanie.yoyo.pl/
[7] Jar P., Po co komu standardy? [online] 2007 [dostęp 31.05.2012]. Dostępny w Internecie: [dostęp 31.05.2012]. Dostępny w Internecie: http://seo4.net/optymalizacja/
[8] Jaskowska M., Public Relations bibliotek naukowych w Internecie, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Jagiellońskiego MCCXCII Prace z Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej, Kraków 2007, z. 15, s. 225.
[9] Jurczyk B., Podstawy CSS [online] 2011 [dostęp 31.05.2012]. Dostępny w Internecie: http://msdn.microsoft.com/pl-pl/library/podstawy-css.aspx
[10] Kossek W., SEO Optymalizacja i pozycjonowanie stron [online], [dostęp 31.05.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.optymalizacja-strony.pl/
[11] Kto stworzył standardy W3C? [online], [dostęp 31.05.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.simplica.com.pl/artykuly/3/Standardy-W3C-co-to-Po-co-Dlaczego/
[12] Marzec P., Testy użyteczności w ocenianiu jakości serwisów internetowych bibliotek akademickich, Zagadnienia Informacji Naukowej Warszawa, Wydawnictwo SBP [online] 2007, nr 1 [dostęp 31.05.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.sbp.pl/wydawnictwa/archiwum_cyfrowe/pdf/?book_id=6
[13] Mayer E., CSS według Erica Meyera. Sztuka projektowania stron WWW Gliwice 2005, Wydawnictwo HELION s. 322.
[14] Pozycjonowanie i optymalizacja. Seofriendly Solutions [online], [dostęp 31.05.2012]. Dostępny w Internecie: http://seo4.net/optymalizacja
[15] Sapa R., Benchmarking w doskonaleniu serwisów WWW bibliotek akademickich. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Jagiellońskiego MCCLXXVI Prace z Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej, Kraków 2005, z. 11, s. 181.
[16] Sapa R., Jakość serwisów WWW bibliotek akademickich – usability test. [online] Biuletyn EBIB 2002, nr 2 [dostęp 31.05.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.ebib.info/2010/31/sapa.php
[17] Sapa R., W poszukiwaniu kryteriów oceny serwisów bibliotek akademickich, Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej 2004, nr 3-4.
[18] Standardy W3C, walidacja strony internetowej? [on line] 2010 [dostęp 31.05.2012]. Dostępny w Internecie: http://www.blog.watigraf.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=3&Itemid=3,standardy%20w3c
[19] Throw S., Pozycjonowanie w wyszukiwarkach internetowych. Gliwice 2008, Wydawnictwo HELION s. 352.
[20] Weryho M., Zmitrowicz M., Google czy bibliotekarz? Potrzeby i oczekiwania użytkowników Internetu w Bibliotece Głównej UKW w Bydgoszczy [online], [dostęp 31.05.2012]. Dostępny w Internecie: http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/14307/1/Google_czy_bibliotekarz.pdf

Web-positioning of WWW pages

Proper web-positioning of WWW pages for browsers is crucial for popularity of our web page among Internet users. Thanks to website optimisation for specific browsers and careful analysis of hit statistics one can constantly modify his webpages so that they remain optimal from the point of end users and browsers. During web-positioning process it is very important to join three website components: text, links and popularity. An increase in the website visibility in Google searches may be achieved for free. Google tools for webmasters make the detailed reports on website visibility available in Google. They make it possible to learn about number of hits related to links and queries, search, classify and obtain full data on internal and external links to the website using new report tools, learn, which Google queries attract traffic to Your website and to know, which way the users come to it.

Małgorzata Rożniakowska-Kłosińska
Biblioteka Politechniki Łódzkiej

Zarządzanie procesem digitalizacji z wykorzystaniem oprogramowania typu *open source* i zamkniętego

Proces digitalizacji jest złożony i wieloetapowy. Wysokie umiejętności techniczne oraz organizacyjne są niezbędne do jego właściwego i efektywnego przeprowadzenia przez pracowników odpowiednich jednostek np. w bibliotekach. Instytucje, które tworzą zasoby cyfrowe, stosują pewne lokalne modele zarządzania procesem digitalizacji. W referacie zostanie przedstawiony potencjał wybranego oprogramowania typu open source i zamkniętego, jaki może być wykorzystany do celów zintegrowanego zarządzania procesem.

Digitalizacja uważana jest za remedium na wcześniejszą niepełną ochronę rękopiśmiennego i drukowanego dziedzictwa kulturowego oraz na jego ograniczone udostępnianie. To remedium generuje w sposób naturalny dodatkowe koszty instytucjonalne – organizacyjne, sprzętowe i kadrowe, związane z tworzeniem, przetwarzaniem, udostępnianiem i archiwizowaniem alternatywnej – cyfrowej – postaci dokumentów. W praktyce przekonały się o tym biblioteki, które zaczęły organizować własne pracownie digitalizacji oraz szkolić merytorycznie pracowników.

Fizyczne zasoby bibliotek, przestały być dla użytkowników wydajne informacyjnie w momencie, kiedy po raz pierwszy skorzystali oni np. z baz czasopism elektronicznych, a później z powszechnego cyfrowego źródła informacji – Internetu. Ze źródła, w którym obowiązuje jeden globalny „Google-model" przeszukiwania i... znajdowania. Przeciętnemu internaucie autorsko-prawny status dokumentu nie jest niezbędnym elementem jego potrzeb informacyjnych – istotna jest treść lub dane oraz ich dostępność. Inaczej jest w przypadku świadomego, będącego niestety w mniejszości, użytkownika zasobów Internetu, dla którego jednoznaczne oznaczenie źródła i statusu autorsko-prawnego materiału cyfrowego będzie miało kluczowe znaczenie przy wykorzystaniu go do celów naukowych, badawczych, dydaktycznych lub rekreacyjnych.

Szerokie udostępnianie współcześnie powstających dokumentów, tzw. *digital born* przez biblioteki, okazało się w dobie bibliotek cyfrowych, możliwe do realizacji

zazwyczaj tylko w węższym zakresie. Przyczyną tego były, są i będą m.in. ograniczenia wynikające z ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz brak świadomości autorsko-prawnej twórców. Innym, negatywnie działającym czynnikiem, jest naturalna różnica pokoleniowa w modelu rozpowszechniania publikacji, przed i w dobie Internetu.

Polskie biblioteki wraz z innymi instytucjami kultury i nauki, czynnie uczestniczą już od ponad 15 lat w konwersji rzeczywistości analogowej na ich cyfrowe odpowiedniki. To lata doświadczeń, sukcesów i porażek. Struktura i planowanie budżetów większości z nich musiały ulec zmianie, by podołać cyfrowej re- i ewolucji. W Polsce, ponad 270 różnych instytucji na co dzień zarządza 80. projektami digitalizacji i „wygenerowały" one około 1 mln obiektów cyfrowych, które udostępniane są w Internecie zgodnie z ich statusem autorsko-prawnym (stan na 06.2012 r., źródło portal Federacji Bibliotek Cyfrowych: http://fbc.pionier.net.pl/owoc). Równolegle, Narodowe Archiwum Cyfrowe NAC, które w swych zbiorach zgromadziło 15 mln zdjęć, 30 tysięcy nagrań dźwiękowych oraz 2 tysiące filmów, będących państwowym zasobem archiwalnym, udostępnia *online* około 0,2 mln obiektów cyfrowych (w tym około 0,17 mln fotografii i około 15 tysięcy nagrań).

Należy jednak podkreślić, że liczba obiektów cyfrowych udostępnianych przez biblioteki cyfrowe w ilości około 1 mln, nie daje pełnego obrazu ilości zeskanowanych stron tychże dokumentów – wybrane 1000 obiektów może być dokumentami jednoarkuszowymi np. ikonograficznymi czy dokumentami życia społecznego, a inne 1000 obiektów cyfrowych to encyklopedie, poradniki o ilości stron od 800 do 3000 każda (np. *Chemical Engineers' Handbook*, McGraw-Hill Book Company, Inc., New York and London, 1941). Podobnie jest z wydawnictwami ciągłymi: jeden numer czasopisma może mieć 48 stron np. *Życie Uczelni: biuletyn informacyjny Politechniki Łódzkiej nr 119 (2012),* a jeden numer czasopisma *Recueil des Travaux Chimiques des Pays-Bas et de la Belgique T. 23 (1904)*, to około 500 stron. Powyżej wymienione dokumenty, wymagają nieporównywalnego czasu skanowania, obróbki, nakładu pracy i umiejętności specjalistów-grafików, innych kosztów archiwizacji, innej możliwej do uzyskania jakości i objętości końcowej dokumentów prezentacyjnych. Co więcej, takie zróżnicowanie powoduje nieporównywalność ilości prezentowanych zasobów bibliotek cyfrowych i tym samym zdefiniowania wydajności różnych pracowni digitalizacji.

W poniższej tabeli zestawiono wybrane parametry największych bibliotek cyfrowych w Polsce, pod względem ilości udostępnianych zdigitalizowanych lub pochodzenia *digital born* zbiorów.

Łatwo zauważyć, że współpraca międzyinstytucjonalna nie jest często wybieranym modelem w projektach digitalizacji. Jest to zwykle spowodowane względami politycznymi, chęcią odrębności i zachowania tożsamości przez jednostki tworzące zasoby cyfrowe. Dodatkowo trudniej jest utrzymać m.in. spójność opisów bibliograficznych w obrębie całej bazy, spójność modelu archiwizacji, parametrów skanowania czy formatu dokumentów prezentacyjnych.

Tabela 1. Zestawienie wybranych parametrów dla dziesięciu, największych pod względem udostępnianego zasobu cyfrowego, bibliotek. Opracowano na podstawie danych z portalu Federacji Bibliotek Cyfrowych

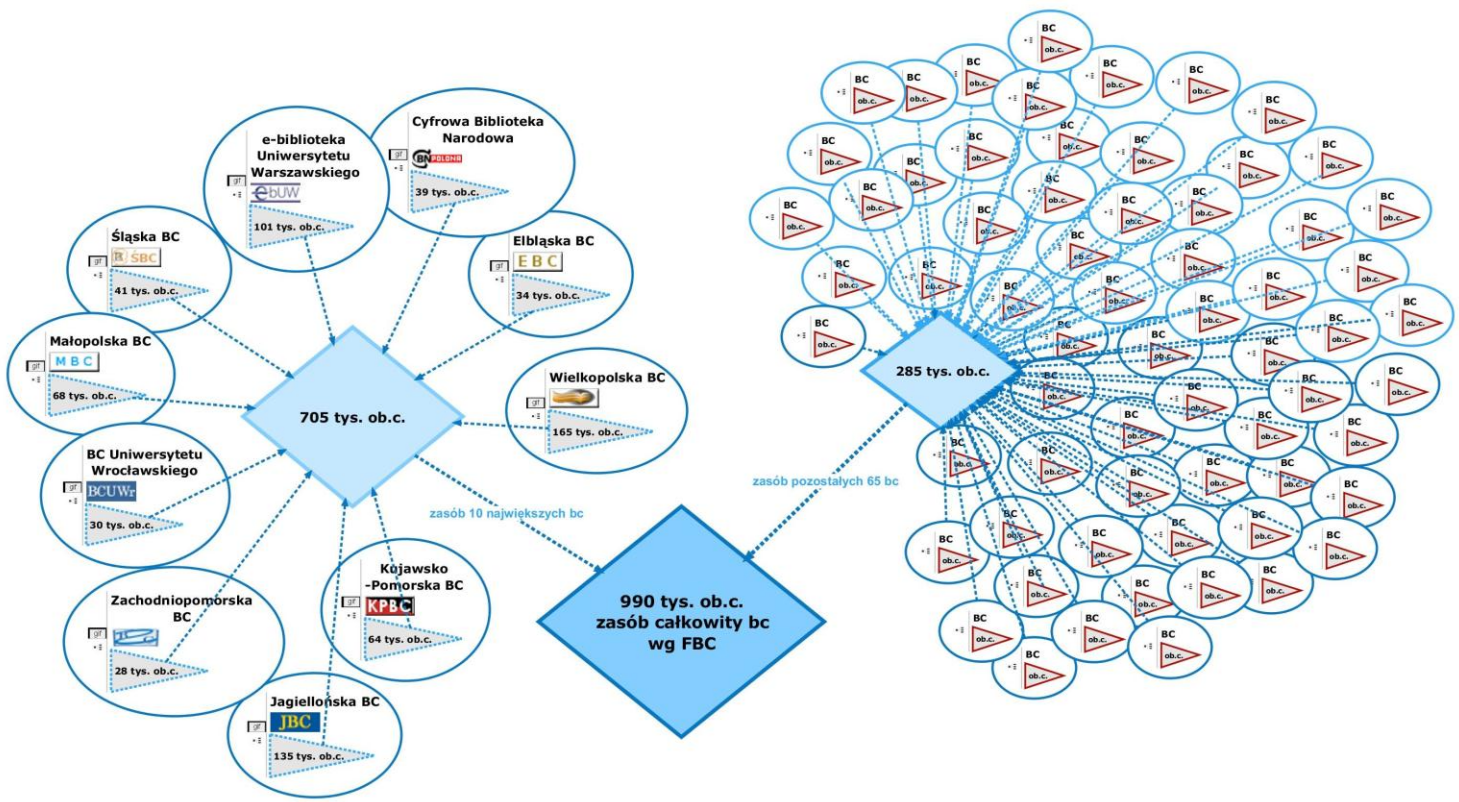
Lp.	Nazwa biblioteki cyfrowej	l. organizacji współtworzących zasoby	l. obiektów cyfrowych x1000	Rok publicznego udostępnienia zasobów
1	Wielkopolska Biblioteka Cyfrowa	22	165	2002
2	Jagiellońska Biblioteka Cyfrowa	1	135	2010
3	e-biblioteka Uniwersytetu Warszawskiego	1	101	2007
4	Małopolska Biblioteka Cyfrowa	1	68	2006
5	Kujawsko-Pomorska Biblioteka Cyfrowa	9	64	2005
6	Śląska Biblioteka Cyfrowa	53	41	2006
7	Cyfrowa Biblioteka Narodowa POLONA	1	39	2006
8	Elbląska Biblioteka Cyfrowa	1	34	2008
9	Biblioteka Cyfrowa Uniwersytetu Wrocławskiego	1	30	2005
10	Zachodniopomorska Biblioteka Cyfrowa	1	28	2009

Źródło: http://fbc.pionier.net.pl/owoc. Stan na 06.2012 r.

Z przedstawionego rysunku 1, wynika, że dziesięć wymienionych wcześniej bibliotek cyfrowych dostarcza ponad 705 tys. obiektów cyfrowych do całkowitego zasobu 990 tys. obiektów cyfrowych. Zatem pozostałe 65 bibliotek cyfrowych uzupełnia ten zasób w ok. 30%, przy przyjęciu średniej kalkulacji jest to około 4,4 tys. obiektów cyfrowych na projekt digitalizacji.

Nieograniczony majątkowym prawem autorskim dostęp do zasobów cyfrowych bibliotek, w praktyce jest utopią, zwłaszcza w przypadku zbiorów bibliotek politechnik – większość z nich posiada w swych zbiorach dokumenty o dacie wydania po 1950 roku, co jest historyczną konsekwencją powstania ich uczelni macierzystych. Zatem większość zdigitalizowanych zasobów może być tylko zamknięta, ograniczona do dostępu tylko w ramach uczelni lub nawet wyłącznie do lokalizacji samej biblioteki.

Biblioteka Politechniki Łódzkiej zgromadziła w swych zbiorach m.in. różnorodny wybór niemieckojęzycznych czasopism z dziedziny chemii, jak również wydawnictw zwartych, pochodzących z XIX wieku. Jest to znikoma część całkowitego księgozbioru. Jednakże są to tytuły należące do domeny publicznej i mogłyby



Rys. 1. Wizualizacja graficzna rozkładu instytucjonalnego i ilościowego dla zasobu cyfrowego na podstawie danych z portalu Federacji Bibliotek Cyfrowych

Źródło: http://fbc.pionier.net.pl/owoc Stan na 06.2012 r. (bc – biblioteka cyfrowa, ob.c. – obiekt cyfrowy).

być udostępniane w wersji cyfrowej w sposób otwarty. Niestety rzeczywistość okazała się okrutna, przykładowe tytuły czasopism *Annalen der Chemie* czy *Chemiker Zeitung*, będące w księgozbiorze Biblioteki PŁ, zostały zdigitalizowane przez instytucję komercyjną i są udostępniane w zamknięciu odpłatnie przez platformę *Wiley Open Library*. Powyższe tytuły, w przypadku digitalizacji przez Bibliotekę PŁ, zwiększyłyby liczbę udostępnianych przez nią obiektów cyfrowych w ramach Łódzkiej regionalnej Biblioteki Cyfrowej CYBRA o kilka tysięcy!

Modelowanie procesu digitalizacji

Na cele niniejszego artykułu, autorka proponuje zdefiniowanie digitalizacji w sposób rozszerzający – przyjęcie jej pewnego kompleksowego modelu, składającego się z następujących trzech elementów:

- otoczenia,
- środowiska,
- właściwego procesu digitalizacji.

Każdy z wymienionych powyżej elementów złożony jest ze specyficznych poddziałań i zasobów, bez komplementarności których, nie może być właściwie realizowany. Wszystkie te elementy tworzą jedną zintegrowaną całość, ich samodzielne istnienie w oderwaniu od siebie i bez wewnętrznego przepływu informacji oraz środków, nie jest możliwe.

Otoczenie procesu digitalizacji jest najbardziej zewnętrznym elementem tego modelu. Jednocześnie podejmowane w jego obrębie działania decydują o wizerunku biblioteki cyfrowej w świecie cyfrowym jej użytkownika. Otoczenie obejmuje prezentację obiektów cyfrowych na stronach WWW bibliotek cyfrowych wraz ze sporządzeniem opisów bibliograficznych, „konsumpcję" obiektów cyfrowych przez użytkownika, przesył informacji zwrotnej od użytkowników, działania PR podejmowane przez bibliotekę cyfrową i tworzącą ją instytucję oraz wszelkie inne działania informacyjno-promocyjne o projekcie digitalizacji. Jest to również taki element modelu, w którym następuje surowa weryfikacja przez użytkowników Internetu jakości graficznej udostępnianych materiałów, ich przydatności i dostępności.

Z kolei środowisko digitalizacji tworzą przede wszystkim następujące zasoby:

- ludzkie (operatorzy procesu digitalizacji wraz z ich kompetencjami dziedzinowymi),
- sprzętowe (skonfigurowane stacje robocze, różnego typu skanery, złożoność infrastruktury informatycznej),
- dedykowane oprogramowanie skanerów, wszelkie aplikacje graficzne (wektorowe czy rastrowe).

Zarządzanie oprogramowaniem i sprzętem komputerowym w środowisku digitalizacji jest problematyczne z powodu ich specyfiki i znaczącego zróżnicowania. Pracownia digitalizacji Biblioteki PŁ istnieje od końca 2004 r., stosowane

w niej oprogramowanie zmieniało swoje wersje i jednostkowe funkcjonalności, co najmniej kilkukrotnie, często więcej niż dwa razy w ciągu roku:

- wersja 6.0 Adobe Acrobat Standard i Professional → 10.0,
- wersja 9.0 Corel PHOTO-PAINT → X5,
- wersja CS2 Adobe Photoshop → CS5,
- wersja 2.0 Irfan View → 4.0,
- wersja 7.0 ABBYY FineReader Professional → 11.0,
- wersja MS Windows XP wydajne systemy operacyjne →7.0, wkrótce 8.0.

Zintegrowanie tych aktualizacji i zmienności oprogramowania oraz zarządzania licencjami stało się możliwe dzięki wirtualizacji usług powiązanych pośrednio ze środowiskiem digitalizacji. Na przełomie 2009/2010 r. wdrożono model *MS active directory*, tzw. usługę katalogową. Umożliwiła ona:

- wydajne zarządzanie sprzętem i oprogramowaniem używanym w pracowni digitalizacji Biblioteki PŁ,
- zmianę modelu logowania na jedno osobiste konto operatorom procesu digitalizacji,
- likwidację problemów z przenoszeniem danych poprzez wewnętrzną sieć LAN,
- możliwość personalizacji pulpitu, własnych dokumentów w profilach operatorów procesu digitalizacji,
- spójność strategii zarządzania instalacjami i aktualizacjami aplikacji,
- kontrolę aktywnych licencji na oprogramowanie przez dodatkowe sprzężenie z usługą *Lansweeper*,
- skrócony czas na instalację aplikacji przez dodatkowe sprzężenie z *wpkgExpress* (do tej pory administrator musiał ręcznie instalować aplikację na każdej stacji).

Obecnie każdy z pracowników pracowni digitalizacji Biblioteki PŁ posiada własne konto/profil z osobistymi ustawieniami i przestrzenią dyskową dostępną tylko dla siebie. Ma również prawo zalogować się na dowolnym komputerze (w ramach oddziału) własnym loginem i hasłem: dzięki temu można było zastosować model tzw. „gorących biurek".

Obok oprogramowania, baza sprzętowa jest również istotnym subzasobem środowiska digitalizacji, którą tworzą:

- przestrzenie dyskowe w lokalnym procesie digitalizacji (do 1TB pamięci dyskowej, *mirror-y*),
- przestrzenie dyskowe w zdalnym procesie archiwizacji (2xLaCie 10TB, RAID 5, nominalnie ok. po 6TB) i w drugiej lokalizacji (Centrum Komputerowe PŁ),
- stacje robocze,
- sprzęt do skanowania – A4, A3, skanery dziełowe – wielkoformatowe

z uwzględnieniem okresowej konserwacji sprzętu czy koniecznych napraw, aktualizacji dedykowanego oprogramowania.

Trzeci element omawianego modelu to właściwy proces digitalizacji – wieloetapowy i także złożony z pewnych subprocesów:

- pozyskiwanie obiektów analogowych, obiektów *digital born*,
- kontrola ochrony autorsko-prawnej obiektów – formułowanie umów, licencji,
- ocena jakości, stopnia zniszczenia i rodzaj obiektów analogowych, obiektów *digital born*,
- skanowanie obiektów analogowych/ wstępna wektorowa obróbka obiektów *digital born*,
- wsadowa i jednostkowa właściwa obróbka graficzna/wektorowa,
- depozyt na serwerze WWW itp. (np. systemu dLibra, dSpace).

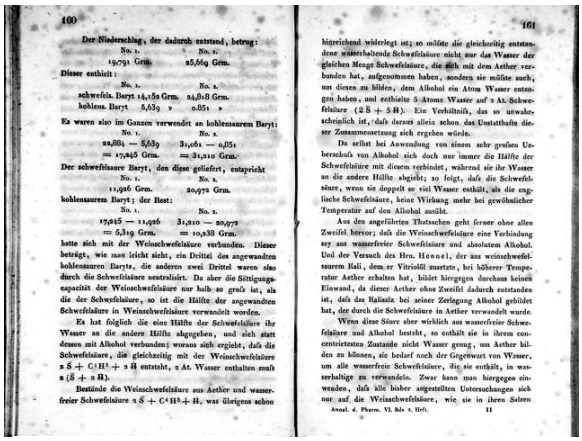
Właściwy proces digitalizacji jest kluczowym elementem i warunkiem koniecznym zintegrowanego współistnienia pozostałych elementów modelu digitalizacji.

„Wąskim gardłem" procesu digitalizacji jest subproces OCR-owania, czyli nakładania warstwy tekstowej na warstwę graficzną, co pozwala na pełnotekstowe przeszukiwanie prezentacyjnych obiektów cyfrowych. Jest to najważniejsza funkcjonalność obiektów cyfrowych, pożądana przez użytkowników, w razie jej braku obiekt cyfrowy jest „martwy". Subproces OCR-owania poprzedzają następujące działania:

- skanowanie obiektów analogowych/wstępna wektorowa obróbka obiektów *digital born*, (konwersja, zmiana nazwy plików w przeglądarce graficznej IrfanView),
- obróbka graficzna/wektorowa (*Corel PHOTO-PAINT*, *Adobe Acrobat Std* lub *Pro*),

i ostatecznie wykonywane jest OCR-owanie w aplikacji *ABBYY FineReader*. Na jakość warstwy tekstowej i jej wydajne przeszukiwanie wpływa szereg czynników, nie zawsze możliwych do zniwelowania przez operatora procesu digitalizacji, są to:

- przebicia czcionki, blady druk,
- plamy,
- wąska oprawa – krzywizny na skanach, nieumiejętne naprawy introligatorskie,
- przedarcia, podarcia, przetarcia, dziury,
- pieczęcie,
- kurz, pył – jakość papieru i jego kruchość,
- zmięcia, zagięcia,
- uszkodzenia pochodzenia zwierzęcego,
- indeksy techniczne, matematyczne, chemiczne, wolne pary elektronowe, mostki wodorowe itp., czcionka maszynowa, odręczne notatki i uzupełnienia, złożoność schematów, rysunków technicznych, wykresów, podkreślenia itp. (rys. 2-5).



100

Der Niederschlag, der dadurch entstand, betrug:

No. 1.	No. 2.
19,791 Grm.	25,669 Grm.

Dieser enthielt:

No. 1.	No. 2.
schwefels. Baryt 14,152 Grm.	24,818 Grm.
kohlens. Baryt 5,639 »	0,851 »

Es waren also im Ganzen verwendet an kohlensaurem Baryt:

No. 1.	No. 2.
28,884 — 5,639	31,061 — 0,851
= 17,245 Grm.	= 31,210 Grm.

Der schwefelsaure Baryt, den diese geliefert, entspricht

No. 1.	No. 2.
11,926 Grm.	20,972 Grm.

kohlensaurem Baryt; der Rest:

No. 1.	No. 2.
17,245 — 11,926	31,210 — 20,972
= 5,319 Grm.	= 10,238 Grm.

hatte sich mit der Weinschwefelsäure verbunden. Dieser beträgt, wie man leicht sieht, ein Drittel des angewandten kohlensauren Baryts, die anderen zwei Drittel waren also durch die Schwefelsäure neutralisirt. Da aber die Sättigungscapacität der Weinschwefelsäure nur halb so groß ist, als die der Schwefelsäure, so ist die Hälfte der angewandten Schwefelsäure in Weinschwefelsäure verwandelt worden.

Es hat folglich die eine Hälfte der Schwefelsäure ihr Wasser an die andere Hälfte abgegeben, und sich statt dessen mit Alkohol verbunden; woraus sich ergiebt, daß die Schwefelsäure, die gleichzeitig mit der Weinschwefelsäure $2\,\ddot{S} + C^4H^5 + 2\,\dot{H}$ entsteht, 2 At. Wasser enthalten muß $2\,(\ddot{S} + 2\,\dot{H})$.

Bestände die Weinschwefelsäure aus Aether und wasserfreier Schwefelsäure $2\,\ddot{S} + C^4H^5 + \dot{H}$, was übrigens schon

101

hinreichend widerlegt ist; so müßte die gleichzeitig entstandene wasserhaltende Schwefelsäure nicht nur das Wasser der gleichen Menge Schwefelsäure, die sich mit dem Aether verbunden hat, aufgenommen haben, sondern sie müßte auch, um diesen zu bilden, dem Alkohol ein Atom Wasser entzogen haben, und enthielte 5 Atome Wasser auf 2 At. Schwefelsäure ($2\,\ddot{S} + 5\,\dot{H}$). Ein Verhältniß, das so unwahrscheinlich ist, daß daraus allein schon das Unstatthafte dieser Zusammensetzung sich ergeben würde.

Da selbst bei Anwendung von einem sehr großen Ueberschuß von Alkohol sich doch nur immer die Hälfte der Schwefelsäure mit diesem verbindet, während sie ihr Wasser an die andere Hälfte abgiebt; so folgt, daß die Schwefelsäure, wenn sie doppelt so viel Wasser enthält, als die englische Schwefelsäure, keine Wirkung mehr bei gewöhnlicher Temperatur auf den Alkohol ausübt.

Aus den angeführten Thatsachen geht ferner ohne allen Zweifel hervor; daß die Weinschwefelsäure eine Verbindung sey aus wasserfreier Schwefelsäure und absolutem Alkohol. Und der Versuch des Hrn. Hennel, der aus weinschwefelsaurem Kali, dem er Vitriolöl zusetzte, bei höherer Temperatur Aether erhalten hat, bildet hiergegen durchaus keinen Einwand, da dieser Aether ohne Zweifel dadurch entstanden ist, daß das Kalisalz bei seiner Zerlegung Alkohol gebildet hat, der durch die Schwefelsäure in Aether verwandelt wurde.

Wenn diese Säure aber wirklich aus wasserfreier Schwefelsäure und Alkohol besteht, so enthält sie in ihrem concentriertesten Zustande nicht Wasser genug, um Aether bilden zu können, sie bedarf noch der Gegenwart von Wasser, um alle wasserfreie Schwefelsäure, die sie enthält, in wasserhaltige zu verwandeln. Zwar kann man hiergegen einwenden, daß alle bisher angestellten Untersuchungen sich nur auf die Weinschwefelsäure, wie sie in ihren Salzen

100

Der Niederschlag, der dadurch entstand, betrug:

No. 1.	No. 2.
19,791 Grm.	25,669 Grm.

Dieser enthielt:

No. 1.	No. 2.
schwefels. Baryt 14,152 Grm.	24,818 Grm.
kohlens. Baryt 5,639 »	0,851 »

Es waren also im Ganzen verwendet an kohlensaurem Baryt:

No. 1.	No. 2.
28,884 — 5,639	31,061 — 0,851
= 17,245 Grm.	= 31,210 Grm.

Der schwefelsaure Baryt, den diese geliefert, entspricht

No. 1.	No. 2.
11,926 Grm.	20,972 Grm.

kohlensaurem Baryt; der Rest:

No. 1.	No. 2.
17,245 — 11,926	31,210 — 20,972
= 5,319 Grm.	= 10,238 Grm.

hatte sich mit der Weinschwefelsäure verbunden. Dieser beträgt, wie man leicht sieht, ein Drittel des angewandten kohlensauren Baryts, die anderen zwei Drittel waren also durch die Schwefelsäure neutralisirt. Da aber die Sättigungscapacität der Weinschwefelsäure nur halb so groß ist, als die der Schwefelsäure, so ist die Hälfte der angewandten Schwefelsäure in Weinschwefelsäure verwandelt worden.

Es hat folglich die eine Hälfte der Schwefelsäure ihr Wasser an die andere Hälfte abgegeben, und sich statt dessen mit Alkohol verbunden; woraus sich ergiebt, daß die Schwefelsäure, die gleichzeitig mit der Weinschwefelsäure $2\,\ddot{S} + C^4H^5 + 2\,\dot{H}$ entsteht, 2 At. Wasser enthalten muß $2\,(\ddot{S} + 2\,\dot{H})$.

Bestände die Weinschwefelsäure aus Aether und wasserfreier Schwefelsäure $2\,\ddot{S} + C^4H^5 + \dot{H}$, was übrigens schon

101

hinreichend widerlegt ist; so müßte die gleichzeitig entstandene wasserhaltende Schwefelsäure nicht nur das Wasser der gleichen Menge Schwefelsäure, die sich mit dem Aether verbunden hat, aufgenommen haben, sondern sie müßte auch, um diesen zu bilden, dem Alkohol ein Atom Wasser entzogen haben, und enthielte 5 Atome Wasser auf 2 At. Schwefelsäure ($2\,\ddot{S} + 5\,\dot{H}$). Ein Verhältniß, das so unwahrscheinlich ist, daß daraus allein schon das Unstatthafte dieser Zusammensetzung sich ergeben würde.

Da selbst bei Anwendung von einem sehr großen Ueberschuß von Alkohol sich doch nur immer die Hälfte der Schwefelsäure mit diesem verbindet, während sie ihr Wasser an die andere Hälfte abgiebt; so folgt, daß die Schwefelsäure, wenn sie doppelt so viel Wasser enthält, als die englische Schwefelsäure, keine Wirkung mehr bei gewöhnlicher Temperatur auf den Alkohol ausübt.

Aus den angeführten Thatsachen geht ferner ohne allen Zweifel hervor; daß die Weinschwefelsäure eine Verbindung sey aus wasserfreier Schwefelsäure und absolutem Alkohol. Und der Versuch des Hrn. Hennel, der aus weinschwefelsaurem Kali, dem er Vitriolöl zusetzte, bei höherer Temperatur Aether erhalten hat, bildet hiergegen durchaus keinen Einwand, da dieser Aether ohne Zweifel dadurch entstanden ist, daß das Kalisalz bei seiner Zerlegung Alkohol gebildet hat, der durch die Schwefelsäure in Aether verwandelt wurde.

Wenn diese Säure aber wirklich aus wasserfreier Schwefelsäure und Alkohol besteht, so enthält sie in ihrem concentriertesten Zustande nicht Wasser genug, um Aether bilden zu können, sie bedarf noch der Gegenwart von Wasser, um alle wasserfreie Schwefelsäure, die sie enthält, in wasserhaltige zu verwandeln. Zwar kann man hiergegen einwenden, daß alle bisher angestellten Untersuchungen sich nur auf die Weinschwefelsäure, wie sie in ihren Salzen

Annal. d. Pharm. VI. Bds 1. Heft. 11



– 9 –

udziału promieniowania we współczynniku λ_{eo}, nie respektowali mechanizmu ruchu ciepła wewnątrz warstwy.

Kepiere w ostatnim okresie Yagi, Kunii, Hamamune i Smith nazwali analizowaś ruch ciepła wewnątrz układu niermistego.

Yagi, Kunii i Smith [6,7] wyprowadzili teoretyczny wzór na wartość efektywnego przewodnictwa cieplnego warstwy

$$\frac{\lambda_{ep}}{\lambda_f} = \frac{\beta_1 (1-\varepsilon)}{\beta_2 \left(\frac{\lambda_f}{\lambda_s}\right) + \frac{1}{\frac{1}{\beta_3 \cdot \varepsilon d \frac{\alpha_{rv}}{\lambda_f}}}} + \varepsilon \left[1 + \beta_3 \frac{d \cdot \alpha_{rv}}{\lambda_f} \right] \qquad (II.5)$$

gdzie

β_1 – stosunek przeciętnej odległości między środkami dwóch sąsiednich ziarn w kierunku przepływu ciepła do następnej średnicy ziarna /d/

β_2 – stosunek długości ziarna, wynonej w przesodzeniu ciepła do następnej średnicy ziarna

β_3 – stosunek grubości nieruchomej warstewki płynu otaczającego ziarno do następnej średnicy ziarna

α_{rs} – współczynnik wzimania ciepła drogą promieniowania od powierzchni ciała stałego do powierzchni ciała stałego

α_{rv} – współczynnik wzimania ciepła drogą promieniowania od wolnej przestrzeni wypełnionej płynem do sąsiedniej wolnej przestrzeni

$$\alpha_{rs} = 0{,}1932 \left(\frac{2}{2-p}\right) \left(\frac{t+272}{100}\right)^3 \qquad (II.6)$$

$$\alpha_{rv} = \left[\frac{0{,}1932}{\frac{1}{\varepsilon_1}+\frac{1}{\varepsilon_2}-1} \frac{T_2}{T_1}\right] \left(\frac{t+272}{100}\right)^3 \qquad (II.7)$$

gdzie

p – emisyjność.

Kunii i Smith [7] określili również teoretyczne wartości współczynników β_1, β_2, β_3.

Współczynnik β_1 jest zależny od sposobu ułożenia ziarn i w granicznych przypadkach osiąga wartości 1,909 dla budowy sześciennej i 1,41 dla budowy otwartej /rys.2/. Praktyczna wartość tego współczynnika waha się od 0,9 do 1.

Dla ziarn kulistych wartość współczynnika β_2 jest stała

– 56 –

Iloś ciepła oddana do otoczenia w jednostce czasu / jaka zostanie wyrażona między dolną obkładką a płaszczem/:

$$\dot{\phi}_2 = \dot{\phi}_R + q_r \cdot F_R \qquad (VI.16)$$

a po uwzględnieniu równań (VI.16) i (VI.17) :

$$\dot{\phi}_2 = \dot{\phi}_1 + \pi\bar{R}\left[\left(r_0^2 - r_1^2\right) q_r + 2\left(r_R - r_1\right) q_r\right] \qquad (VI.19)$$

porównując prawe strony równań (VI.14) i (VI.18) , oraz uwzględniając równanie (VI.11), otrzymamy wyrażenie na natężenie powierzchniowe: źródeł ciepła:

$$q_r = \frac{\lambda_r}{4r_1} \left\{ \frac{\left(t_o - t_R\right)\left[\left(r^2 - r_1^2\right) - \left(r_o^2 - r_1^2\right)\frac{\ln(r/r_1)}{\ln(r_o/r_1)}\right]}{\ln(r_o/r_1)\left[\left(t_w - t\right) + \left(t_o - t_w\right)\frac{\ln(r/r_1)}{\ln(r_o/r_1)}\right]} + \right.$$

$$\left. + 2r_1^2 - \frac{r_o^2 - r_1^2}{\ln(r_o/r_1)} \right\} - \frac{\dot{\phi}_1}{\pi \bar{r}_1 \bar{R}} \qquad (VI.20)$$

Z równania (VI.17) mamy:

$$q_r = \frac{\dot{\phi}_2 - \dot{\phi}_1}{2\pi\bar{R}(r_1 + r_0)} - \frac{(r_0 - r_1)}{2} q_r \qquad (VI.21)$$

Rozwiązując układ równań (VI.20) i (VI.21) otrzymamy:

$$q_r = \frac{\frac{\dot{\phi}_2 - \dot{\phi}_1}{\pi\bar{R}(r_1 + r_0)} + \frac{\dot{\phi}_1}{\pi \bar{r}_1 \bar{R}}}{\frac{\left(t_o - t_R\right)\left(r^2 - r_1^2\right) - \left(r_o^2 - r_1^2\right)\frac{\ln(r/r_1)}{\ln(r_o/r_1)}}{4r_1 \cdot \ln(r_o/r_1)\left[\left(t_w - t\right) + \left(t_o - t_w\right)\frac{\ln(r/r_1)}{\ln(r_o/r_1)}\right]} - \frac{\left(r_o^2 - r_1^2\right)}{4r_1 \cdot \ln(r_o/r_1)} + \frac{r_o}{2}} \qquad (VI.22)$$

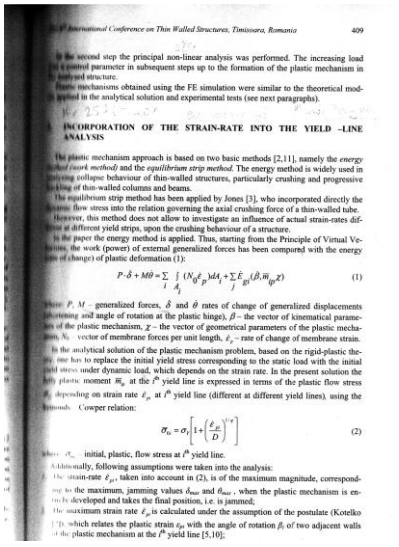
Rys. 2

niego kątowego odchylenia $\bar{\alpha}(t) = \langle|\alpha(t)|\rangle$ i $\bar{\alpha}(t') = \langle|\alpha(t')|\rangle$

Jeżeli $\frac{t}{t'} = n$, to $\frac{\bar{\alpha}(t)}{\bar{\alpha}(t')} = \sqrt{n} = \sqrt{\frac{t}{t'}}$

Aby warunek ten był spełniony wymaga się odpowiednio dużej grubości absorbenta, aby wszystkie cząstki przenoszące przechodzące doznawały dostatecznie dużej ilości pojedyń-

$$q_v = \frac{\frac{\Phi_2 - \Phi_1}{2\pi h (r_1 + r_8)} + \frac{\Phi_1}{2\pi r_1 H}}{(t_w - t_z)\left[(r^2 - r_1^2) - (r_8^2 - r_1^2)\frac{\ln(r/r_1)}{\ln(r_8/r_1)}\right] - \frac{(r_8^2 - r_1^2)}{4r_1 \cdot \ln(r_8/r_1)} + \frac{r_8}{2}} \qquad \text{(VI.22)}$$



International Conference on Thin Walled Structures, Timisoara, Romania 409

In the second step the principal non-linear analysis was performed. The increasing load as a control parameter in subsequent steps up to the formation of the plastic mechanism in analysed structure.

Plastic mechanisms obtained using the FE simulation were similar to the theoretical mod- applied in the analytical solution and experimental tests (see next paragraphs).

INCORPORATION OF THE STRAIN-RATE INTO THE YIELD -LINE ANALYSIS

The plastic mechanism approach is based on two basic methods [2,11], namely the *energy method (work method)* and the *equilibrium strip method*. The energy method is widely used in analysing collapse behaviour of thin-walled structures, particularly crushing and progressive folding of thin-walled columns and beams.

The equilibrium strip method has been applied by Jones [3], who incorporated directly the dynamic flow stress into the relation governing the axial crushing force of a thin-walled tube. However, this method does not allow to investigate an influence of actual strain-rates dif- at different yield strips, upon the crushing behaviour of a structure.

In the paper the energy method is applied. Thus, starting from the Principle of Virtual Ve- the work (power) of external generalized forces has been compared with the energy (rate of change) of plastic deformation (1):

$$P \cdot \dot{\delta} + M\dot{\theta} = \sum_i \int_{A_j} (N_\theta \dot{\varepsilon}_p) dA_j + \sum_j \dot{E}_{gj}(\beta, \bar{m}_{gp}, \chi) \qquad (1)$$

where P, M – generalized forces, $\dot{\delta}$ and $\dot{\theta}$ rates of change of generalized displacements hardening and angle of rotation at the plastic hinge), β – the vector of kinematical parame- of the plastic mechanism, χ – the vector of geometrical parameters of the plastic mecha- N_θ – vector of membrane forces per unit length, $\dot{\varepsilon}_p$ – rate of change of membrane strain.

In the analytical solution of the plastic mechanism problem, based on the rigid-plastic the- one has to replace the initial yield stress corresponding to the static load with the initial yield stress under dynamic load, which depends on the strain rate. In the present solution the fully plastic moment $\bar{m}_{gp}$ at the i^{th} yield line is expressed in terms of the plastic flow stress $\bar{\sigma}_g$ depending on strain rate $\dot{\varepsilon}_{gi}$ at i^{th} yield line (different at different yield lines), using the symonds – Cowper relation:

$$\bar{\sigma}_{gi} = \sigma_{oi}\left[1 + \left(\frac{\dot{\varepsilon}_{gi}}{D}\right)^{1/q}\right] \qquad (2)$$

where σ_{oi} – initial, plastic, flow stress at i^{th} yield line.

Additionally, following assumptions were taken into the analysis:

- The strain-rate $\dot{\varepsilon}_{gi}$, taken into account in (2), is of the maximum magnitude, correspond- ing to the maximum, jamming values θ_{max} and θ_{max}, when the plastic mechanism is en- tirely developed and takes the final position, i.e. is jammed;
- The maximum strain rate $\dot{\varepsilon}_{gi}$ is calculated under the assumption of the postulate (Kotelko [7]) which relates the plastic strain ε_{gi} with the angle of rotation β_i of two adjacent walls of the plastic mechanism at the i^{th} yield line [5,10];

oraz

$$\sigma_{ij} = 2G\left\{\varepsilon_{ij} + \frac{1}{1-2\nu}[\nu\Theta - (1+\nu)\alpha_t T]\delta_{ij}\right\} \qquad (i,j = 1,2,3). \tag{2.11}$$

Zauważmy, że w przypadku stanu beznaprężeniowego, który jest możliwy dla liniowej funkcji temperatury, [53] i [88], otrzymamy z równania (2.10): $\varepsilon_{ij} = \alpha_t T \delta_{ij}$ $(i,j = 1,2,3)$.

§ 3. Równania przemieszczeniowe i naprężeniowe

Wyrażając w równaniach równowagi (2.7) naprężenia przez odkształcenia, a te ostatnie przez przemieszczenia, otrzymamy układ trzech równań, w których wystąpią jedynie przemieszczenia:

$$\nabla^2 u_i + \frac{1}{1-2\nu}\frac{\partial \Theta}{\partial x_i} + \frac{X_i}{G} = \Gamma_i \qquad (i = 1,2,3). \tag{3.1}$$

Tutaj

$$\Theta = \sum_j^3 \frac{\partial u_j}{\partial x_j}, \quad \Gamma_i = 2\left(\sum_{k=1}^3 \frac{\partial \varepsilon_{ik}^\circ}{\partial x_k} + \frac{\nu}{1-2\nu}\frac{\partial \Theta^\circ}{\partial x_i}\right),$$

$$\Theta^\circ = \sum_{k=1}^3 \varepsilon_{kk}^\circ, \quad \nabla^2 = \sum_{k=1}^3 \frac{\partial^2}{\partial x_k^2}.$$

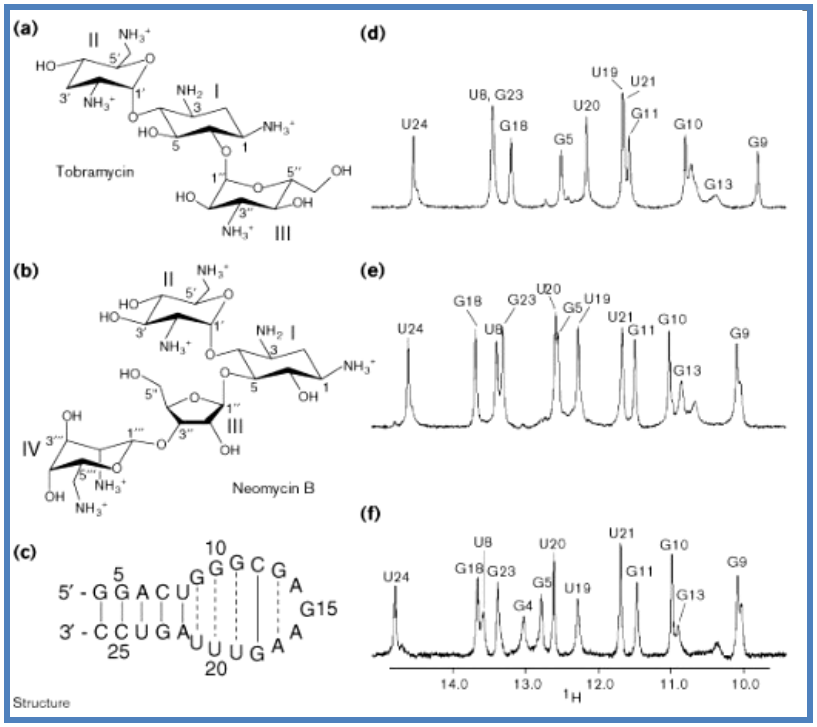
studiów księgoznawczych. Jednocześnie książka jest faktem społecznym, to- też i w samej bibliologii, a w innych naukach humanistycznych i społecznych interesujących się światem książek, użyteczne są takie kategorie badawcze jak «książka w społeczeństwie», «książka i społeczeństwo», «społeczna funkcja książki»[5]. Ich empiryczna realizacja dała w humanistyce światowej ważne wy- niki[6], zwróciła uwagę na potencjał książki jako narzędzia przekazu i na dalekie od wyczerpania możliwości badań księgoznawczych.

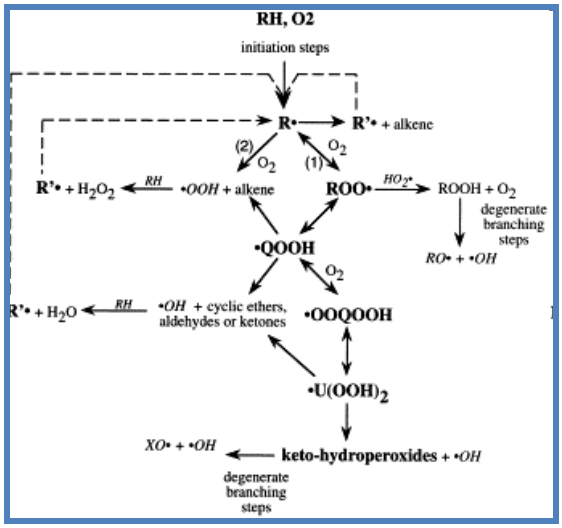
Z nurtu socjologicznego z kolei wywodzi się koncepcja tzw. księgoznawstwa funkcjonalnego, jedna z najbardziej wpływowych w światowej bibliologii w ostat- nich dziesięcioleciach[6]. Jej istotą jest traktowanie książki (i całego uniwersum książek) nie tylko jako historycznego i społecznego faktu, lecz także jako aktu, jako nieustannego procesu komunikacji międzyludzkiej i społecznej, jako rze- czywistej i potencjalnej realizacji ról książki. Perspektywa funkcjonalna stanowi użyteczny klucz do objaśniania genezy i ewolucji świata książek oraz opisu

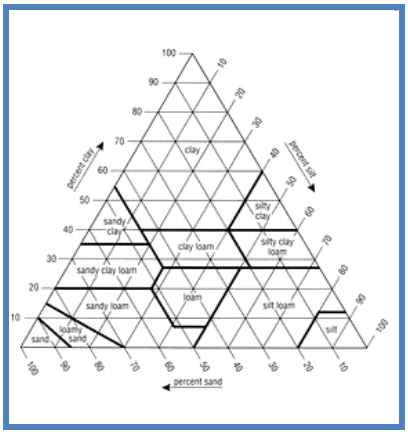
$$\hat{A}^a = \hat{A}^{0a} + \hat{A}^{1a} + \hat{A}^{2a} + \hat{A}^{3a}$$

$$\hat{A}^b = \hat{A}^{0a} + \hat{A}^{1a}\hat{\alpha} + \hat{A}^{2a}\hat{\alpha}^2 + \hat{A}^{3a}\hat{\alpha}^3$$

Rys. 3

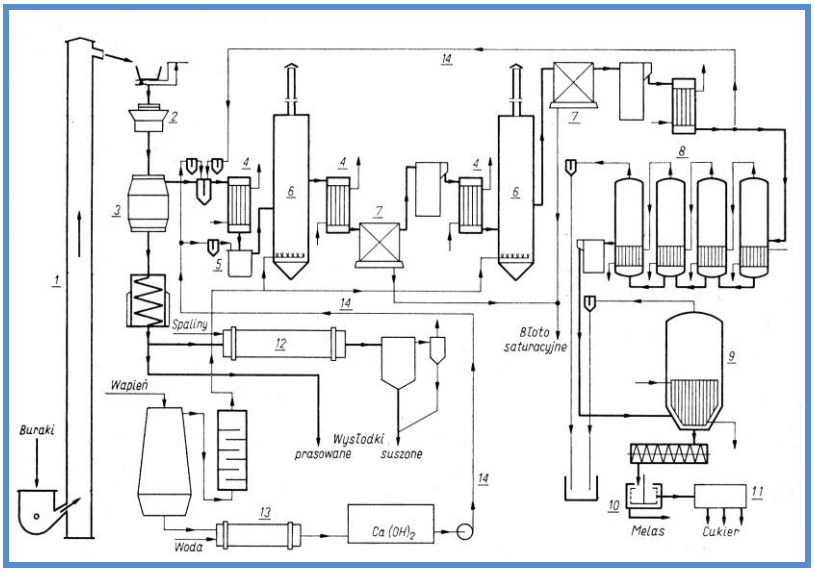


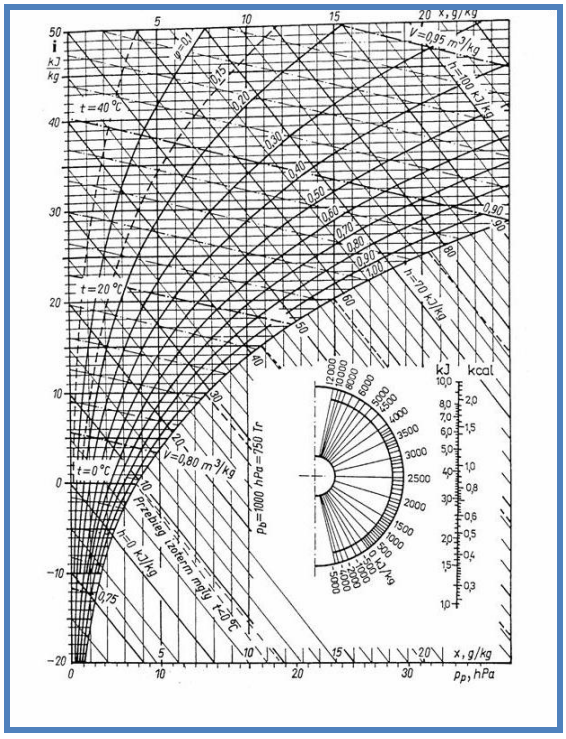


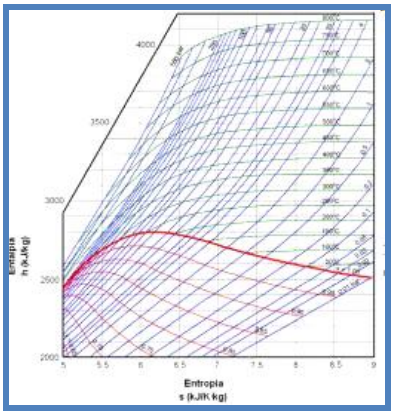


Schwefelsäure, die gleichzeitig
$2\,\ddot{S} + C^4H^8 + 2\,\dot{H}$ entsteht,
$2\,(\ddot{S} + 2\,\dot{H})$.

Rys. 4


Buraki
Wapień
Spaliny
Woda
Ca (OH)2
Wysłodki prasowane
Wysłodki suszone
Błoto saturacyjne
Melas
Cukier


i kJ/kg
x, g/kg
t = 40 °C
t = 20 °C
t = 0 °C
pb = 1000 hPa = 750 Tr
kJ
kcal


Entropia
s (kJ/K kg)

Rys. 5

Wnioski końcowe

Ocena jakości udostępnianych zasobów przez biblioteki cyfrowe, gdzie jakość odniesiona jest wyłącznie do technicznych parametrów obiektów cyfrowych otrzymanych w procesie digitalizacji, jest interesującym zagadnieniem do przeprowadzenia analizy. Parametry prezentowanych zasobów cyfrowych, takie jak: procent błędnie obróconych stron, procent pominiętych stron, jako efekt pomyłki operatora procesu digitalizacji, niewłaściwe oddanie barw dokumentu, wadliwe pocięcie stron w procesie OCR-owania, stopień ręcznej korekty warstwy tekstowej, brak struktury zakładek do nawigacji w dokumentach w formacie .pdf, optymalna wielkość obiektów cyfrowych w aspekcie wydajności pobierania ich w sieci – mogą być przykładowymi elementami takich badań.

Otoczenie, środowisko digitalizacji oraz jej właściwe przeprowadzenie wymaga najważniejszego czynnika – zasobów ludzkich. Model procesu digitalizacji, przedstawiony w niniejszym artykule, może być zastosowany do stworzenia zintegrowanego oprogramowania typu *open source* lub zamkniętego do prowadzenia efektywnego i wydajnego procesu digitalizacji w różnych instytucjach. Takie oprogramowanie pozwoliłoby na całościowe podejście do:

- zarządzania zasobami ludzkimi (ocena wykonanych zadań digitalizacyjnych i innych towarzyszących, premiowanie, historia zatrudnienia, inne dane kadrowe itp.),
- kolejkowania zadań, projektowanie harmonogramów działań, wydajności, terminowości,
- sporządzania statystyk, badań jakości, badań stopnia i efektywności wykorzystanych standardów,
- rocznego raportowania,
- efektywnego i wydajnego wykorzystania zasobów sprzętowych i programowych środowiska digitalizacji,
- kontrola jakości poszczególnych etapów procesu digitalizacji.

Bibliografia

[1] Portal Federacji Bibliotek Cyfrowych, dostęp: http://fbc.pionier.net.pl/owoc Stan na 06.2012 r.

[2] Portal NAC Narodowego Archiwum Cyfrowego, dostęp: http://www.nac.gov.pl/pl/zbiory Stan na 06.2012 r.

[3] Howorka B., Prawo autorskie w pracy bibliotekarza, Seria: NAUKA – DYDAKTYKA – PRAKTYKA. Warszawa, Wydawnictwo Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich, 2012.

[4] Active Directory Windows Server 2008 Resource Kit, Microsoft Press, 2008.

[5] Biblioteki cyfrowe: projekty, realizacje, technologie. Praca zbiorowa pod red. Jadwigi Woźniak-Kasperek i Jerzego Franke. Warszawa, Wydawnictwo Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich, 2007.

[6] Kowalska M., Dygitalizacja zbiorów bibliotek polskich. Warszawa, Wydawnictwo Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich, 2007.

[7] Program do optycznego rozpoznawania znaków ABBYY FineReader, Wersja 11.0, Podręcznik użytkownika, 2011.
[8] Polskie Biblioteki Cyfrowe 2010. Materiały z konferencji, Ośrodek Wydawnictw Naukowych (IChB PAN), Poznań 2011.

Digitization process management using open source software and closed

Digitization process is complex and multi-step. High technical and organizational skills are essential for its proper and efficient conduct by employees of the respective units such as libraries. Institutions that create digital resources, apply some local models of governance the digitization process. The paper will be presented to the potential of the selected open source software and closed, which can be used for the purposes of integrated management process.

ISBN 978-83-920302-8-7

Znaczenie i badania jakości w bibliotekach

V Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej