

Edyta Strzelczyk
Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej
edyta.strzelczyk@pw.edu.pl

Zmierzyć niemierzalne – pomiar satysfakcji użytkowników oraz badanie wpływu i wartości bibliotek akademickich



Edyta Strzelczyk – ukończyła studia magisterskie w Instytucie Informacji Naukowej i Studiów Bibliologicznych oraz studia licencjackie na kierunku socjologia na Uniwersytecie Warszawskim. Od 2011 r. pracuje jako bibliotekarz w Oddziale Udostępniania i Przechowywania Zbiorów w Bibliotece Głównej PW. Jej zainteresowania zawodowe skupiają się wokół statystyki bibliotecznej, analiz efektywności i jakości pracy bibliotek oraz udostępniania wyników prac badawczych w otwartych zasobach. Członek Zespołu SBP ds. badania efektywności bibliotek oraz konsultant Zespołu ds. Standardów dla Bibliotek Naukowych. Współautorka opracowania *Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników biblioteki? Poradnik dla bibliotekarzy* oraz licznych materiałów pomocniczych służących do realizacji tych badań.

Streszczenie: Celem artykułu jest przedstawienie modelu kompleksowego i wielostronnego opisu oraz oceny funkcjonowania bibliotek szkół wyższych. Model ten składa się z trzech kluczowych elementów: wykorzystanie danych statystycznych i wskaźników funkcjonalności, badanie satysfakcji użytkowników oraz badanie wpływu i wartości bibliotek. Wprowadzenie nowych uregulowań organizacyjno-prawnych, które wynikają z *Ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce*, skłania do sięgania po narzędzia umożliwiające dokonanie ewaluacji funkcjonowania jednostek składowych uczelni. W nowej ustawie można odnaleźć jedynie ubogie zapisy odnośnie obecności bibliotek w strukturach uczelni, co niesie ze sobą wiele wątpliwości i obaw dotyczących przyszłości bibliotek akademickich. Dostarczanie władzom zwierzchnim dowodów na to, że biblioteki są instytucjami przydanymi i potrzebnymi oraz działają w sposób rentowny i wydajny, będzie stanowiło ważne zadanie dla bibliotek, nie tylko w początkowym okresie wdrażania wytycznych wynikających z zapisów nowej ustawy.

Słowa kluczowe: AFBN, pomiary efektywności, statystyki biblioteczne, wskaźnik *Satysfakcja użytkowników*, badania użytkowników bibliotek, wpływ bibliotek, wartość bibliotek, badanie wpływu i wartości bibliotek

To measure immeasurable – the measurement of users' satisfaction and study of the impact and value of academic libraries

Abstract: The aim of the article is to present a comprehensive and multilateral model description and assessment of the functioning of university libraries. This model consists of three elements: the use of statistical data and functional indicators, user satisfaction surveys and the study of the impact and value of libraries. The introduction of new organizational and legal regulations, which result from the Law on Higher Education and Science (20 July 2018), encourages reaching for tools enabling the evaluation of the functioning of university component units. The new act includes sparse records regarding the presence of libraries in a university's structures, which results in many doubts concerning the future of academic libraries. Providing authorities with evidence that libraries constitute useful and needed institutions, and that they operate in a profitable and efficient manner will be an important task for libraries, not only in the initial period of implementing the guidelines resulting from the provisions of the new act.



Keywords: Performance Analysis for Polish Research Libraries, performance measurement, *User satisfaction* indicator, library user research, impact of libraries, value of libraries, assessing the impact and value of libraries

[Prezentacja](#)

[Nagranie](#)

Wstęp

Nowa ustawa *Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce*¹ (obowiązująca od 1 października 2018 r.) nadal budzi wiele pytań i obaw w środowisku bibliotekarskim. Zapisy dotyczące funkcjonowania bibliotek w strukturach uczelni oraz ich zadań są bardzo zdawkowe. Większość uczelni nadal prowadzi prace nad dopasowaniem swoich statutów i strategii działań do wytycznych Ustawy 2.0. Kluczowe prace prowadzone są w zakresie:

- nowego układu dziedzin i dyscyplin (przyporządkowanie kierunków studiów do dyscyplin naukowych),
- zastąpienia dotychczasowej parametryzacji jednostek podstawowych odmiennymi wytycznymi odnośnie ewaluacji jakości działalności naukowej,
- adaptacji uczelni do nowych zasad finansowania nauki i szkolnictwa wyższego.

Zmiany w uczelniach w dużej mierze dotyczą aspektów organizacyjnych i strukturalnych. Wydaje się, że w natłoku tych przekształceń sprawy bibliotek schodzą na dalszy plan. Jednak to właśnie same biblioteki muszą zadbać o to, aby w otoczeniu wszechobecnej reorganizacji nie paść ofiarami „cięć” finansowych, organizacyjnych czy przestrzennych². W tym celu kluczowe wydaje się udawadnianie i uzasadnianie, iż nakłady, które uczelnia ponosi na rzecz biblioteki, są niezbędne do realizacji powierzonych jej zadań, a ich efekty są korzystne i wartościowe dla organizatora i społeczności akademickiej.

Opis i ocena działania instytucji

Opis funkcjonowania instytucji powinien się odnosić do wszystkich płaszczyzn i obszarów jej działania. Obejmować zarówno wykorzystanie zasobów (finansowych, personalnych, materialnych), jak i zrealizowane usługi, wytworzone produkty, efekty działań. Ocena instytucji non profit sektora publicznego (w tym przypadku biblioteki) wymaga przyjęcia precyzyjnych i dobrze zdefiniowanych kryteriów³. W latach 70. XX w. zaczęły się pojawiać pierwsze modele wskazujące na kluczowe elementy w pracy bibliotek, które powinny być

¹ Ustawa z dnia 20 lipca 2018 r. *Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce* [online]. Dz.U. 2018 poz. 1668. [Dostęp 7.07.2019]. Dostępny w: <http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20180001668>.

² OAKLEAF, M. *Value of Academic Libraries: A Comprehensive Research Review and Report*. [online]. Chicago: Association of College and Research Libraries, 2010, s. 11. [Dostęp 7.07.2019]. ISBN 9780838985687. Dostępny w:

http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/issues/value/val_report.pdf.

³ SZMIGIELSKA, T.U. *Standardy oceny bibliotek akademickich*. Warszawa: Wydaw. SBP, 2017, s. 11. ISBN 9788361464495.

uwzględniane w ocenianiu ich działania⁴. Najczęściej wymieniane kryteria związane były m.in. z: osiągnięciem celów i realizacją zadań, dystrybucją zasobów, procesami, wewnętrzną organizacją, ale także opiniami i poziomem zaspokojenia potrzeb klientów (pracowników i użytkowników) oraz oddziaływaniem na otoczenie⁵. Roshwita Poll stworzyła w 2009 r. koncepcję całościowej oceny działania bibliotek, w której to skondensowała większość wcześniej wymienianych kryteriów, wyodrębniając trzy obszary:

- ocena funkcjonalności,
- ocena z punktu widzenia użytkowników,
- ocena wpływu i wartości bibliotek⁶.

Powyższa koncepcja wydaje się obejmować wszystkie obszary działania bibliotek, począwszy od jej „wnętrza” (zasoby, procesy, rezultaty), poprzez klientów (wewnętrznych – pracownicy, zewnętrznych – użytkownicy), kończąc na otoczeniu „zewnętrznym” (organizator, instytucje współpracujące, społeczeństwo).

Chcąc opisać i ocenić działanie instytucji, których miernikami efektywności nie są wytwarzane zyski finansowe, dobrze jest posiadać pewien punkt orientacyjny, swoisty wzorzec, który określa optymalny stan – służą temu standardy i normy. Standard jest to najkorzystniejsze działanie, zestaw pożądanых cech, najlepsze rozwiązanie; norma – oznacza ustaloną, ogólnie przyjętą zasadę postępowania⁷. Aby określić standardy działania bibliotek, należy uwzględnić szereg czynników, które je różnicują: typ, wielkość, źródło finansowania, status organizacyjno-prawny, obsługiwaną populację itp. Inne będą standardy funkcjonowania dla biblioteki publicznej gminy miejsko-wiejskiej, a inne np. dla biblioteki największej publicznej uczelni w Polsce. Owe standardy działania bibliotek powinny zostać wyznaczone w oparciu o solidne podłoże metodologiczne i rzetelne dane. Systematyczne i długofalowe badania całości funkcjonowania bibliotek, na podstawie statystyk bibliotecznych, wskaźników funkcjonalności, badań użytkowników oraz wpływu i wartości bibliotek, mogą doprowadzić do wypracowania owych standardów⁸. Posługiwanie się nimi pozwoli na optymalizację działania biblioteki oraz właściwe inwestowanie zasobów (finansowych, osobowych itp.). Posiadając wyznaczone standardy, można dokonywać samooceny oraz analizy swoich działań na tle uśrednionych wartości ogólnokrajowych.

Standardy zwykle są zaleceniami, a nie obligatoryjnymi wytycznymi, dążenie do osiągnięcia ich poziomu jest zatem dobrowolnym działaniem instytucji. Na czym może polegać wyznaczenie i posługiwanie się owymi standardami w funkcjonowaniu biblioteki szkoły wyższej? Przykładowo: opierając się na długoletnich badaniach (kilku lub kilkunastoletnich)

⁴ GŁOWACKA, E. *Kultura oceny w bibliotekach. Obszary, modele i metody badań jakości zasobów oraz usług biblioteczno-informacyjnych*. Toruń: Wydaw. Naukowe UMK, 2015, s. 20. ISBN 9788323135012.

⁵ GÓRNY, M. *Ocena efektywności udostępniania informacji w bibliotekach naukowych*. Poznań: Wydaw. Naukowe UAM, 1999, s. 29. ISBN 8323209952.

⁶ POLL, R. Benchmarking in the form of performance indicators and Balanced Scorecard W: HEANEY, M. (ed.). *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* [online]. München: K.G. Saur, 2009, s. 61–71. [Dostęp 10.07.2019]. ISBN 9783598441677. Dostępny w: <https://www.degruyter.com/downloadpdf/books/9783598441677/9783598441677.1.61/9783598441677.1.61.pdf>.

⁷ SZMIGIELSKA, T.U. (red.). *Standardy w bibliotekach naukowych. Stan obecny i przyszłość*, Warszawa: Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Zarządzania, 2007, s. 7. ISBN 9788389437693.

⁸ DERFERT-WOLF, L. Wprowadzenie do analizy funkcjonowania bibliotek naukowych. W: SZMIGIELSKA, T.U. (red.), dz. cyt., s. 117.

kompletnej⁹ grupy bibliotek szkół wyższych, wyznaczono, że wydatki biblioteki (o określonym typie, źródle finansowania, statusie prawno-organizacyjnym, wielkości, obsługiwanej populacji itp.) w przeliczeniu na użytkownika powinny mieścić się w zakresie 290–310 zł – standard krajowy¹⁰. Zarówno zbyt niska, jak i zbyt wysoka wartość tego wskaźnika (w odniesieniu do wyznaczonego standardu) nie jest dobrą sytuacją i wymaga pogłębionych analiz (np. poszukiwania związków przyczynowo-skutkowych, analiz opinii klientów bibliotek). Zbyt wysoki wskaźnik może oznaczać, że biblioteka ponosi nieracjonalnie wysokie koszty w jednym lub kilku obszarach działań prowadzonych w zakresie: gromadzenia, obsługi, utrzymania sprzętu i pomieszczeń lub kosztów personalnych (takie koszty są uwzględniane przy wyliczaniu tego wskaźnika w Analizie Funkcjonowania Bibliotek Naukowych, AFBN). Zbyt niski wskaźnik również nie jest dobrym rozwiązaniem, wcale nie musi oznaczać oszczędności, ale może być wynikiem niezgodności realizowanych działań z wyznaczonymi celami czy misją instytucji.

W ramach projektu AFBN biblioteki uczestniczące mają dostęp do miar tendencji centralnej (średnia arytmetyczna, mediana) wyliczanych dla danych statystycznych i wskaźników funkcjonalności dla wszystkich bibliotek uczestniczących w projekcie lub w podziale na typy. Dane te stanowią punkt wyjścia do porównań, określenia przeciętnych poziomów ogólnokrajowych i być może budowania standardów funkcjonowania bibliotek szkół wyższych.

Na chwilę obecną dostępne są standardy określające sposób prowadzenia statystyk bibliotecznych i realizacji badań opisujących i sprawdzających funkcjonowanie instytucji. Jednolite metody i techniki gromadzenia oraz wykorzystania danych ilościowych i jakościowych są pierwszym etapem wypracowania standardów funkcjonowania, które opierają się na rzetelnych i wiarygodnych danych. Dysponujemy trzema kluczowymi dokumentami normalizacyjnymi:

- PN-ISO 2789:2016 Informacja i dokumentacja – Międzynarodowa statystyka biblioteczna,
- PN-ISO 11620:2017 Informacja i dokumentacja – Wskaźniki funkcjonalności bibliotek,
- ISO 16439:2014 Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries.

Model opisu i oceny funkcjonowania biblioteki

Pierwsza płaszczyzna oceny działania biblioteki wskazana przez R. Poll to ocena funkcjonalności. Bazuje ona na danych statystycznych w postaci nieprzetworzonej, czyli wartościach bezwzględnych opisujących występowanie jakiegoś zjawiska oraz jego wielkość,

⁹ Wyznaczenie standardów na podstawie danych ze wszystkich bibliotek należących do danej grupy czy danego typu bibliotek zapewnia uzyskanie danych opisujących pełną populację – wszystkie jednostki zbiorowości statystycznej.

¹⁰ Jest to sytuacja hipotetyczna, na chwilę obecną nie dysponujemy takimi standardami.

np. liczba pracowników, stan zbiorów, budżet, powierzchnia. Są to liczby określające to, czym biblioteka dysponuje, czyli tzw. dane wejściowe (ang. *inputs*)¹¹.

Zasoby wejściowe zostają poddane różnorodnym procesom, np. gromadzenie, katalogowanie, opracowanie, udostępnianie, udzielanie informacji. W wyniku przetworzenia danych wejściowych na drodze procesów otrzymujemy dane wyjściowe (ang. *outputs*), czyli produkty/rezultaty. Przykładami produktów są: liczba wypożyczeń, udzielonych informacji, osoby przeszkolone, liczba sesji w bazach danych itp. Dane statystyczne stanowią opis stanu obecnego, pełnią funkcję informacyjną, umożliwiają monitorowanie zmian na przestrzeni czasu w obrębie danej jednostki. Posługując się samymi danymi statystycznymi, nie można jednak dokonywać porównań między instytucjami, nawet na podstawie uśrednionych wartości dla danej grupy instytucji. Operacje takie mogą być wykonywane dopiero przy pomocy wskaźników funkcjonalności, które przedstawiają relację nakłady – efekty oraz odnoszą się do zapotrzebowania i wykorzystania zasobów (materialnych, finansowych, ludzkich)¹².

Zarówno dane statystyczne, jak i wskaźniki funkcjonalności wyprowadzane są z opisu i analizy zjawisk odbywających się w samej instytucji i z punktu widzenia instytucji (skupiają się na opisie jej działania). Wskaźnikiem odbiegającym swoim charakterem i sposobem wyznaczania od pozostałych jest wskaźnik *Satysfakcja użytkowników*, pokazujący perspektywę odbiorców usług bibliotecznych. Poznanie opinii użytkowników, ich ocen różnych obszarów działania bibliotek oraz potrzeb i oczekiwań co do obecnego i przyszłego funkcjonowania instytucji, umożliwia poszerzenie dokonywanych analiz o kolejny obszar. W tym wypadku źródłem informacji i danych nie są obserwowalne i mierzalne zjawiska, które pracownicy bibliotek mogą sami określić/zmierzyć, ale subiektywne opinie użytkowników.

Biblioteki nie działają w próżni, ich istnienie i funkcjonowanie pozostawia również „ślady” w szerszym środowisku społecznym, gospodarczym czy ekonomicznym. Oddziaływanie bibliotek może być obserwowalne na kilku poziomach: pojedynczych osób, grup czy całych społeczności, a także instytucji. Poszukiwanie i sprawdzanie „wielkości i trwałości” tych śladów i oddziaływań to badanie wpływu (ang. *impact*) i wartości (ang. *value*) bibliotek.

Niemierzalne

Dzięki normie ISO 2789, która reguluje znaczenie kluczowych pojęć statystycznych oraz wskazuje sposoby ich pomiaru, biblioteki różnych typów mogą gromadzić, analizować i interpretować dane według jednolitych zasad. Wskaźniki funkcjonalności zestandaryzowane dzięki normie ISO 11620 służą samoocenie, badaniu jakości oraz porównaniom

¹¹ ORR, R. Measuring the Goodness of Library Services. Cyt. za: GŁOWACKA, E. *Kultura oceny w bibliotekach...*, dz. cyt., s. 43.

¹² DERFERT-WOLF, L. Wskaźniki funkcjonalności i statystyka biblioteczna – normy międzynarodowej, krajowej i sprawozdawczość GUS. W: V Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej „Znaczenie i badania jakości w bibliotekach”, Łódź/Rogów, 13–15 czerwca 2012. Łódź: Biblioteka Politechniki Łódzkiej, 2012, s. 26. ISBN 9788392030287.

z wartościami uśrednionymi. Pierwsza płaszczyzna opisu i oceny działania bibliotek jest zatem dobrze ugruntowana i opracowana. Wskaźnik *Satysfakcja użytkowników* został opisany w normie ISO 11620, jednak adaptacja zasad jego wyznaczania na grunt polski nastąpiła dopiero kilka lat temu. Natomiast badanie wpływu i wartości bibliotek to zagadnienia dosyć nowe.

Satysfakcja, wpływ czy też wartość są pojęciami abstrakcyjnymi, ich pomiar wydaje się zatem stosunkowo trudny. Kluczem do sukcesu w tej materii jest konceptualizacja¹³, czyli ustalenie znaczenia danego terminu i określenie elementów, które mogą posłużyć do jego empirycznego uchwycenia.

Satysfakcja jest subiektywnym uczuciem, stanem ludzkiego umysłu, reakcją emocjonalną. Na jej występowanie mogą mieć wpływ różne czynniki: osobiste (np. samopoczucie, stan zdrowia), sytuacyjne (np. pogoda, wydarzenie bezpośrednio poprzedzające), czynniki pochodzące od usługodawcy (komunikacja i wizerunek instytucji)¹⁴. Niekiedy do pomiaru satysfakcji podchodzi się z dużą rezerwą, uzasadniając to zbyt dużym subiektywizmem opinii i zmiennością ludzkiej natury. Należy jednak mieć na uwadze, że badania satysfakcji klientów przeprowadzane z użyciem technik badawczych podpartych naukowymi podwalinami pozwalają uzyskać dane wiarygodne, z których to można „wyczytać” wiele wartościowych informacji.

Satysfakcję można badać metodami bezpośrednimi (informacje od klientów) lub pośrednimi, sprawdzając wyznaczniki odzwierciedlające zachowania klientów w środowisku¹⁵ (np. wskaźniki odwiedzin). Narzędzia badawcze mogą odwoływać się do obiektywnych kryteriów lub subiektywnych opinii, odnosić się do konkretnego aspektu/obszaru lub globalnego ujęcia funkcjonowania instytucji¹⁶.

Wpływ według *Uniwersalnego słownika języka polskiego* to oddziaływanie na kogoś lub na coś, a także skutek tego oddziaływania, czyli jest to zmiana, która nastąpiła¹⁷. Może być ona długo- lub krótkofalowa, celowa lub niezaplanowana, nieść ze sobą pozytywne lub negatywne rezultaty, nastąpić bezpośrednio po zdarzeniu (działaniu) lub po pewnym czasie, być rzeczywista lub potencjalna (prawdopodobieństwo wystąpienia w przyszłości)¹⁸.

¹³ BABBIE, E.R. *Podstawy badań społecznych*, Warszawa: Wydaw. Naukowe PWN, 2008, s. 146. ISBN 9788301151553.

¹⁴ STRZELCZYK, E. Jakość postrzegana jako satysfakcja użytkowników. Zagadnienia metodologiczne. W: WOJCIECHOWSKA, M. (red.). *Zarządzanie jakością w bibliotece*. Warszawa: Wydaw. SBP, 2017, s. 144–145. ISBN 97864203855.

¹⁵ KĘDZIERSKA, E. Badania użytkowników bibliotek – od teorii do praktyki. W: BRZEZIŃSKA-STEC, H., ŻOCHOWSKA, J. (red.). *Biblioteki bez użytkowników...? Diagnoza problemu, V Ogólnopolska Konferencja Naukowa, Supraśl, 14–16 września 2015*. Białystok: Wydaw. Uniwersytetu w Białymstoku, 2015, s. 188. ISBN 9788374314848.

¹⁶ STOMA, M. *Modele i metody pomiaru jakości usług*. Lublin: Q&R Polska, 2012, s. 58. ISBN 9788393460601.

¹⁷ DUBISZ, S. (red.). *Uniwersalny słownik języka polskiego. T. 4. T–Z*. Warszawa: Wydaw. Naukowe PWN, 2003, s. 503. ISBN 8301138688.

¹⁸ ISO 16439:2014 *Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries*, s. 13.

Efekty mogą być mniej lub bardziej rozległe, odnosić się do wielu sfer życia lub dotyczyć pojedynczych aspektów.

Badanie wpływu polega na poszukiwaniu związków przyczynowo-skutkowych, które mogą mieć trudną do uchwycenia naturę i nie podlegają prostym regułom arytmetycznym¹⁹. Zmiany zachodzące w wyniku wpływu często mają charakter pośredni i rzadko kiedy dadzą się wyizolować i jednoznacznie określić. Wpływy różnych obiektów mogą się wzajemnie przenikać i trudno je uchwycić czy rozdzielić. Metody badania wpływu można sklasyfikować następująco: wymagające wnioskowania (np. na podstawie wskaźników funkcjonalności), wymagające interakcji z użytkownikiem (np. ankiety, wywiady), wymagające obserwacji²⁰. Wpływ może odnosić się do osób, grupy, instytucji, społeczności lub całych społeczeństw²¹.

W odniesieniu do bibliotek pojęcie wartości można rozumieć dwojako: jako ważność, znaczenie, odgrywana rola (ujęcie niematerialne) lub też z punktu widzenia ekonomicznego. W tym kontekście poddaje się analizie działanie instytucji pod kątem jej efektywności kosztowej czy też wyznacza wskaźniki rentowności²². Pomiar efektywności kosztowej nie dotyczy tego, ile i na co biblioteka wydaje pieniędzy (można to zbadać za pomocą danych statystycznych oraz wskaźników funkcjonalności), ale polega na wyznaczeniu strat/utraconych korzyści (finansowych, ale nie tylko, np. oszczędność czasu, wysiłku), gdyby biblioteki zabrakło. Dokonując analiz tego typu, można także sprawdzić, ile oszczędności/korzyści materialnych odnoszą różne podmioty (osoby, instytucje) dzięki istnieniu bibliotek²³. Drugim typem analiz jest sprawdzanie rentowności, czyli zestawianie poniesionych kosztów z osiągniętymi korzyściami (np. szacunkowa wartości danej usługi)²⁴.

Satysfakcja użytkowników w AFBN

Od 2017 r. do zestawu wskaźników funkcjonalności bibliotek (prezentowanych w obszarach: finanse, zbiory, wykorzystanie usług, pracownicy, ogólne) dodano wskaźnik *Satysfakcja użytkowników* (włączony do grupy wskaźników opisujących korzystanie z usług). Wskaźnik ten został zdefiniowany w normie ISO 11620, jego dodanie do wskaźników AFBN było zatem jak najbardziej zasadne, a prace nad metodą jego wyznaczania toczyły

¹⁹ WOJCIECHOWSKA, M. Ocena skuteczności działania biblioteki. *Przegląd Biblioteczny* 2006, z. 3, s. 328. ISSN 0033-202X.

²⁰ ISO 16439:2014 *Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries*, s. 21.

²¹ DERFERT-WOLF, L. Badanie wpływu i wartości bibliotek akademickich – narzędzia, pomiar, dobre praktyki. W: SIDOR, M. (red.). *Biblioteka przyszłości – wyzwania – trendy – zagrożenia. Wybrane zagadnienia z zakresu zarządzania bibliotekami uczelni wyższych*. Nowy Sącz: Wyższa Szkoła Biznesu – National Louis University, 2018, s. 290. ISBN 9788388421976.

²² GŁOWACKA, E. *Kultura oceny w bibliotekach...*, dz. cyt., s. 151.

²³ GŁOWACKA, E. Cele i kierunki oceny jakości bibliotek. W: *V Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej...*, dz. cyt., s. 16.

²⁴ GRYGROWSKI, D. Zwrot nakładu z inwestowania w bibliotekę. *Przegląd Biblioteczny* 2014, z. 2, s. 167. ISSN 0033-202X.

się już od roku 2011. Wskaźnik ma na celu dopełnienie dokonywanych analiz oraz dostarczenie informacji o działaniu biblioteki z perspektywy odbiorców usług i zasobów.

Wiele wskaźników funkcjonalności można analizować w zestawieniu z danymi uzyskanymi z badań satysfakcji użytkowników. Przykładowo: biblioteka osiąga wysoki wskaźnik *Liczba książek drukowanych przypadających na użytkownika* (w porównaniu z uśrednioną wartością dla danej grupy bibliotek). Można by przypuszczać, że zasobność, zaopatrzenie i łatwość dostępu do książek drukowanych w danej bibliotece jest duża, co skłania do pozytywnej oceny tego księgozbioru. Jednak ilość nie świadczy o „jakości”, czyli mimo dużej zasobności książek drukowanych, może okazać się, że nie są one atrakcyjne dla użytkowników. Mogą to pokazywać np. wskaźniki: *Wykorzystanie zbiorów w czytelniach w przeliczeniu na użytkownika* oraz *Liczba wypożyczeń przypadająca na zarejestrowanego użytkownika*. Uzupełniając analizę książek drukowanych o ocenę dokonaną przez użytkowników w badaniach satysfakcji (szczegółowy wskaźnik, analiza celów odwiedzin oraz pytania otwartego), można uzyskać szczegółowe informacje na temat jakości tych zasobów (np. powodów niewykorzystania). Dopiero taka kompleksowa diagnoza danego aspektu może dostarczyć nam pełnego i wielostronnego obrazu.

Wykonanie badań satysfakcji użytkowników i wyznaczenie wskaźnika powinno odbyć się zgodnie z metodą stworzoną na potrzeby projektu Analiza Funkcjonowania Bibliotek (AFB), w ramach którego współpracują biblioteki naukowe, publiczne i pedagogiczne. Opiera się ona na badaniach ankietowych realizowanych wśród użytkowników bibliotek (wirtualnych oraz tradycyjnych) przy pomocy ujednoliconego (dla wszystkich typów bibliotek) kwestionariusza ankiety, dystrybuowanego w postaci elektronicznej i/lub papierowej. Badania pozwalają na: dokonanie globalnej oceny całości funkcjonowania instytucji poprzez wyznaczenie wskaźnika *Satysfakcja użytkowników*, ocenę poszczególnych obszarów, zasobów i form pracy poprzez wyznaczenie wskaźników szczegółowych, opis sposobów korzystania z biblioteki poprzez identyfikację głównych celów odwiedzin oraz częstotliwości korzystania, a także poznanie potrzeb i oczekiwań użytkowników (pytanie otwarte pozwalające na swobodne wypowiedzi). Zarekomendowano kwotowy dobór próby do badań, który pozwala na uzyskanie reprezentatywności przedmiotowej (przystawalność struktury próby i populacji według zdefiniowanych cech). Wyliczenie wielkości próby badawczej oraz dokonanie analizy kwotowej (weryfikacja przystawalności struktur) umożliwia stworzony specjalnie w tym celu arkusz kalkulacyjny. Zadbano także o właściwą analizę danych, opracowując arkusz kalkulacyjny umożliwiający zsumowanie danych, prezentacje danych zbiorczych w postaci tabelarycznej i na wykresach oraz dokonywanie analiz zestawień dwóch zmiennych przy użyciu tabel krzyżowych. Poszczególne etapy realizacji badań zostały szczegółowo opisane w poradniku *Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników. Poradnik dla bibliotekarzy* (aktualizacja: listopad 2018 r.). Badania satysfakcji użytkowników były już realizowane (w ramach ogólnokrajowej inicjatywy) w bibliotekach naukowych²⁵, publicznych²⁶ i pedagogicznych²⁷.

²⁵ DERFERT-WOLF, L., SOBIELGA, J., STRZELCZYK, E., ZAWAŁKIEWICZ, A. Ogólnopolskie badania satysfakcji użytkowników bibliotek szkół wyższych w 2017 r. – raport. W: *Analiza Funkcjonowania Bibliotek* [online]. Warszawa, 2018. [Dostęp 10.07.2019]. Dostępny w:

http://pliki.sbp.pl/afb/afbn/new/Sprawozdanie_akademickie_2018.pdf.

²⁶ SOBIELGA, J., STRZELCZYK, E. Badania satysfakcji użytkowników w bibliotekach publicznych województwa dolnośląskiego. *Toruńskie Studia Bibliologiczne* 2017, r. 10, nr 1, s. 87–101. ISSN 2080-1807.

Wpływ i wartość bibliotek w AFBN

Ustanowienie w 2014 r. międzynarodowej normy ISO 16439²⁸ stało się punktem zwrotnym dla rozwoju tematyki związanej z badaniem wpływu i wartości bibliotek, także na gruncie polskim. W ramach prac Zespołu ds. Badania Efektywności Bibliotek AFB Lidia Derfert-Wolf przygotowała materiał *Badanie społecznego i ekonomicznego wpływu bibliotek publicznych. Przegląd metod i praktyk stosowanych w świecie*²⁹, który stanowi opis kilkudziesięciu badań, projektów i inicjatyw realizowanych w różnych krajach. Zarówno opracowana norma, jak i rozwiązania stosowane w innych krajach stanowią dobry punkt startowy do zbudowania metody oraz wypracowania narzędzi realizacji badań tego typu dla polskich bibliotek (podobnie jak to miało miejsce z przygotowaniem badań satysfakcji użytkowników). Opracowanie projektu badania wpływu bibliotek na użytkowników, otoczenie społeczne i gospodarcze stanowiłoby zwieńczenie projektu AFBN oraz stworzenie całościowego i kompleksowego systemu oceny funkcjonowania bibliotek. Niestety prace nad tym tematem są jeszcze na bardzo początkowym etapie.

W przytoczanej normie określono, że działania prowadzone przez biblioteki mogą mieć wpływ na³⁰:

- indywidualnych użytkowników – w przypadku szkół wyższych są to: studenci, doktoranci, pracownicy naukowcy i dydaktyczni, użytkownicy innych typów (np. pracownicy administracyjni, osoby z zewnątrz); oddziaływanie może być odczuwane w sposób subiektywny: zmiany wiedzy i umiejętności, postaw, zachowań, motywacji lub też dać się określić empirycznym pomiarem: oszczędności lub korzyści finansowe, zdobyte granty, nagrody, uzyskane oceny itp.,
- instytucję macierzystą i współpracujące instytucje – biblioteki mogą wpływać na uzyskiwanie przez uczelnie profitów np. finansowych (oszczędności z zakupu usług na rynku komercyjnym) lub też o charakterze niematerialnym: wzrost prestiżu, lepsze miejsce w rankingach, reputacja, przyciąganie naukowców, rozwój współpracy. Instytucje współpracujące z bibliotekami lub też świadczące usługi „towarzyszące” także czerpią korzyści (głównie natury finansowej) z ich istnienia, np. konserwacja sprzętu, usługi gastronomiczne,
- społeczeństwo – efekty oddziaływania bibliotek na społeczeństwo zwykle widoczne są po dłuższym czasie i w szerszej perspektywie; biblioteki uczestniczą w ochronie i utrwalaniu dziedzictwa kulturowego, podniesieniu poziomu edukacji, przeciwdziałaniu wykluczeniu cyfrowemu, zapewniają dostęp do edukacji i informacji; mówi się również o udziale bibliotek w kształtowaniu kapitału społecznego, rozwoju więzi społecznych – także biblioteki akademickie są miejscem spotkań, spędzania wolnego czasu czy rozwoju zainteresowań.

²⁷ ZAWAŁKIEWICZ, A. Podsumowanie wyników ogólnopolskiego badania satysfakcji użytkowników bibliotek pedagogicznych. *Biuletyn Nauczycieli Bibliotekarzy* [online]. 2016, nr 7, s. 38–48. Badania. [Dostęp 10.07.2019]. ISSN 2300-5955. Dostępny w: https://bnb.oeizk.waw.pl/6-2017/9_zawalkiewicz.pdf.

²⁸ ISO 16439:2014, dz. cyt.

²⁹ DERFERT-WOLF, L. (oprac.). *Badanie społecznego i ekonomicznego wpływu bibliotek publicznych. Przegląd metod i praktyk stosowanych w świecie*. [online]. Warszawa: Wydaw. SBP, 2018. [Dostęp 10.07.2019]. Dostępny w: http://pliki.sbp.pl/afb/BADANI_1.pdf.

³⁰ ISO 16439:2014, dz. cyt. s.16–17.

W przypadku bibliotek akademickich można badać ich wpływ w następujących obszarach³¹:

- dydaktyczno-informacyjnym (kształcenie studentów, usługi informacyjne, umiejętności wyszukiwawcze, uzyskiwane oceny, ukończenie studiów, znalezienie pracy, kształcenie ustawiczne),
- badawczym (wsparcie pracowników, uzyskiwane granty, patenty, wdrożenia, nagrody, prace badawcze, publikacje, stopnie naukowe, cytowania),
- kulturalnym (rozwój zainteresowań, aspiracje kulturalne, propagowanie czytelnictwa, dostęp do wytworów kultury),
- środowiskowym (edukacja cyfrowa, integracja społeczności, tworzenie sieci społecznych, niwelowanie barier i wykluczenia cyfrowego),
- ekonomicznym (kondycja finansowa użytkowników, oszczędności, wydatki na rynku komercyjnym, zdobycie pracy).

Opis i ocena działania bibliotek

Posługując się przytoczonym modelem opisu i oceny funkcjonowania bibliotek, można dokonywać rozbudowanych analiz. Dzięki projektowi AFBN dysponujemy ogromną ilością danych. Najlepiej analizować je, koncentrując się na wybranych celach, zadaniach czy działaniach realizowanych przez biblioteki. Aby zaprezentować praktyczne zastosowanie wskazanego modelu, posłużymy się konkretnym przykładem. Ważnym aspektem działania bibliotek szkół wyższych jest zapewnienie dostępu do zasobów elektronicznych, chcemy zatem przyjrzeć się bliżej temu zagadnieniu: ich kosztom, zasobności i jakości, wykorzystaniu, zapotrzebowaniu, efektom ich dostarczania itp. W formularzu AFBN dysponujemy poniższymi danymi statystycznymi dotyczącymi tych aspektów.

Tab. 1. Wykaz danych statystycznych w formularzu AFBN dotyczących zasobów elektronicznych

Zbiory	Zbiory elektroniczne zinwentaryzowane (w tym książki), nabytki i ubytki		Dane wejścia (zasoby, nakłady)
	Licencjonowane zbiory elektroniczne, do których biblioteka opłaciła dostęp:	bazy danych	
		czasopisma elektroniczne	
		książki elektroniczne	
		inne	
Objekty włączone do biblioteki cyfrowej			
Objekty pełnotekstowe w repozytorium			
Finanse	Wydatki na zasoby elektroniczne		
Wykorzystanie	Liczba sesji w bazach danych		Dane wyjścia (rezultaty, efekty)
	Liczba pobranych dokumentów		
	Wyświetlenia publikacji z biblioteki cyfrowej		
	Wyświetlenia publikacji z repozytorium		
	Liczba odwiedzin wirtualnych		

Źródło: oprac. własne.

³¹ GŁOWACKA, E. *Kultura oceny w bibliotekach...*, dz. cyt., s. 152–186.

Na podstawie danych statystycznych wyznaczane są poniższe wskaźniki funkcjonalności.

Tab. 2. Wykaz wskaźników funkcjonalności wyznaczanych w projekcie AFBN i odnoszących się do zasobów elektronicznych

Zbiory	Liczba tytułów prenumerowanych czasopism drukowanych i elektronicznych w przeliczeniu na użytkownika
	Liczba książek elektronicznych (licencje + zinwentaryzowane) w przeliczeniu na użytkownika
	Liczba dokumentów zdigitalizowanych w ciągu roku w przeliczeniu na 1000 tytułów całej kolekcji bibliotecznej
Finanse	Wydatki na zasoby elektroniczne w przeliczeniu na użytkownika/ studenta/ studenta stacjonarnego
	Wydatki na zasoby elektroniczne jako procent wydatków na zbiory biblioteczne
Wykorzystanie	Odwiedziny wirtualne w przeliczeniu na użytkownika
	Liczba sesji w bazach danych w przeliczeniu na użytkownika
	Liczba pobranych dokumentów z licencjonowanych czasopism elektronicznych i pełnotekstowych baz danych w przeliczeniu na użytkownika
	Liczba wyświetleń publikacji z własnej biblioteki cyfrowej w przeliczeniu na użytkownika
	Liczba pobrań obiektów z biblioteki cyfrowej w przeliczeniu na zdigitalizowany dokument
	Liczba wyświetleń publikacji z repozytorium instytucjonalnego, prowadzonego przez bibliotekę w przeliczeniu na użytkownika

Źródło: oprac. własne.

Korzystając z danych statystycznych, można określić stan zbiorów elektronicznych, ich przyrost w przeciągu minionych lat, wielkość nakładów, które są na nie przeznaczane, a także zmiany poziomu ich wykorzystania na przestrzeni czasu. Dane statystyczne zatem pokazują, czym biblioteka dysponuje, co oferuje oraz jak te zasoby są wykorzystywane. Wskaźniki funkcjonalności odnoszą stan zasobów do zapotrzebowania (czyli liczby użytkowników) oraz umożliwiają dokonywanie porównań ze średnią wartością dla grupy bibliotek podobnego typu. Odniesienie do użytkowników pozwala określić, czy wielkość oferowanych zasobów jest wystarczająca do zaspokojenia potrzeb populacji.

Przykładowo w 2017 r. dla bibliotek uczelni technicznych średnia krajowa (mediana) to 7,41 książek elektronicznych przypadających na jednego użytkownika. Porównując wskaźnik danej biblioteki z uśrednioną wartością krajową, można określić, na ile dane z naszej instytucji odbiegają od przeciętnej i do osiągnięcia jakiej wartości powinno się dążyć (jeżeli wskaźnik jest niższy niż mediana dla grupy bibliotek). Wysoka wartość wskaźnika nie odnosi się bezpośrednio do jakości oferowanych zbiorów. Można sobie wyobrazić sytuację, w której biblioteka osiąga bardzo wysoki wskaźnik zasobności zbiorów elektronicznych przypadających na użytkownika, ale ich wykorzystanie może być słabe. Analizy danych uzyskanych z badań satysfakcji użytkowników mogą pomóc w wyjaśnieniu tej kwestii. W zaprojektowanym badaniu w ramach projektu AFBN można uzyskać informacje na temat tego, jak użytkownicy oceniają zasoby elektroniczne, ich kompletność, aktualność itp. w stosunku do własnych oczekiwań. Na 5-punktowej skali respondenci wskazują swoją ocenę (1 – ocena najniższa, 5 – najwyższa). Liczba wskazań odpowiedzi

NK – nie korzystam pozwala stwierdzić, w jakim stopniu zasoby elektroniczne są wykorzystywane i znane. Wysoki odsetek odpowiedzi NK przy analizie wystawianych ocen może świadczyć o tym, iż użytkownicy nie są świadomi oferty bibliotecznej w tym zakresie (słaba promocja), nie wiedzą o ich istnieniu bądź też nie potrafią z nich korzystać. Dodatkowo w pytaniu pierwszym ankiety respondenci są proszeni o wskazanie głównych celów odwiedzin biblioteki, w kafeterii odpowiedzi także jest wariant: *korzystam z zasobów elektronicznych*. Analiza ilości wskazań tego wariantu w zestawieniu z częstotliwością odwiedzin oraz statusem respondentów (pytania z metryczki) umożliwi określenie sposobu korzystania z zasobów elektronicznych oraz kluczowych grup odbiorców tych zasobów. Ważne, aby ankieta była dystrybuowana także w środowisku internetu, wówczas trafi ona do osób, które nie pojawiają się fizycznie w bibliotece, a korzystają głównie z jej zasobów i usług w sposób zdalny. Warto prześledzić są także wypowiedzi zawarte w pytaniu otwartym ankiety, mogą pojawić się w nich bardziej rozbudowane i szczegółowe informacje dotyczące napotykanym problemów podczas korzystania z e-booków, czasopism elektronicznych czy baz danych, oczekiwania dotyczące tych zasobów czy nawet propozycje konkretnych zmian.

Ostatnią z prezentowanych płaszczyzn opisu i oceny działania bibliotek jest badanie ich wpływu i wartości. Wpływ wykorzystania zasobów określonego typu (np. elektronicznych) byłoby zapewne trudniej zbadać niż wpływ wykorzystania zasobów ogólnie. Jednak wydaje się, że dla użytkowników bibliotek szkół wyższych tryb dostępu do informacji zaczyna odgrywać coraz większą rolę. Można spróbować uchwycić wpływ zasobów elektronicznych, badając przykładowo, jakie indywidualne korzyści mogą odczuwać użytkownicy, wybierając te zasoby zamiast tradycyjnych (np. oszczędność czasu – korzystanie z dowolnego miejsca, przeszukiwanie treści), pytając o to, na ile te zasoby wpłynęły na ich proces studiowania, ułatwiły uzyskiwanie lepszych ocen, ukończenie studiów, zdobycie grantu itp. Analiza efektywności kosztowej zapewnienia dostępu do zasobów elektronicznych może polegać na oszacowaniu strat/braku oszczędności (dla użytkowników czy też instytucji zwierzchniej) w sytuacji, gdyby biblioteka ich nie oferowała. Oszacowanie średnich kosztów dostępu do artykułu naukowego w komercyjnych bazach oraz liczby artykułów, z których skorzystałby pracownik naukowy, prowadząc prace naukowo-badawcze (np. w ramach grantu) może wyznaczyć wartość wydatku, którego użytkownik nie musi ponieść, korzystając z zasobów biblioteki. Jednak aby takie analizy miały sens, muszą być dobrze opisane, oparte na realnych wartościach i przeprowadzone w sposób rozsądny i przemyślany³².

Podsumowanie

Obecnie w środowisku bibliotekarskim często pojawia się pytanie odnośnie tego, czy nowa Ustawa 2.0 jest zagrożeniem czy szansą dla bibliotek szkół wyższych. Więcej korzyści przyniesie bibliotekarzom i bibliotekom przyjęcie stanowiska, że jest szansą. Powinny zostać podjęte wszelkie środki, aby tę szansę wykorzystać, ugruntować i umocnić pozycję biblioteki w strukturach uczelni (jeżeli jest to dobra i silna pozycja) bądź ją wypracować

³² GRYGROWSKI, D., dz. cyt., s. 172.

(w przypadku słabej pozycji). Dużo zależy od samych bibliotek oraz od tego, jak tę szansę spożytkują.

Dokonanie kompleksowej i całościowej oceny funkcjonowania biblioteki z wykorzystaniem danych statystycznych, wskaźników funkcjonalności, badań satysfakcji użytkowników oraz badań wpływu i wartości bibliotek umożliwi uzyskanie pełnego obrazu działania instytucji. Dysponując twardymi dowodami w postaci liczb, analiz i wyników badań ankietowych, można „dyskutować” z władzami uczelni na temat tego, jak biblioteki realizują powierzone im zadania. W ramach projektu AFBN zostały stworzone narzędzia umożliwiające dostarczenie tych dowodów, wystarczy po nie sięgnąć.

Bibliografia:

1. BABBIE, E.R. *Podstawy badań społecznych*, Warszawa: Wydaw. Naukowe PWN, 2008. ISBN 9788301151553.
2. DERFERT-WOLF, L. Badanie wpływu i wartości bibliotek akademickich – narzędzia, pomiar, dobre praktyki. W: SIDOR, M. (red.). *Biblioteka przyszłości – wyzwania – trendy – zagrożenia. Wybrane zagadnienia z zakresu zarządzania bibliotekami uczelni wyższych*. Nowy Sącz: Wyższa Szkoła Biznesu – National Louis University, 2018, s. 289–306. ISBN 9788388421976.
3. DERFERT-WOLF, L. Wprowadzenie do analizy funkcjonowania bibliotek naukowych. W: SZMIGIELSKA, T.U. (red.). *Standardy w bibliotekach naukowych. Stan obecny i przyszłość*, Warszawa: Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Zarządzania, 2007, s. 115–132. ISBN 9788389437693.
4. DERFERT-WOLF, L. Wskaźniki funkcjonalności i statystyka biblioteczna – normy międzynarodowej, krajowe i sprawozdawczość GUS. W: *V Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej „Znaczenie i badania jakości w bibliotekach”*, Łódź/Rogów, 13–15 czerwca 2012. Łódź: Biblioteka Politechniki Łódzkiej, 2012, s. 23–39. ISBN 9788392030287.
5. DERFERT-WOLF, L., SOBIELGA, J., STRZELCZYK, E., ZAWAŁKIEWICZ, A. Ogólnopolskie badania satysfakcji użytkowników bibliotek szkół wyższych w 2017 r. – raport. W: *Analiza Funkcjonowania Bibliotek* [online]. Warszawa, 2018. [Dostęp 10.07.2019]. Dostępny w: http://pliki.sbp.pl/afb/afbn/new/Sprawozdanie_akademickie_2018.pdf.
6. DERFERT-WOLF, L. (oprac.). *Badanie społecznego i ekonomicznego wpływu bibliotek publicznych. Przegląd metod i praktyk stosowanych w świecie* [online]. Warszawa: Wydaw. SBP, 2018. [Dostęp 10.07.2019]. Dostępny w: http://pliki.sbp.pl/afb/BADANI_1.pdf.
7. DUBISZ, S. (red.). *Uniwersalny słownik języka polskiego. T. 4. T–Z*. Warszawa: Wydaw. Naukowe PWN, 2003. ISBN 8301138688.
8. GŁOWACKA, E. Badania wartości ekonomicznej usług biblioteczno-informacyjnych i ich wpływu na otoczenie. *Biblioteka* 2011, t. 15 (24), s. 217–230. ISSN 1506-3615.
9. GŁOWACKA, E. Badanie społecznego i ekonomicznego oddziaływania bibliotek akademickich. W: WOJCIECHOWSKA, M. (red.). *Zarządzanie jakością w bibliotece*. Warszawa: Wydaw. SBP, 2017, s. 23–35. ISBN 97864203855.
10. GŁOWACKA, E. Cele i kierunki oceny jakości bibliotek. W: *V Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej „Znaczenie i badania jakości w bibliotekach”*, Łódź/Rogów, 13–15 czerwca 2012. Łódź: Biblioteka Politechniki Łódzkiej, 2012, s. 7–20. ISBN 9788392030287.
11. GŁOWACKA, E. *Kultura oceny w bibliotekach. Obszary, modele i metody badań jakości zasobów oraz usług biblioteczno-informacyjnych*. Toruń: Wydaw. Naukowe UMK, 2015. ISBN 9788323135012.
12. GŁOWACKA, E. Społeczne korzyści z funkcjonowania bibliotek. Obszary, metody analizy i oceny. *Przegląd Biblioteczny* 2013, (4), 431–439. ISSN 0033-202X.
13. GÓRNY, M. *Ocena efektywności udostępniania informacji w bibliotekach naukowych*. Poznań: Wydaw. Naukowe UAM, 1999. ISBN 8323209952.
14. GRYGROWSKI, D. Zwrot nakładu z inwestowania w bibliotekę. *Przegląd Biblioteczny* 2014, z. 2, s. 165–188. ISSN 0033-202X.
15. ISO 16439:2014 *Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries*.

16. KĘDZIERSKA, E. Badania użytkowników bibliotek – od teorii do praktyki. W: BRZEZIŃSKA-STEC, H., ŻOCHOWSKA, J. (red.). *Biblioteki bez użytkowników...? Diagnoza problemu, V Ogólnopolska Konferencja Naukowa, Supraśl, 14–16 września 2015*. Białystok: Wydaw. Uniwersytetu w Białymstoku, 2015, s. 183–200. ISBN 9788374314848.
17. OAKLEAF, M. *Value of Academic Libraries: A Comprehensive Research Review and Report* [online]. Chicago: Association of College and Research Libraries, 2010 [Dostęp 7.07.2019]. ISBN 9780838985687. Dostępny w: http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/issues/value/val_report.pdf.
18. POLL, R. Benchmarking in the form of performance indicators and Balanced Scorecard. W: HEANEY, M. (ed.). *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*. München: K.G. Saur, 2009, s. 61–71. ISBN 9783598441677.
19. SOBIELGA, J., STRZELCZYK, E. Badania satysfakcji użytkowników w bibliotekach publicznych województwa dolnośląskiego. *Toruńskie Studia Bibliologiczne* 2017, r. 10, nr 1, s. 87–101. ISSN 2080-1807.
20. STOMA, M. *Modele i metody pomiaru jakości usług*. Lublin: Q&R Polska, 2012. ISBN 9788393460601.
21. STRZELCZYK, E. Jakość postrzegana jako satysfakcja użytkowników. Zagadnienia metodologiczne. W: WOJCIECHOWSKA, M. (red.). *Zarządzanie jakością w bibliotece*. Warszawa: Wydaw. SBP, 2017, s. 141–158. ISBN 97864203855.
22. SZMIGIELSKA, T.U. *Standardy oceny bibliotek akademickich*. Warszawa: Wydaw. SBP, 2017. ISBN 9788361464495.
23. SZMIGIELSKA, T.U. (red.). *Standardy w bibliotekach naukowych. Stan obecny i przyszłość*, Warszawa: Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Zarządzania, 2007. ISBN 9788389437693.
24. *Ustawa z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce* [online]. Dz.U. 2018 poz. 1668. [Dostęp 7.07.2019]. Dostępny w: <http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20180001668>.
25. WOJCIECHOWSKA, M. Ocena skuteczności działania biblioteki. *Przegląd Biblioteczny* 2006, z. 3, s. 319–335. ISSN 0033-202X.
26. ZAWAŁKIEWICZ, A. Podsumowanie wyników ogólnopolskiego badania satysfakcji użytkowników bibliotek pedagogicznych. *Biuletyn Nauczycieli Bibliotekarzy* [online]. 2016, nr 7, s. 38–48. Badania. [Dostęp 10.07.2019]. ISSN 2300-5955. Dostępny w: https://bnb.oeizk.waw.pl/6-2017/9_zawalkiewicz.pdf.

STRZELCZYK, E. Zmierzyć niemierzalne – pomiar satysfakcji użytkowników oraz badanie wpływu i wartości bibliotek akademickich. W: Sójkowska, I., Derfert-Wolf, L. (red.). *I Kongres Bibliotek Szkół Wyższych, Łódź, 12-14 czerwca 2019* [online]. Stowarzyszenie EBIB, 2019. [Dostęp 30.11.2019]. Materiały Konferencyjne EBIB, nr 26. ISBN 9788363458096. Dostępny w: http://open.ebib.pl/ojs/index.php/Mat_konf/article/view/724.