

Edyta Strzelczyk

Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej

e-mail: edyta.strzelczyk@pw.edu.pl

[Holistyczny model analizy funkcjonowania bibliotek szkół wyższych: ocena funkcjonalności, pomiar satisfakcji użytkowników, ocena wpływu i wartości

DOI: <http://dx.doi.org/10.18778/0860-7435.29.01>

Abstrakt: Tradycyjne modele oceny funkcjonowania bibliotek bazują głównie na wykorzystywaniu danych statystycznych i wskaźników. Zaczęto dostrzegać potrzebę rozszerzenia tych wzorców, uwzględniając zarówno odbiorców usług, jak i środowisko, w którym biblioteki działają. Kompleksowa analiza bibliotek powinna obejmować wszystkie obszary i elementy ich funkcjonowania. Celem artykułu jest przedstawienie modelu, który konstruowany jest w ramach projektu Analiza Funkcjonowania Bibliotek Naukowych (dalej: AFBN). Model obejmuje: ocenę funkcjonalności poprzez wykorzystanie danych statystycznych oraz wskaźników, opinie i oceny uzyskane w badaniach satysfakcji użytkowników oraz ocenę wpływu i wartości. Polskie biblioteki szkół wyższych wskaźnikami funkcjonalności posługują się od roku 2001 (początek projektu AFBN), od 2011 r. prowadzone były prace związane z dodaniem wskaźnika „Satysfakcja użytkowników” (wprowadzony do formularzy AFBN w roku 2017), natomiast zagadnienia dotyczące badania wpływu i wartości bibliotek to temat stosunkowo nowy. Wiedzę o nim można czerpać z międzynarodowych zaleceń (ISO 16439) oraz przedsięwzięć realizowanych w innych krajach.

Słowa kluczowe: AFBN, pomiar efektywności, wskaźnik „Satysfakcja użytkowników”, badania użytkowników bibliotek, ocena wpływu i wartości bibliotek

Wstęp

W ustawie z dnia 20 lipca 2018 r. *Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce* bezpośrednie wzmianki o bibliotekach pojawiają się tylko dwukrotnie: Art. 11, punkt 1 oraz Art. 49, punkt 2 (*Ustawa...*, 2018). Brak jest dokładniejszych informacji dotyczących specyfiki funkcjonowania bibliotek szkół wyższych, dodatkowo bibliotekarze nie zostali uwzględnieni jako odrębna grupa pracowników uczelni (tak jak to było do tej pory). Taka sytuacja niesie ze sobą wiele pytań dotyczących przeszłości bibliotek akademickich i ich miejsca w strukturze uczelni.

Kilka najbliższych lat będzie okresem wdrażania w życie zapisów nowej ustawy. Uczelnie muszą przeformułować swoje statuty i strategię działań, aby dostosować je do rozporządzeń wynikających z nowej ustawy. Niejednokrotnie przy zmianach organizacyjnych czy strukturalnych to właśnie biblioteki padają ofiarami „cięć” nakładów finansowych, ograniczeń powierzchni czy też redukcji zatrudnienia (Oakleaf, ed., 2010, s. 11). Aby tego uniknąć, będą musiały zaprezentować się organizatorom jako jednostki funkcjonalne, przydatne i pożyteczne dla uczelni. Oznacza to udowodnienie, że biblioteki nie tylko wypełniają powierzone im zadania i realizują wyznaczone cele, ale również, że robią to w sposób wydajny (w pełni wykorzystując posiadane zasoby), rentowny (najlepsze rezultaty przy najniższych kosztach), optymalny (najlepszy wynik w określonych warunkach), sprawny (właściwie zorganizowany), skuteczny (dający oczekiwane wyniki) (Wojciechowska, 2006, s. 320). Potrzebne są na to konkretne dowody, czyli liczby, które w sposób dosadny przemawiają do zwierzchników i opinii publicznej (Derfert-Wolf, 2012, s. 23). Dokonując przeglądu i analizy piśmiennictwa z zakresu zarządzania i badania jakości w bibliotekach przedstawione zostaną metody oraz narzędzia umożliwiające zebranie, zaprezentowanie oraz właściwe wykorzystanie danych liczbowych obrazujących w sposób całościowy funkcjonowanie bibliotek.

Kryteria oceny funkcjonowania bibliotek

Analiza funkcjonowania bibliotek powinna obejmować wszystkie aspekty ich działania. Nie może ograniczać się jedynie do pomiaru stopnia wykonywania zadań, ale musi odnosić się również do ich jakości oraz efektywności. Dokonanie oceny funkcjonowania instytucji non profit sektora publicznego (w tym przypadku bibliotek) wymaga przyjęcia precyzyjnych i dobrze zdefiniowanych kryteriów (Szmigielska, red., 2007, s. 11). W latach 70. XX w. zaczęły powstawać pierwsze modele określające kryteria zalecane do uwzględnienia przy ocenie działania bibliotek (Głowacka, 2015, s. 20). J. Barton Cunningham w 1977 r. wyodrębnił następujące kryteria: osiągnięcie celów,

optymalna dystrybucja zasobów, właściwe procesy organizacyjne, dobre współgranie elementów organizacji, struktura organizacji dostosowana do wytyczonych celów, społeczne rezultaty, współpraca z otoczeniem, satysfakcja klientów (s. 463–474). W 1980 r. Rosemary Ruhing Du Mont wyróżniła cztery obszary oceny efektywności: osiągnięcie założonych celów, optymalne wykorzystanie zasobów i sprawne działanie, satysfakcja pracowników, satysfakcja użytkowników (Głowacka, 2000, s. 53). Z kolei Roswitha Poll w roku 2009, bazując na dotychczasowych pracach innych badaczy, wyznaczyła trzy kluczowe obszary oceny bibliotek (Poll, 2009, s. 61–67):

- ocena funkcjonalności,
- ocena dokonana przez użytkowników,
- ocena wpływu i wartości bibliotek.

Ocena funkcjonalności polega na posługiwaniu się danymi statystycznymi oraz wskaźnikami funkcjonalności. Gromadzenie danych statystycznych dotyczących własnych zasobów i usług jest działaniem, które biblioteki prowadzą od dawna (obowiązkowa sprawozdawczość ogólnonarodowa na potrzeby GUS). W 2001 r. powstał projekt Analiza Funkcjonowania Bibliotek Naukowych w Polsce (AFBN), w którym na podstawie danych statystycznych (w dużej mierze zgodnych z tymi podawanymi do GUS) wyznaczane są wskaźniki funkcjonalności. Umożliwiają one odniesienie nakładów, którymi biblioteka dysponuje (finansowych, personalnych, przestrzennych, materialnych) do efektów realizowanych działań i realnego zapotrzebowania (obsługiwanej populacji). Obecnie projekt AFBN jest częścią szerszego przedsięwzięcia realizowanego przez Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich (SBP) określanego jako Analiza Funkcjonowania Bibliotek (AFB). Poza bibliotekami naukowymi w projekcie uczestniczą także biblioteki publiczne (podprojekt Analiza Funkcjonowania Bibliotek Publicznych – AFBP) oraz pedagogiczne (podprojekt Analiza Funkcjonowania Bibliotek Pedagogicznych – AFBE).

Od 2011 r. prowadzone były prace zmierzające do dodania do zestawu wskaźników kolejnego, jednak zdecydowanie odmiennego w sposobie wyznaczenia i interpretacji od pozostałych, mianowicie wskaźnika „Satysfakcja użytkowników” (dodany do formularza AFBN w 2017 roku). We wszystkich przytaczanych zbiorach kryteriów oceny bibliotek, kwestie związane z badaniami opinii oraz potrzeb użytkowników czy też pomiarem ich satysfakcji zajmowały istotne miejsce. Użytkownicy są także punktem centralnym w wielu strategiach projakościowego zarządzania instytucjami typu TQM (ang. *Total Quality Management*). Ewa Głowacka podaje, iż adaptacja podejścia TQM do zarządzania systemami biblioteczno-informacyjnymi podniosła rolę i znaczenie użytkowników (2000, s. 75).

Dodatkowo, kluczowe w tej strategii pojęcie «jakości» definiowane jest jako wypełnianie oczekiwań czy też potrzeb użytkowników, natomiast za miernik jakości funkcjonowania instytucji uważa się stopień satysfakcji użytkowników ze świadczonych usług, zgromadzonych zasobów oraz sposobów i form obsługi. W podejściu TQM za niezbędne uznaje się systematyczne badanie użytkowników bibliotek przy użyciu różnych technik: analiz danych zastanych, badań ankietowych, wywiadów, itp.

Trzecią płaszczyzną badania funkcjonowania bibliotek jest pomiar ich oddziaływania na otoczenie oraz korzyści płynących z ich istnienia. Nasilenie zainteresowania tą tematyką nastąpiło w latach 90. ubiegłego wieku (Głowacka, 2017, s. 23), a punktem zwrotnym było ustanowienie w 2014 r. międzynarodowej normy ISO 16439 *Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries*.

Koncepcja oceny bibliotek według Roswithy Poll obejmuje wszystkie aspekty i obszary ich działania. Model ten można określić jako holistyczny, w którym analiza odbywa się w sposób kompleksowy i całościowy. Takie ujęcie nie stanowi tylko sumy odrębnych ocen wyodrębnionych trzech płaszczyzn, ale odnosi się do wzajemnego ich przenikania i uzupełniania się.

Standardy

Po dokonaniu oceny działania instytucji kolejne pytanie, które się nasuwa, dotyczy tego, czy otrzymane wyniki są zadowalające? Udzielenie odpowiedzi umożliwiają standardy i normy, które wskazują optymalny, uznawany za oczekiwany poziom funkcjonowania instytucji. Standard jest punktem, do którego osiągnięcia powinno się dążyć, swoistym wzorcem, najlepszym działaniem i rozwiązaniem (Szmigielska, red., 2007, s. 7). Norma oznacza ustaloną, ogólnie przyjętą zasadę postępowania, stan nieodbiegający od przeciętnej (Szmigielska, 2011, s. 51).

Jednak czy można stworzyć jeden uniwersalny wzorzec (standard) dla wszystkich bibliotek w Polsce? Zdecydowanie nie, co związane jest z dużym zróżnicowaniem typów bibliotek, realizowanymi przez nie zadaniami, wielkością, źródłami finansowania, obsługiwaną populacją, statusem organizacyjno-prawnym, itp. Nie można oczekiwać, iż biblioteka publiczna gminy miejsko-wiejskiej obsługująca populację wielkości 5 000 użytkowników będzie spełniała te same standardy działania, co biblioteka publicznej szkoły wyższej obsługująca populację 35 000 użytkowników. Zatem, tworząc standardy i normy, należy uwzględnić czynniki różnicujące oraz charakteryzujące dane instytucje.

Wyznaczenie standardów działania bibliotek powinno odbyć się w oparciu o solidne podłoże metodologiczne i rzetelne dane. Systematyczne i długo-

falowe badania całości funkcjonowania bibliotek, na podstawie statystyki bibliotecznej, wskaźników, badań użytkowników oraz wpływu i wartości bibliotek, może doprowadzić do wypracowania standardów służących do samooceny i porównań pomiędzy bibliotekami. Sformułowanie takich standardów jest jednym z nadrzędnych celów działania projektu Analiza Funkcjonowania Bibliotek Naukowych (AFBN). Na podstawie danych, dostarczanych przez biblioteki uczestniczące w projekcie, publikowane są zestawienia prezentujące miary tendencji centralnej (mediana, średnia arytmetyczna) wskaźników funkcjonalności dla wszystkich bibliotek lub danej grupy instytucji wyodrębnionej według typu (biblioteki uniwersyteckie, o profilu technicznym, medyczne, ekonomiczne, artystyczne, wychowania fizycznego). Dane te stanowią dobre źródło do dokonywania oceny jednostki poprzez porównania do przeciętnego poziomu ogólnokrajowego.

Obecnie dostępne są trzy kluczowe dokumenty normalizacyjne, które określają sposób prowadzenia statystyk bibliecznych i realizacji badań sprawdzających funkcjonowanie instytucji. Zalecenia te mają na celu ujednoczenie metod i technik gromadzenia oraz wykorzystywania danych ilościowych czy jakościowych będących podstawą opisu i oceny działania bibliotek. Dysponujemy następującymi normami:

- *PN-ISO 2789:2016 Informacja i dokumentacja – Międzynarodowa statystyka biblieczna* (definicje terminów statystycznych, wytyczne dotyczące gromadzenia, analizowania i interpretacji danych statystycznych),
- *PN-ISO 11620:2017 Informacja i dokumentacja – Wskaźniki funkcjonalności bibliotek* (opis, techniki wyznaczania, znaczenie wskaźników funkcjonalności służących ocenie jakości i efektywności funkcjonowania bibliotek),
- *ISO 16439:2014 Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries* (metody i procedury badania wpływu i wartości bibliotek na jednostki osobowe, instytucje, środowisko społeczne czy gospodarcze).

Ocena funkcjonalności

Tradycyjne modele oceny bibliotek bazują na wykorzystywaniu danych statystycznych w postaci nieprzetworzonej. Są to zwykle wartości bezwzględne, opisujące wielkość danego zjawiska, czyli ilość, np.: liczba pracowników, stan zbiorów, budżet, powierzchnia, liczba zarejestrowanych użytkowników, itp. Określa się je mianem danych wejściowych (ang. *inputs*) (Głowacka, 2015, s. 43). Pokazują one, czym biblioteka dysponuje, co oferuje. Nakłady finan-

sowe, materialne, personalne (zasoby wejściowe) zostają poddane różnorodnym działaniom i procesom (ang. *processes*) w celu uzyskania wytworów, produktów, realizacji usług. Przykładowymi procesami wykorzystującymi zasoby wejściowe mogą być: gromadzenie (m.in. zakupy), katalogowanie i opracowanie materiałów, włączenie ich do zasobów, a następnie udostępnienie, udzielanie informacji. Nakłady zostają przekształcone na usługi (np. wypożyczenia na zewnątrz, udostępnienia na miejscu, szkolenia, sesje w bazach danych) wyrażone w konkretnych liczbach. Są to dane wyjścia (ang. *outputs*). Dane statystyczne służą do monitorowania stanu bieżącego, opisują, jak nakłady zostały przekształcone (przez procesy) na rezultaty. Spełniają funkcję opisową oraz informacyjną, mogą być porównywane na przestrzeni czasu, ale jedynie w obrębie danej instytucji.

Dziś już wiadomo, iż posługiwanie się samymi danymi statystycznymi jest niewystarczające do oceny działania bibliotek. Istotne jest uzupełnienie zestawu danych statystycznych o wskaźniki funkcjonalności, które są wyrażeniami liczbowymi, symbolicznymi lub słownymi wyprowadzonymi ze statystyki bibliotecznej (Szmigielska, 2011, s. 57). Wprowadzając wskaźniki, otrzymujemy informacje o jakości usług, relacji nakłady – wytwory (produkty), odniesieniu do zapotrzebowania na daną usługę (ang. *outcomes* – efekty, wyniki, rezultaty). Pełnią one funkcję narzędzi służących do oceny jakości i efektywności działań, umożliwiają dokonywanie zestawień i porównań do średnich ogólnokrajowych czy grup instytucji (o zbliżonych parametrach), również w określonym przedziale czasu (Derfert-Wolf, 2012, s. 26).

Ocena dokonana przez użytkowników

Zarówno dane statystyczne, jak i wskaźniki swój pomiar skupiają na instytucji, są one generowane z samej organizacji (dane wejścia i wyjścia). Mają charakter obiektywny i dzięki normom (PN-ISO 2789:2016 oraz PN-ISO 11620:2017) sposób ich pomiaru i wyznaczania został zestandaryzowany i dokładnie opisany. Po drugiej stronie natomiast znajdują się klienci, czyli osoby korzystające z usług i zasobów bibliotek – ich obecność i działania opisują dane określające rezultaty i efekty pracy biblioteki (*Standards for Libraries in Higher Education*, 2018). Wskaźniki funkcjonalności uwidaczniające zachowania użytkowników i wykorzystanie usług pośrednio mogą posłużyć do określenia poziomu ich zadowolenia z pracy biblioteki. Jednak proste analogie typu: „użytkownicy wypożyczają książki, co oznacza, że są zadowoleni z zasobów biblioteki” są niedopuszczalnym uproszczeniem. Poznanie opinii, potrzeb i oczekiwań odbiorców usług i zasobów, a także ocena działania instytucji dokonana z ich perspektywy, stanowi rozszerzenie i uzupełnienie analiz

odbywających się przy użyciu danych statystycznych i wskaźników. Pozyskanie informacji od użytkowników umożliwia scharakteryzowanie obsługiwanej populacji (potrzeby, oczekiwania, cechy społeczno-demograficzne) oraz rozszerzenie wiedzy o funkcjonowaniu biblioteki zaczerpniętej bezpośrednio od użytkowników.

Wśród zestawu wskaźników zalecanych w normie PN-ISO 11620 znajduje się także wskaźnik „Satysfakcja użytkowników”, jednak jego wyznaczenie odbywa się na zupełnie innej drodze, niż w przypadku pozostałych miar. Satysfakcja jest pojęciem abstrakcyjnym, zatem stosunkowo trudnym do zmierzenia i wyartykułowania w sposób liczbowy, słowny czy symboliczny (tak są wyrażane wskaźniki). Satysfakcja jest reakcją emocjonalną, subiektywnym uczuciem. Ten sam aspekt u jednej osoby może wzbudzić odczucie satysfakcji, u innej natomiast nie. Powstaje na skutek spełniania oczekiwań, wymagań, zaspokojenia potrzeby (Stoma, 2012, s. 34). Jest związana z: odczuwaniem pozytywnych emocji w wyniku osiągnięcia rezultatów; spostrzeżeniem, iż stosunek poniesionych kosztów do uzyskanych korzyści jest właściwy; jako następstwo dokonywanych porównań (Balon & Maziarczyk, 2010, s. 11–27). Na jej występowanie może mieć wpływ szereg czynników: osobiste (samopoczucie, stan zdrowia), sytuacyjne (pogoda, wydarzenie bezpośrednio poprzedzające), czynniki pochodzące od usługodawcy (komunikacja i wizerunek instytucji) (Strzelczyk, 2017, s. 144–145).

Opracowania metod i narzędzi umożliwiających pomiar satysfakcji skupiają się głównie na określeniu, czy i w jakim stopniu zostały zaspokojone potrzeby klientów. Znane są także techniki polegające na wyznaczeniu różnic pomiędzy usługą oczekiwaną a otrzymaną (Servqual), metody badania kluczowych zdarzeń (metoda zdarzeń sekwencyjnych, zdarzeń krytycznych), pomiar zażeń (Sidor, 2005, s. 50). Satysfakcję można badać metodami bezpośrednimi (ankiety, wywiady) lub pośrednimi, sprawdzając wyznaczniki odzwierciedlające zachowania użytkowników w środowisku biblioteki (np. wskaźniki odwiedzin) (Kędzierska, 2015, s. 188). Narzędzia badawcze mogą odwoływać się do obiektywnych kryteriów lub subiektywnych opinii, odnosić się do konkretnego aspektu/obszaru lub globalnego ujęcia funkcjonowania instytucji (Stoma, 2012, s. 58).

Satysfakcja to pojęcie pozbawione obiektywizmu, niekiedy użytkownik może być zadowolony z korzystania z usługi o niskiej jakości. Może to wynikać z jego niewygórowanych oczekiwań, braku porównań z innymi instytucjami lub brakiem świadomości norm i standardów dotyczących optymalnego poziomu realizacji usługi (Strzelczyk, 2017, s. 145). W związku z tym niekiedy do pomiaru satysfakcji podchodzi się z dużą rezerwą, uzasadniając to zbyt dużym subiektywizmem opinii i zmiennością ludzkiej natury. Należy jednak mieć na

uwadze, iż badania satysfakcji użytkowników przeprowadzane z użyciem technik badawczych podpartych teorią naukową, pozwalają uzyskać dane wiarygodne i rzetelne, a wnioski wyciągane na ich podstawie mogą dostarczyć wielu wartościowych informacji.

Badania satysfakcji użytkowników w AFBN

Potrzebę dodania wskaźnika „Satysfakcja użytkowników” do zestawu wskaźników funkcjonalności w projekcie AFBN dostrzegano niemalże od początku istnienia przedsięwzięcia. Pracę nad tym aspektem trwały kilka lat, co wynikało z konieczności przetestowania: narzędzia badawczego (konstrukcja pytań i kafeterii odpowiedzi w kwestionariuszu), technik doboru próby badawczej (testowano dobór losowy oraz celowy), opracowanych narzędzi do analiz danych.

Wypracowana w ramach projektu AFBN metoda wyznaczenia wskaźnika „Satysfakcji użytkowników” opiera się na badaniach ankietowych realizowanych wśród użytkowników bibliotek (odwiedzających bibliotekę osobiście lub korzystających z usług zdalnie). Dane zbierane są przy pomocy ujednoliconego kwestionariusza. Przygotowano szablony kwestionariuszy do wydruku (różne układy graficzne) oraz szablon elektroniczny stworzony przy pomocy formularzy Google. Zarekomendowano kwotowy dobór próby do badań (przygotowano arkusz kalkulacyjny ułatwiający jej wyliczenie i dokonanie analizy kwotowej), co ma zapewnić uzyskanie reprezentatywności przedmiotowej – struktura próby jest przystająca do struktury populacji według wybranych zmiennych. Zebrane dane mogą być analizowane przy pomocy arkusza kalkulacyjnego, prezentującego dane zbiorcze, wykresy oraz tabele krzyżowe. Wszystkie etapy realizacji badań satysfakcji użytkowników zostały opisane w poradniku *Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników. Poradnik dla bibliotekarzy* (ostatnia aktualizacja: listopad 2018 roku). Badania były już realizowane, w ramach ogólnokrajowej inicjatywy, w bibliotekach naukowych (Derfert-Wolf i in., 2018c), publicznych (Sobięga & Strzelczyk, 2017) i pedagogicznych (Zawalkiewicz, 2017).

Ocena wpływu i wartości bibliotek

Biblioteki nie działają w próżni, ich funkcjonowanie odnosi się nie tylko do zaspokajania potrzeb pojedynczych osób, ale pozostawia ślady w szerszym środowisku społecznym czy gospodarczym. Poszukiwanie oraz sprawdzanie wielkości i trwałości tych śladów to badanie wpływu (ang. *impact*) oraz wartości (ang. *value*) bibliotek.

Wpływ, według *Uniwersalnego słownika języka polskiego* (Dubisz, 2003), to oddziaływanie na kogoś lub na coś, a także skutek tego oddziaływania. Inaczej mówiąc, wpływ to zmiana wynikająca z działania osób, instytucji, itp. Zawiera w sobie zarówno zakładane, jak i niezakładane efekty, rzeczywiste lub potencjalne (dla przyszłych pokoleń) negatywne bądź pozytywne, długo- lub krótkofalowe (Wainwright, 2003, s. 9–10). Może on być natychmiastowy (uzyskana informacja, rozwiązany problem) lub jego rezultaty mogą zaistnieć po upływie pewnego czasu (zmiany w nawykach, wzrost poziomu edukacji krajowej) (Głowacka, 2013, s. 433). Efekty oddziaływania mogą być mniej lub bardziej rozległe, dotyczyć wielu sfer życia człowieka czy pracy instytucji lub tylko wąskich obszarów. Wyniki wpływu mogą mieć charakter twardy lub miękki. Te pierwsze to osiągnięcie np. korzyści materialnych czy finansowych. Miękkie wyniki to zmiany w postawach i zachowaniach osób, głównie natury psychologicznej lub behawioralnej, np. rozwój wiedzy, zdobycie nowych umiejętności (Wainwright, 2003, s. 9).

Badanie wpływu polega na poszukiwaniu związków przyczynowo-skutkowych, które mają trudną do uchwycenia naturę i nie podlegają prostym regułom arytmetycznym (Wojciechowska, 2006, s. 24). Zmiany zachodzące w wyniku wpływu (czegoś lub kogoś) często mają charakter pośredni i niematerialny, zatem mogą być trudne do zidentyfikowania i klasyfikacji. Dodatkowo wpływ danego obiektu zwykle nie jest jedyny i wyłączny, oddziaływania mogą także pochodzić z innych źródeł, często się przenikają i łączą.

Metody badania wpływu można sklasyfikować następująco: wymagające wnioskowania (np. na podstawie wskaźników funkcjonalności), wymagające interakcji z użytkownikiem (np. ankiety, wywiady), wymagające obserwacji (*ISO 16439*, 2014, s. 21). Badając wpływ najpierw należy zidentyfikować obszary działania bibliotek, które chcemy objąć badaniem (np. oferta szkoleniowa, wykorzystanie przestrzeni bibliotecznej), sformułować oczekiwane obszary wpływu (wzrost wiedzy i umiejętności, rozwój więzi społecznych), a następnie zebrać dane, które będą ów wpływ potwierdzać lub wskazywać jego brak (Creaser, 2018).

Wartość biblioteki może oznaczać zarówno wartość niematerialną (ważność, znaczenie, rolę), jak i wartość z ekonomicznego punktu widzenia (określaną również jako wpływ ekonomiczny). Wówczas analizie poddaje się działania instytucji pod kątem jej efektywności kosztowej (Głowacka, 2015, s. 151). Metody pomiaru wartości (czy też wpływu) ekonomicznej bibliotek skupiają się nie na tym, ile biblioteka wydaje i na co, ale jakie byłyby straty (utracone korzyści finansowe), gdyby biblioteka została zlikwidowana (Głowacka, 2012, s. 16) lub też na zestawianiu poniesionych kosztów z osiągniętymi korzyściami (Grygrowski, 2014, s. 167). Do pomiaru tego aspektu biblioteki zapożyczyły

i zaadaptowały do swoich potrzeb narzędzia, którymi posługiwano się do badania zjawisk na rynkach komercyjnych.

Przykładową metodą pomiaru wartości ekonomicznej bibliotek jest CEA (ang. *Cost-Effectiveness Analysis*), która polega na zestawieniu poniesionych kosztów z uzyskanymi korzyściami. Niekiedy owe korzyści mogą być również ujmowane, podobnie jako koszty, w jednostkach monetarnych (wówczas posługujemy się metodą CBA – *Cost-Benefit Analysis*) (Grygrowski, 2014, s. 167). Innym przykładem może być ocena warunkowa (ang. CVM – *Contingent Valuation Method*), w której sprawdza się, jakie koszty byłoby w stanie ponieść respondenci, aby utrzymać bibliotekę i móc z niej korzystać (Głowacka, 2011, s. 221). Określenie kosztów kalkulacyjnych (ang. *proxy process*) polega na wyznaczeniu wielkości opłat, jakie użytkownicy mogliby ponieść za skorzystanie z tych samych usług i zasobów, które dostarcza biblioteka, tyle że na rynku komercyjnym – tzw. obliczanie kosztów zastąpienia (Głowacka, 2015, s. 186). Często przywoływaną techniką jest ROI (ang. *Return of Investment*), określana jako zwrot z inwestycji (Głowacka, 2011, s. 227). Wartość ta wyznaczana jest jako stosunek całkowitych korzyści ekonomicznych uzyskanych przez bibliotekę do ogółu środków przez nią zainwestowanych. Elementy, które wlicza się do korzyści (wyrażonych w pieniądzu), to nie tylko oferta biblioteki (wartość usług i zasobów), ale także korzyści dla pracowników, władz lokalnych, firm współpracujących.

Zainteresowanie badaniami oddziaływania ekonomicznego bibliotek narasta w sytuacjach, gdy muszą one zabiegać o środki finansowe lub też odpieścić zarzuty dotyczące „nadmiernego” absorbowania środków publicznych. Analizy tego typu mają silne marketingowe przesłanie, a hasła typu: „każda zainwestowana złotówka przynosi 5 złotych zwrotu” są chwytliwe. Jednak metody ustalania wartości usług, osiąganych korzyści czy oszczędności niekiedy okazują się być bardzo wątpliwe i oparte na niepewnych przesłankach (np. określenie wartości udzielonej informacji, zaoszczędzonego czasu, itp.). Dariusz Grygrowski (2014, s. 169) jako główną metodę badania efektywności kosztowej bibliotek zaleca posługiwanie się wskaźnikami funkcjonalności (zaczepniętymi z normy ISO 11620), które pozwalają sprawdzić, czy określony poziom finansowania biblioteki wpływa na mierzalne efekty jej pracy. Prezentowane metody typu CBA/ROI mogą stanowić uzupełnienie wniosków wyciągniętych z analiz wskaźników, należy mieć jednak na uwadze ich szacunkowy charakter. Zatem najwłaściwszym rozwiązaniem przy badaniach wpływu i wartości bibliotek wydaje się być stosowanie kilku metod pomiaru równocześnie (ilościowych i jakościowych), wykorzystując dane statystyczne i wskaźniki, przeprowadzając badania ankietowe czy też wywiady, uzupełniając je o analizy kosztowe.

Badanie wpływu i wartości bibliotek w AFBN

Ustanowienie międzynarodowej normy ISO 16439:2014, która ujedynoliciła terminologię oraz zaprezentowała spójną metodę pomiaru wpływu bibliotek, spowodowało rozwój prac prowadzonych nad tymi zagadnieniami również na gruncie polskim. W ramach prac Zespołu ds. badania efektywności bibliotek¹ został przygotowany materiał *Badanie społecznego i ekonomicznego wpływu bibliotek publicznych. Przegląd metod i praktyk stosowanych w świecie*, który stanowi opis kilkudziesięciu badań, projektów i inicjatyw realizowanych w różnych krajach (Derfert-Wolf, 2018a). Opracowanie projektu badania wpływu bibliotek na użytkowników, otoczenie społeczne i gospodarcze stanowiłoby zwieńczenie projektu AFBN oraz stworzenie holistycznego (całościowego i kompleksowego) systemu oceny funkcjonowania bibliotek szkół wyższych. Lidia Derfert-Wolf (2018b, s. 301) wskazuje na znaczny potencjał tkwiący w dorobku projektu AFBN, który z powodzeniem może być wykorzystywany do zaprojektowania badań wpływu i wartości na gruncie polskim. Konieczne są jednak prace związane z wyborem właściwych danych i wskaźników, lokalizacją i określeniem dostępności innych niezbędnych danych (np. z uczelni), opracowaniem obszarów badań, zdefiniowaniem problemów badawczych, przygotowaniem narzędzi pomiarów i testowaniem całej metody.

Zakres oddziaływania bibliotek akademickich jest bardzo szeroki, mogą one wpływać na:

- indywidualnych użytkowników: studentów, pracowników uczelni (nauczycieli akademickich, pracowników naukowych, administracyjnych, osoby z zewnątrz) lub grupy osób (np. pracowników realizujących dany projekt badawczy, uczestników kursu, itp.)
 - efektem wpływu może być: rozwiązanie problemu; wykonanie zadania; uzyskane oceny; zmiany wiedzy, umiejętności, postaw, zachowań; osiągnięcie większych sukcesów w badaniach, nauce i karierze; ukończenie studiów; zdobycie grantu, nagrody; oszczędność czasu oraz pieniędzy;
- instytucję macierzystą i współpracujące instytucje
 - efekty: wzrost prestiżu uczelni; pozycja w rankingach; ranga w środowisku; reputacja; przyciąganie naukowców; korzyści finansowe (zarobek) dla współpracujących instytucji; rozwój usług towarzyszących np. gastronomicznych, rozrywkowych;

¹ <http://afb.sbp.pl/>

- społeczeństwo, gospodarkę, kulturę
 - efekty (dostrzegalne w dłuższej perspektywie czasowej): ochrona dziedzictwa kulturowego; wzrost poziomu edukacji; różnorodność kulturowa; przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu; budowanie kapitału społecznego; lokalny rozwój gospodarczy; spadek bezrobocia (*ISO 16439*, 2014, s. 16–17).

Według Ewy Głowackiej (2015, s. 152–186) można wyodrębnić różne obszary oddziaływań bibliotek szkół wyższych oraz typy wpływów:

- dydaktyczno-informacyjny
 - obszary analiz: kształcenie studentów, kompetencje informacyjne, umiejętności wyszukiwawcze, uzyskiwane oceny, ukończenie studiów, znalezienie pracy, ustawiczne kształcenie, przygotowanie zajęć przez dydaktyków, itp.
- badawczy
 - obszary analiz: wsparcie pracowników naukowych, uzyskiwane granty, patenty, wdrożenia, nagrody, projekty badawcze, publikacje, stopnie naukowe, cytowania, itp.
- kulturalny
 - obszary analiz: dostęp i ochrona wytworów kultury, wykorzystanie bibliotek cyfrowych i repozytoriów, rozwój zainteresowań, aspiracje kulturalne, propagowanie czytelnictwa, edukacja cyfrowa, nowe technologie, itp.
- środowiskowy
 - obszary analiz: integracja środowiska lokalnego, przeciwdziałanie wykluczeniu, integracja mniejszości narodowych oraz cudzoziemców, budowanie kapitału społecznego, niwelowanie barier, itp.
- ekonomiczny
 - obszary analiz: kondycja finansowa użytkowników (oszczędności), wartość usług na rynku komercyjnym, zarobki firm towarzyszących i współpracujących, itp.

Metody, które można wykorzystywać w badaniu wpływu bibliotek (głównie na indywidualnych użytkowników) to badania ankietowe. Mogą one dostarczyć informacji na temat deklarowanych przez respondentów pozytywnych (lub negatywnych) skutków kontraktu z biblioteką (skorzystanie z biblioteki – efekt – skutek). Mierzony jest wówczas wpływ biblioteki na sferę behawioralno-poznawczą użytkowników. Ankiety mogą służyć także do oszacowania wartości ekonomicznej poprzez pytania o koszty akceptowalne do

ponoszenia przez użytkowników na rzecz biblioteki (wycena warunkowa) czy też alternatywne/konkurencyjne miejsca i formy (oraz koszty) korzystania z usług oferowanych przez bibliotekę (koszty zastąpienia) (Derfert-Wolf, 2018b, s. 293). Badania ankietowe powinny być uzupełnione o dane pochodzące z innych źródeł: statystyki biblioteczne, dane pochodzące z uczelni (oceny z egzaminów, oceny dorobku naukowego, itp.), czy też badania jakościowe. Dopiero kompilacja kilku narzędzi pomiaru zapewnia uzyskanie wartościowych informacji na temat wpływu i oddziaływania bibliotek.

Posługując się dorobkiem projektu AFBN (dane statystyczne, wskaźniki funkcjonalności, badania satysfakcji użytkowników) można próbować uchwycić szersze oddziaływanie bibliotek na różne aspekty życia społecznego, ekonomicznego, kulturowego użytkowników, inne instytucje czy społeczeństwo. Dane i wskaźniki mogą być wykorzystywane do wykrywania postępu i zmian, które na wpływ wskazują. Przykładowo, wykorzystując wskaźniki finansowe badamy wpływ ekonomiczny bibliotek, wskaźniki odnoszące się do zasobów i ich wykorzystania wpływ dydaktyczno-informacyjny, wskaźniki dotyczące infrastruktury wpływ kulturalny lub środowiskowy. Informacje czerpane ze wskaźników powinny być uzupełniane danymi z badań satysfakcji użytkowników zrealizowanymi zgodnie z metodą opracowaną na potrzeby projektu. Dodatkowo analizy te warto rozszerzyć o badania ankietowe, wywiady oraz inne metody pozyskiwania informacji od odbiorców usług, w których problemy badawcze skupiają się stricte na pomiarze wpływu i oddziaływania biblioteki (Salisbury & Peasley, 2018, s. 110). Analizy wpływu ekonomicznego i wartości bibliotek mogą odbywać się poprzez szacowanie stosunków poniesionych nakładów do uzyskanych korzyści (CBA/ROI).

Jak zatem może przebiegać analityczny proces uchwycenia i pomiaru wpływu bibliotek szkół wyższych z wykorzystaniem projektu AFBN? Można na przykład spróbować zbadać wpływ oferowanych zasobów tradycyjnych na proces studiowania (zidentyfikowany obszar działania biblioteki). Próbujemy odpowiedzieć na pytania: czy korzystanie z zasobów tradycyjnych ułatwia uzyskiwanie dobrych ocen, zwiększa poziom wiedzy, rozwija umiejętności, oszczędza czas i pieniądze? (sformułowanie oczekiwanych obszarów wpływu). Dysponujemy wskaźnikami dotyczącymi liczby zbiorów i nabytków przypadających na studenta oraz poziomu ich wykorzystania (wypożyczenia przypadające na użytkownika oraz wykorzystanie zbiorów w czytelni na studenta). Uzupełniamy analizy o oceny tych zasobów dokonane podczas badań satysfakcji użytkowników (pod kątem kompletności, przydatności, liczby dostępnych egzemplarzy, aktualności w stosunku do oczekiwań) oraz informacje o ważności tego celu odwiedzin wśród wskazywanych głównych celów korzystania z biblioteki. Postawienie przed studentami bezpośrednich pytań (w ankietach,

wywiadach, grupach fokusowych) odnośnie przydatności zasobów tradycyjnych oraz rezultatów ich wykorzystania podczas odbywanych studiów dopełnią analizy. Można także pokusić się o szacunki ekonomicznego wpływu zasobów tradycyjnych na kondycję finansową studentów np. poprzez określenie kosztów zastąpienia (wartość książek na rynku komercyjnym) czy wyceny warunkowej.

Innym obszarem analiz może być badanie wpływu środowiskowego bibliotek na społeczność akademicką. Zadajemy pytania: czy biblioteka jest postrzegana i wykorzystywana jako miejsce spotkań, spędzania wolnego czasu; miejsce, które rozwija zainteresowania i dostarcza rozrywki kulturalnej; czy przebywanie w niej sprzyja rozwojowi więzi społecznych, integracji środowiska? Można wykorzystać wskaźniki dotyczące powierzchni, liczby odwiedzin, udziału w imprezach w przeliczeniu na użytkownika. Dodatkowych informacji dostarczają oceny wystawione przez użytkowników w badaniach satysfakcji. Ocenie poddane zostają: warunki lokalowe i czytelność oznakowania w bibliotece, wyposażenie, godziny otwarcia, wydarzenia kulturalne. Analiza najczęściej wskazywanych celów odwiedzin oraz ilości wskazań odpowiedzi NK – *nie korzystam* odnośnie tych aspektów pozwoli na stwierdzenie, czy usługi te są znane i wykorzystywane przez użytkowników. Uzupełnienie analiz o efektywność kosztową może polegać na oszacowaniu kosztów wynajęcia sali lub organizacji imprez na rynku zewnętrznym. Biblioteka akademicka może także wpływać na zachowanie dziedzictwa kulturowego (oddziaływanie na społeczeństwo) poprzez udział w procesie digitalizacji zasobów. Dysponujemy wskaźnikami dotyczącymi liczby dokumentów zdigitalizowanych, liczby pozycji poddanych konserwacji i ochronie jako procent liczby zbiorów.

Wszystkie wymienione mierniki analizowane są we wzajemnych relacjach i powiązaniach (Głowacka, 2012, s. 13). Ograniczenie się jedynie do jednego narzędzia czy obszaru analizy przy badaniu wpływu i wartości bibliotek może okazać się niewystarczające, a uzyskane wyniki powierzchowne i niepełne.

Podsumowanie

Biblioteki szkół wyższych znalazły się w nowej rzeczywistości organizacyjno-prawnej (*Ustawa...*, 2018) i muszą na nowo ustalić swoje miejsce i pozycję w uczelni. Dużo zależy od samych bibliotek i tego, jak udowodnią swoją przydatność i efektywność prowadzonych prac.

Kompletna i całościowa ocena funkcjonowania bibliotek powinna odnosić się do wszystkich obszarów jej działania. Zaprezentowany model zaleca wykorzystanie danych statystycznych i wskaźników funkcjonalności, badań satysfakcji użytkowników oraz oceny wpływu i wartości bibliotek zarówno na

użytkowników, jak i instytucje macierzyste oraz szersze środowisko. Model został określony jako holistyczny, aby podkreślić fakt, iż ocena funkcjonowania instytucji nie powinna być sumą analiz poszczególnych obszarów czy części składowych systemu, ale odnosić się do całościowego ujęcia, w którym dane uzyskane z analiz jednych aspektów są uzupełniane o informacje czerpane z innych źródeł czy przy pomocy odrębnych technik. Przykładowo, analizy wskaźników efektywności dopełniają dane czerpane z badań satysfakcji użytkowników, natomiast szacowanie wpływu ekonomicznego nie powinno odbywać się bez odniesienia do wskaźników finansowych itp.

Przeprowadzenie pełnej i szerokiej analizy oraz oceny działania bibliotek pozwala na dokonanie opisu rzeczywistej pracy i prowadzonych działań, weryfikację wykorzystywanych zasobów i osiąganych efektów, kontrolowanie skuteczności i rentowności prac, wsparcie dla procesów zarządczych, reagowanie na zmieniające się środowisko. Oczekiwania władz zwierzchnich i opinii publicznej są jednoznaczne: biblioteki nie unikną ocen tego typu. Obecnie nie wystarcza, iż biblioteki pokazują, jak działają i w jaki sposób wykorzystują nakłady finansowe, materialne czy osobowe, wymagane jest pokazywanie, iż prowadzone działania są wydajne, potrzebne i efektywne.

Bibliografia

- Balon, Urszula & Maziarczyk, Aleksandra (2010). Satysfakcja klienta w systemie zarządzania jakością. W: T. Sikora (red.), *Zarządzanie jakością. Doskonalenie organizacji* (s. 11–27). Kraków: Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie.
- Creaser, Claire (2018). Assessing the impact of libraries – the role of ISO 16439. *Information and Learning Science*, 119 (1/2), 87–93. Pobrane 20 lipca 2019, z: <https://doi.org/10.1108/ILS-05-2017-0037>
- Cunningham, J. Burton (1977). Approaches to the Evaluation of Organizational Effectiveness. *Academy of Management Review*, 2, 463–474.
- Derfert-Wolf, Lidia (2012). Wskaźniki funkcjonalności i statystyka biblioteczna – normy międzynarodowe, krajowe i sprawozdawczość GUS. W: *V Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej „Znaczenie i badania jakości w bibliotekach”, Łódź/Rogów, 13–15 czerwca 2012* (s. 23–39). Łódź: Biblioteka Politechniki Łódzkiej.
- Derfert-Wolf, Lidia (oprac.) (2018a). Badanie społecznego i ekonomicznego wpływu bibliotek publicznych. Przegląd metod i praktyk stosowanych w świecie. Pobrane 20 lipca 2019, z: http://pliki.sbp.pl/afb/BADANI_1.pdf
- Derfert-Wolf, Lidia (2018b). Badania wpływu i wartości bibliotek akademickich – narzędzia, pomiary, dobre praktyki. W: M. W. Sidor (red.), *Biblioteka przyszłości – wyzwania – trendy – zagrożenia. Wybrane zagadnienia z zakresu zarządzania bibliotekami uczelni wyższych* (s. 289–305). Nowy Sącz: Wyższa Szkoła Biznesu – National Louis University.
- Derfert-Wolf, Lidia i in. (2018c). *Ogólnopolskie badania satysfakcji użytkowników bibliotek szkół wyższych w 2017 r. – raport*. Analiza Funkcjonowania Bibliotek. Pobrane 20 lipca 2019, z: http://pliki.sbp.pl/afb/afbn/new/Sprawozdanie_akademickie_2018.pdf

- Dubisz, Stanisław (red.) (2003). *Uniwersalny słownik języka polskiego. T. 4. T–Z*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Głowacka, Ewa (2000). *Studium zastosowania kompleksowego zarządzania jakością (TQM) w bibliotekoznawstwie i informacji naukowej*. Toruń: Wydawnictwo UMK.
- Głowacka, Ewa (2011). Badania wartości ekonomicznej usług biblioteczno-informacyjnych i ich wpływu na otoczenie. *Biblioteka*, 15 (24), 217–230.
- Głowacka, Ewa (2012). Cele i kierunki oceny jakości bibliotek. W: *V Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej „Znaczenie i badania jakości w bibliotekach”*, Łódź/Rogów, 13–15 czerwca 2012 (s. 7–20). Łódź: Biblioteka Politechniki Łódzkiej.
- Głowacka, Ewa (2013). Społeczne korzyści z funkcjonowania bibliotek. Obszary, metody analizy i oceny. *Przegląd Biblioteczny*, 4, 431–439.
- Głowacka, Ewa (2015). *Kultura oceny w bibliotekach. Obszary, modele i metody badań jakości zasobów oraz usług biblioteczno-informacyjnych*. Toruń: Wydawnictwo Naukowe UMK.
- Głowacka, Ewa (2017). Badanie społecznego i ekonomicznego oddziaływania bibliotek akademickich. W: M. Wojciechowska (red.), *Zarządzanie jakością w bibliotece* (s. 23–35). Warszawa: Wydawnictwo SBP.
- Grygowski, Dariusz (2014). Zwrot nakładu z inwestowania w bibliotekę. *Przegląd Biblioteczny*, 2, 165–188.
- ISO 16439:2014 *Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries*.
- Kędzierska, Edyta (2015). Badania użytkowników bibliotek – od teorii do praktyki. W: H. Brzezińska-Stec & J. Żochowska (red.), *Biblioteki bez użytkowników...? Diagnoza problemu, V Ogólnopolska Konferencja Naukowa, Supraśl, 14–16 września 2015* (s. 183–200). Białystok: Wydawnictwo Uniwersytetu w Białymstoku.
- Oakleaf, Megan (ed.) (2010). *Value of Academic Libraries: A Comprehensive Research Review and Report*. Pobrane 20 lipca 2019, z: http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org/acrl/files/content/issues/value/val_report.pdf
- Poll, Roswitha (2009). Benchmarking in the form of performance indicators and Balanced Scorecard. In: M. Heaney (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* (p. 61–71). München: K. G. Saur.
- PN-ISO 2789:2016. *Informacja i dokumentacja – Międzynarodowa statystyka biblioteczna*.
- PN-ISO 11620:2017 *Informacja i dokumentacja – Wskaźniki funkcjonalności bibliotek*.
- Salisbury, Fiona & Peasley, Jennifer (2018). Measuring the academic library: Translating today's inputs and outputs into future impact and value. *Information and Learning Science*, 119 (1/2), 109–120. Pobrane 20 lipca 2019, z: <https://doi.org/10.1108/ILS-07-2017-0068>
- Sidor, Maria W. (2005). *Jakość usług bibliotecznych: badanie metodą SERVQUAL*. Warszawa: Wydawnictwo SBP.
- Sobięga, Jolanta & Strzelczyk, Edyta (2017). Badania satysfakcji użytkowników w bibliotekach publicznych województwa dolnośląskiego. *Toruńskie Studia Bibliologiczne*, 10 (1), 87–101.
- Standards for Libraries in Higher Education* (2018). Association of College and Research Libraries. Pobrane 20 lipca 2019, z: <http://www.ala.org/acrl/standards/standardslibraries>
- Stoma, Monika (2012). *Modele i metody pomiaru jakości usług*. Lublin: Q&R Polska.
- Strzelczyk, Edyta (2017). Jakość postrzegana jako satysfakcja użytkowników. Zagadnienia metodologiczne. W: M. Wojciechowska (red.), *Zarządzanie jakością w bibliotece* (s. 141–158). Warszawa: Wydawnictwo SBP.

- Szmigielska, Teresa U. (2011). *Standardy oceny bibliotek akademickich*. Warszawa: Wydawnictwo SBP.
- Szmigielska, Teresa U. (red.) (2007). *Standardy w bibliotekach naukowych. Stan obecny i przyszłość*. Warszawa: Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Zarządzania.
- Ustawa z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce*. (Dz.U. 2018, poz. 1668).
- Wainwright, Susan (2003). *Measuring impact: a guide to resources*. London: National Council for Voluntary Organisations. Pobrane 20 lipca 2019, z: <https://lemosandcrane.co.uk/resources/NCVO%20-%20Measuring%20impact.pdf>
- Wojciechowska, Maja (2006). Ocena skuteczności działania biblioteki. *Przegląd Biblioteczny*, 3, 319–335.
- Zawalkiewicz, Aldona (2017). Podsumowanie wyników ogólnopolskiego badania satysfakcji użytkowników bibliotek pedagogicznych. *Biuletyn Nauczycieli Bibliotekarzy*, 6, 38–48. Pobrane 20 lipca 2019, z: https://bnb.ociizk.waw.pl/6-2017/9_zawalkiewicz.pdf

A holistic model for the analysis of the functioning of libraries at higher education facilities: the assessment of functionality, users satisfaction measurement, assessing the impact and value

ABSTRACT: Traditional models of library quality and functionality assessment are mainly based on the use of statistical data and indicators. The need to expand these patterns started to be noticed, taking into account both the recipients of the services, as well as the environment in which the libraries function. The comprehensive analysis of libraries should cover all areas and components of their functioning. The aim of the article is to present a model that is constructed within the framework of the project Performance Analysis for Polish Research Libraries. The model includes: the assessment of functionality by the means of using statistical data and indicators, opinions and evaluations obtained in user satisfaction surveys, as well as the impact and value assessment. Libraries at higher education facilities have been using functionality indicators since 2001, since 2011 work has been carried out concerned with the addition of an indicator (introduced to the forms in 2017), the study of the impact and value of libraries is a new issue. Knowledge on this subject can be derived from international recommendations (ISO 16439) and projects implemented in other countries.

KEYWORDS: Performance Analysis for Polish Research Libraries, academic libraries, performance measurement, “User satisfaction” indicator, library user research, assessing the impact and value of libraries