

EWA GŁOWACKA

KULTURA OCENY W BIBLIOTEKACH

Obszary, modele i metody badań
jakości zasobów oraz
usług biblioteczno-informacyjnych



WYDAWNICTWO NAUKOWE
UNIWERSYTETU MIKOŁAJA KOPERNIKA

Recenzent

MAŁGORZATA KISIŁOWSKA

Redakcja i korekta

MAGDALENA MORDAWSKA

Projekt okładki

TOMASZ JAROSZEWSKI

© Copyright by

Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Mikołaja Kopernika
Toruń 2015

ISBN 978-83-231-3501-2

WYDAWNICTWO NAUKOWE
UNIWERSYTETU MIKOŁAJA KOPERNIKA

Redakcja: ul. Gagarina 5, 87-100 Toruń
tel. 56 611 42 95, fax 56 611 47 05
e-mail: wydawnictwo@umk.pl

www.wydawnictwoumk.pl
Dystrybucja: ul. Mickiewicza 2/4, 87-100 Toruń
tel./fax 56 611 42 38
e-mail: books@umk.pl
www.wydawnictwoumk.pl

Druk: Drukarnia Wydawnictwa Naukowego UMK

Spis treści

WSTĘP	7
Rozdział 1	
KULTURA OCENY W BIBLIOTEKACH	16
1.1. Rozwój oceny jakości w bibliotekach	20
1.2. Wybrane modele oraz metody oceny jakości	28
1.2.1. Obszary badania jakości bibliotek	28
1.2.2. Wybrane modele oceny	32
1.2.3. Wybrane metody jakościowe i metodologia mieszana	45
Podsumowanie	56
Rozdział 2	
BADANIE FUNKCJONALNOŚCI ZASOBÓW I USŁUG BIBLIOTECZNO-INFORMACYJNYCH	58
2.1. Standardy statystyki bibliotecznej	61
2.2. Standardy wskaźników funkcjonalności bibliotek	65
2.3. Rozwój międzynarodowych norm związanych z oceną bibliotek	76
2.4. Projekty i inicjatywy badania funkcjonalności bibliotek	81
2.5. Ocena funkcjonalności zasobów cyfrowych tworzonych bądź prenumerowanych przez biblioteki	92
2.5.1. Ocena prenumerowanych przez biblioteki bibliograficznych baz danych	93
2.5.2. Ocena funkcjonalności bibliotek i repozytoriów cyfrowych	100
Podsumowanie	110

Rozdział 3	
BADANIA JAKOŚCI USŁUG BIBLIOTECZNO-INFORMACYJNYCH	112
3.1. Metoda ServQUAL	113
3.2. LibQUAL+	122
3.3. Analiza połączona (ang. <i>conjoint analysis</i>)	128
3.4. StatsQUAL	131
3.5. WebQUAL	137
3.6. TechQUAL+	145
Podsumowanie	147
Rozdział 4	
BADANIA WPŁYWU ZASOBÓW	
I USŁUG BIBLIOTECZNO-INFORMACYJNYCH NA OTOCZENIE	
SPOŁECZNO-EKONOMICZNE	149
4.1. Badania wpływu edukacyjno-informacyjnego bibliotek	156
4.2. Badania wpływu kulturalno-środowiskowego bibliotek	160
4.3. Wpływ ekonomiczny oraz wartość ekonomiczna usług biblioteczno-informacyjnych	182
Podsumowanie	195
ZAKOŃCZENIE	197
ANEKSY	201
BIBLIOGRAFIA	249
Źródła	249
Opracowania	254
WYKAZ SKRÓTÓW	274
STRESZCZENIE	278
SUMMARY	280

Wstęp

Współcześnie biblioteki jako instytucje działające w przestrzeni realnej i wirtualnej stoją przed licznymi wyzwaniami, często również zmagają się z pytaniem „czy przetrwamy?”. Na to pytanie nie ma ostatecznej odpowiedzi, jednak istnieją rozliczne możliwości działań, często zresztą wykorzystywane, aby wzmocnić rolę instytucji i pokazać wartość jej funkcjonowania dla otoczenia społecznego. Jednym z ważnych i kompleksowych sposobów reakcji na tę trudną sytuację jest prowadzenie badań jakości bibliotek. Głównymi celami takich badań są: poznawanie interakcji użytkowników z zasobami, produktami i usługami omawianych instytucji, zbieranie danych i analiza efektywności całego systemu bibliotecznego oraz jakości jego usług. Ważnym elementem jest też ocena wpływu działalności biblioteki na otoczenie społeczne. Wyniki badań dostarczają wiedzy na temat bieżących i przyszłych potrzeb oraz aktualnej funkcjonalności i oddziaływania całego systemu. Dzięki temu pomagają w dopasowywaniu się biblioteki oraz działań i postaw jej pracowników do wymagań otoczenia i użytkowników. Prowadzone badania i oceny muszą uwzględniać tradycyjne oraz cyfrowe zasoby i usługi, środowisko sieciowe, jak również zmieniające się zachowania związane z poszukiwaniem informacji oraz wykorzystaniem zasobów wśród rzeczywistych i potencjalnych klientów bibliotek. Powinny również pozwalać na przyjrzenie się roli placówek bibliotecnych w środowisku społecznym. Ważne jest, by prowadzenie badań i ocen bibliotek miało charakter kompleksowy i ciągły, a ich funkcjonowanie opierało się na informacjach płynących z tych analiz. Istotne jest też szczegółowe informowanie beneficjentów biblioteki o rezultatach takich badań i ocen oraz pokazywanie szerokiej opinii publicznej faktycznej wartości społecznej i ekonomicznej oddziaływania tych instytucji.

Wymaga to poważnego wysiłku ze strony menadżerów i zespołów pracowniczych bibliotek z różnych względów. Przede wszystkim należy

nauczyć się stosować metody i narzędzia oceny jakości, a także zrozumieć znaczenie i osiąść umiejętność stałego wprowadzania rezultatów badań do planowania oraz realizacji działań biblioteki. Wejście na nową drogę, każde nowe, szersze zmiany w instytucji wymagają w pewnym zakresie zmiany jej kultury organizacyjnej. W wypadku podjęcia działań opisanych w niniejszej książce, zmiana ta będzie dotyczyć przede wszystkim włączenia do kultury organizacyjnej bibliotek elementów kultury uczącej się organizacji, co pozwoli łatwiej przejść na drogę kultury oceny.

Instytucja ucząca się to „organizacja, która umożliwi i ułatwi uczenie się wszystkim swoim członkom oraz świadomie przekształca siebie oraz kontekst, w którym istnieje”¹. Ta składająca się z dwu części definicja mówi, po pierwsze, o rozwoju potencjału każdego członka organizacji, a nie tylko zarządzających na najwyższych szczeblach, po drugie, dotyczy samodzielnego rozwoju organizacji jako organizmu, łącznie z integracją wiedzy każdej z poszczególnych osób z wiedzą ogólną instytucji jako całości. Organizacja ucząca się: „świadomie wykorzystuje procesy uczenia się na poziomach indywidualnym, grupowym i systemowym do stałego przekształcania organizacji w kierunku zmierzającym do zwiększenia satysfakcji beneficjentów”². Uczenie nie służy jedynie organizacji, lecz również jej beneficjentom: użytkownikom, pracownikom, partnerom zawodowym, członkom społeczności. Podkreśla się, że organizacja ucząca się to organizacja oparta na wiedzy. Realizacja idei organizacji uczącej się poważnie traktuje proces kształcenia się i umieszcza go centralnie w stosunku do własnych wartości oraz procesów operacyjnych. Oznacza to położenie nacisku na zagadnienie poszerzania wiedzy poszczególnych jednostek, zespołów, jak i całej organizacji. Ważnym zadaniem staje się pogłębianie zdolności do uczenia się oraz otwartości na nowe pomysły, rozwiązania i metody. Ucząca się organizacja w sposób ciągły zdobywa oraz przetwarza wiedzę o otoczeniu społecznym, technologicznym i ekonomicznym.

Można zatem stwierdzić, że wdrożenie w bibliotekach badań i ocen jakości, zwłaszcza w wymiarze kompleksowym – w zastosowaniu do różnych obszarów ich działalności, prowadzi do rozwoju kultury uczącej

¹ M. J. Pedler, J. G. Burgoyne, T. H. Boydell, *The learning company: A strategy for suitable development*, wyd. 2, Maidenhead 1997, s. 3, cyt. za: M. Pedler, K. Aspinwall, *Przedsiębiorstwo uczące się*, Warszawa 1999, s. 23.

² N. Dixon, *The organizational learning cycle: How we can learn collectively*, Maidenhead 1994, s. 5, cyt. za: M. Pedler, K. Aspinwall, *Przedsiębiorstwo...*, s. 23.

się organizacji w zakresie wprowadzania kultury oceny (ang. *culture of assessment*). Pojęcie „kultura oceny” do sfery informatologii i bibliotekoznawstwa wprowadził w 1999 r. Amos Lakos, bibliotekarz amerykański zatrudniony w Rosenfeld Management Library Anderson School of Management UCLA. Zdefiniował on kulturę oceny jako taką kulturę organizacyjną, w której wszelkie podejmowane decyzje opierają się na zebranych danych oraz informacjach płynących z badań i ocen jakości działania organizacji. W kulturze oceny działania i usługi są projektowane z uwzględnieniem analizy ich wpływu na klientów i beneficjentów. Jest to kultura oparta na zasadach ciągłego uczenia się nowych ról i wzorców zachowań. Taka kultura powstaje wtedy, gdy biblioteka jest maksymalnie skoncentrowana na potrzebach użytkowników. Misja, procesy planowania działań są oparte na informacji pochodzącej z badań użytkowników oraz na wskaźnikach funkcjonalności. Zarządzający biblioteką doceniają ciągłe badania potrzeb i rezultatów ich zaspokajania, a także inwestują w szkolenie personelu oraz dbają o klimat organizacyjny sprzyjający kompleksowemu podejściu do oceny jakości funkcjonowania organizacji. Informacje z takich badań i ocen są rutynowo zbierane, analizowane i wykorzystywane do ustalania priorytetów działania oraz podejmowania decyzji³. Trzeba jednak stwierdzić, że tworzenie kultury oceny w bibliotekach na świecie, a zwłaszcza w Polsce, nie jest jeszcze procesem zaawansowanym. Mamy do czynienia przede wszystkim z działaniami zmierzającymi do wypracowania metodologii oceny jakości zasobów i usług biblioteczno-informacyjnych, co jest podstawą jej tworzenia. Następnym etapem jest ukształtowanie postaw, mechanizmów i sposobów działania, które wyniki takich ocen i ciągłe prowadzenie badań w tym zakresie postawią w centrum zarządzania bibliotekami, a to przyczyni się do zmiany ich kultury organizacyjnej.

Zorganizowane działania w zakresie oceny jakości w bibliotekach trwają bowiem już od początku lat 70. XX wieku, a więc zdecydowanie wyprzedzają myśl teoretyczną w zakresie tworzenia kultury oceny i próby

³ A. Lakos, S. E. Phipps, *Creating a Culture of Assessment: A Catalyst for Organizational Change*. Portal: Libraries and the Academy [on-line] 2004, Vol. 4, No. 3 [dostęp: 19.05.2015]. Dostępny w World Wide Web: https://muse.jhu.edu/login?auth=0&type=summary&url=/journals/portal_libraries_and_the_academy/v004/4.3lakos.html; A. Lakos, *Implementing a „Culture of Assessment”*. *Within the Information Commons* [on-line] Academic Libraries in Transition: Read Watch Listen Think [dostęp: 19.05.2015]. Dostępny w World Wide Web: <http://libguides.msmmary.edu/c.php?g=11435&p=59631>

jej zdefiniowania w odniesieniu do bibliotekoznawstwa i informatologii. W 1970 r. utworzono Association of Research Libraries (ARL) Office of University Library Management Studies, które później przemianowano na Office of Leadership and Management Studies (OLMS). OLMS wspierało dyrektorów bibliotek w działaniach związanych z rozwojem organizacyjnym oraz doskonaleniem kierowanych przez nich instytucji i funkcjonowało do roku 2006.

Obecnie zagadnienie oceny jakości zasobów i usług bibliotek, także od strony teoretycznej i metodologicznej, jest przedstawiane i rozwijane w różnorodnych regionalnych, narodowych i międzynarodowych projektach badawczych, które omawiam w niniejszej pracy. Taka droga rozwoju obszarów, metod i narzędzi badawczych jest jak najbardziej naturalna. Jest związana bezpośrednio z funkcjonowaniem bibliotek oraz możliwością sprawdzenia tworzonej metodologii w praktyce. Należy jednak w tym miejscu przytoczyć również kilka najważniejszych publikacji teoretycznych, przedstawiających w dość zaawansowanym stopniu najważniejsze obszary i metody badawcze w omawianym zakresie. Są to opracowania obejmujące całość problematyki oceny jakości systemów biblioteczno-informacyjnych; pomijam liczne publikacje omawiające wybrane zagadnienia. Należy do nich książka Johna Crawforda *The Culture of Evaluation in Library and Information Services*⁴, w której autor dość ogólnie charakteryzuje wybrane metody badania jakości oraz przedstawia kilka projektów badawczych realizowanych w różnych krajach. Podobną publikacją jest praca Gail Munde i Kennetha Marksa, *Surviving the Future. Academic Libraries, Quality, and Assessment*⁵. Autorzy skupiają się w niej na kulturze oceny bibliotek akademickich, odwołując się do publikacji Lakosa na ten temat, przedstawiają też wybrane modele, metody i obszary badań jakości bibliotek akademickich. Analizę wskaźników oceny działania bibliotek zawiera natomiast publikacja Roberta E. Dugana, Petera Hernona i Danuty A. Nitecki *Viewing Library Metrics from Different Perspectives. Inputs, Outputs, and Outcomes*⁶. Do tej grupy publikacji można też zaliczyć podręcznik: Sharon Markless

⁴ J. Crawford, *The Culture of Evaluation in Library and Information Services*, Oxford 2006, 192 s.

⁵ G. Munde, K. Marks, *Surviving the Future. Academic Libraries, Quality, and Assessment*, Oxford 2009, 201 s.

⁶ R. E. Dugan, P. Herson, D. A. Nitecki, *Viewing Library Metrics from Different Perspectives. Inputs, Outputs, and Outcomes*, Santa Barbara, Oxford 2009, 345 s.

i Davida Streatfielda *Evaluating the Impact of your Library*⁷ oraz Gary'ego E. Gormana i Petera Claytona *Qualitative Research for the Information Professional. A Practical Handbook*⁸. Książką o podobnym charakterze, lecz której treść odnosi się do oceny bibliotek akademickich, jest praca Josepha R. Matthews'a *Library Assessment in Higher Education*⁹.

W polskiej literaturze przedmiotu jest niewiele publikacji związanych z omawianą przeze mnie problematyką. Jedynym szerszym opracowaniem przedstawiającym przykładowe metody i narzędzia pomiaru jakości w różnych typach bibliotek jest książka Elżbiety Barbary Zybert *Jakość w działaniu bibliotek. Oceny – pomiary – narzędzia*¹⁰. Warto też wspomnieć o wydawnictwie zbiorowym *Dobra biblioteka publiczna – czyli jaka? Studia i materiały* pod redakcją Anny Wiśniewskiej i Artura Paszko¹¹. Istnieje też kilka artykułów polskich autorów związanych z niniejszą problematyką, m.in. Lidii Derfert-Wolff¹², Małgorzaty Fedorowicz-Kruszewskiej¹³, Dariusza Grygrowskiego¹⁴. Bardzo ważne dla rozwoju metodologii badań są międzynarodowe normy dotyczące metod i wskaźników oceny jakości bibliotek: ISO 11620:2014: *Information and Documentation – Library Performance Indicators* oraz ISO:2014(E) 16439 *Methods and Procedures for Assessing the Impact of Libraries*. Cenny jest też materiał opracowany przez zespół zaangażowany w projekt Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich

⁷ S. Markless, D. Streatfield, *Evaluating the Impact of your Library*, London 2006, 171 s.

⁸ G. E. Gorman, P. Clayton, *Qualitative Research for the Information Professional. A Practical Handbook*, London 2005, 282 s.

⁹ J. R. Matthews, *Library Assessment in Higher Education*, Santa Barbara 2007; 2nd ed. 2014.

¹⁰ E. B. Zybert, *Jakość w działaniu bibliotek. Oceny – pomiary – narzędzia*, Warszawa 2007, 156 s.

¹¹ *Dobra biblioteka publiczna – czyli jaka?: studia i materiały*, red. A. Wiśniewska, A. Paszko, Kraków 2006.

¹² Np. L. Derfert-Wolf, *Wskaźniki funkcjonalności i statystyka biblioteczna – normy międzynarodowe, krajowe i sprawozdawczość GUS*, 2012, [w:] V Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej „Znaczenie i badania jakości w bibliotekach”, Łódź/Rogów (Poland), 13–15 June 2012 [on-line] [dostęp: 19.05.2015]. Dostępny w World Wide Web: <http://eprints.rclis.org/19654/>

¹³ M. Fedorowicz-Kruszewska, *Jakość bibliotek obsługujących osoby z niepełnosprawnością – przegląd instrumentów badawczych*, „Przegląd Biblioteczny” 2014, nr 3, s. 410–418.

¹⁴ D. Grygrowski, *Zwrot nakładu z inwestowania w bibliotekę*, „Przegląd Biblioteczny” 2014, nr 3, s. 165–186.

„Obserwatorium bibliotek: analiza funkcjonowania bibliotek”, dotowany przez ministra kultury i dziedzictwa narodowego¹⁵.

Obszary badań i oceny jakości bibliotek kształtują się i rozwijają od lat 70. XX wieku po lata jak najbardziej współczesne. W związku z rozwojem nowych usług i zasobów biblioteczno-informacyjnych, jak również z coraz szerszym postrzeganiem społecznych ról bibliotek wszystkich typów, zmieniają się także modele, metody i narzędzia oceny jakości. Ten rozwój jest szczególnie widoczny w kilku ostatnich latach. Pierwsza zaczęła kształtować się płaszczyzna analizy funkcjonalności bibliotek związana ze zbieraniem danych i wskaźników statystycznych. W latach 60. i 70. XX w. duże przyspieszenie można odnotować w pracach związanych z tworzeniem miar, statystyk i standardów funkcjonowania bibliotek. W połowie lat 90. ARL zaczęło wprowadzać nowe mierniki funkcjonalności bibliotek. Szczególnie zainteresowano się badaniami efektywności usług elektronicznych i tworzeniem jej wskaźników. Rozpoczęto również pierwsze prace koncepcyjne związane z oceną satysfakcji klientów bibliotek. W 1999 r. pod kierunkiem ARL Statistics and Measurement Committee podjęto inicjatywę New Measures Initiative, obecnie zamienioną na projekt StatsQUAL® Gateway. StatsQUAL® to szeroka międzynarodowa inicjatywa skupiona na badaniu użytkowników bibliotek oraz ocenie ich satysfakcji z różnorodnych usług i zasobów biblioteczno-informacyjnych. W XXI w. coraz większy nacisk kładzie się na badania oddziaływania bibliotek na otoczenie oraz wskaźniki określające korzyści płynące z ich działalności¹⁶. Wcześniej budowano wskaźniki funkcjonalności skoncentrowane na analizie wejść i wyjść systemów biblioteczno-informacyjnych. Ten nurt badań jest stale aktualny, jednak współcześnie coraz częściej tworzy się podejścia, metody i wskaźniki związane z oceną wpływu bibliotek na otaczające ją środowisko społeczne i ekonomiczne. Wszystkie wspomniane kierunki badań jakości bibliotek rozwijane są w odniesieniu do instytucji biblioteczno-informacyjnych różnych typów. Ze względu na specyfikę ról i funkcjonowania

¹⁵ *Statystyka biblioteczna i badania efektywności bibliotek. Projekty krajowe, międzynarodowe i dokumenty normalizacyjne*, oprac. J. Burska, L. Derfert-Wolf, E. Głowacka [on-line], Warszawa 2013 [dostęp: 19.05.2015]. Dostępny w World Wide Web: <http://pliki.sbp.pl/afb/statystyka-i-badania-efektywnosci-bibliotek.pdf>

¹⁶ Zob. np. J. Thorhauge: *Rosnące znaczenie biblioteki jako instytucji obywatelskiej* [on-line], [dostęp: 06.08.2014]. „EBIB” 2004 nr 2 (53). Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/2004/53/thorhauge.php>.

poszczególnych rodzajów bibliotek tworzy się bądź dobiera w ramach tych samych aspektów badań różne programy i standardy oceny. W kontekście oceny jakości bibliotek ważne jest również dostrzeganie najważniejszych ich aktualnych ról oraz najbardziej pożądaných kierunków ich rozwoju.

Niniejsza książka jest próbą aktualnego przedstawienia oraz uporządkowania problematyki obszarów, projektów, podejść, metod i narzędzi oceny jakości, czyli budowania pierwszego etapu kultury oceny w bibliotekach. Postanowiłam włączyć się w nurt rozważań teoretyków i praktyków takich badań, przede wszystkim ze względu na dużą wagę problemu oceny jakości i budowania kultury oceny w bibliotekach. Te zainteresowania wywodzą się z moich wcześniejszych badań nad metodologią zarządzania jakością w bibliotekach, jak również z uczestniczenia jako ekspert w różnych projektach badawczych. Chociaż niektóre cząstkowe ustalenia dotyczące eksplorowanego pola badawczego opublikowałam w postaci artykułów, jednak w tej publikacji staram się na całe zagadnienie spojrzeć kompleksowo i pokazać wszystkim zainteresowanym osobom i gremiom w miarę możliwości szerokie i aktualne ujęcie. Myślę, że niniejsze opracowanie może okazać się przydatne badaczom teorii, kierunków i metodologii badań w zakresie informatologii i bibliotekoznawstwa, a także – a może przede wszystkim – praktykom: zespołom badaczy tworzących programy oceny jakości bibliotek w Polsce.

W rozważaniach na temat kultury oceny ważnym pojęciem jest idea kultury organizacyjnej, dlatego w pierwszym rozdziale staram się przedstawić jej rolę w instytucji. Dalej – charakteryzując kulturę oceny – omawiam wybrane najważniejsze modele oraz metody oceny jakości, a także ukazuję kształtowanie się głównych obszarów badań jakości w bibliotekach w ujęciu historycznym. Ta ogólna charakterystyka modeli, metod i obszarów badań pozwala mi w następnych rozdziałach przejść do omawiania zagadnień szczegółowych związanych z zakresem i projektami badań prowadzonych na świecie. W rozdziale drugim przedstawiam obszar badania funkcjonalności zasobów i usług biblioteczno-informacyjnych, skupiając się przede wszystkim na analizie standardów wskaźników funkcjonalności bibliotek oraz na narodowych projektach benchmarkingu funkcjonalności. Wychodzę również z założenia, że oceny funkcjonalności powinny też dotyczyć tworzonych lub prenumerowanych przez biblioteki zasobów elektronicznych, dlatego staram się przedstawić podstawowe sposoby oceny bibliograficznych baz danych oraz bibliotek cyfrowych. Pomijam zaś problematykę

kryteriów oceny jakości stron WWW bibliotek, uznając zagadnienie za szerzej znane i opracowane¹⁷. W rozdziale trzecim analizuję metodologię i główne projekty badania jakości usług biblioteczno-informacyjnych. Jednym z podstawowych problemów w tym zakresie jest badanie satysfakcji użytkowników bibliotek. Dlatego skupiam się na metodologii ServQUAL oraz projektach badań prowadzonych w bibliotekach, bazujących w dużym stopniu na jej podstawowych założeniach. Charakteryzuję zatem znaną w marketingu metodę analizy połączonej (ang. *conjoint analysis*), umożliwiającą poznanie oczekiwań klientów, dokonanie pomiaru ich preferencji oraz zbadanie podobieństwa i różnic istniejących między alternatywnymi możliwościami wyboru spośród całej gamy oferowanych produktów i usług. Szeroko prezentuję też ważną w skali międzynarodowej inicjatywę Stat-sQual. Zawiera ona LibQUAL+, MINES for Libraries – projekt badania wpływu usług elektronicznych, DigiQUAL – narzędzie oceny usług bibliotek cyfrowych oraz witryn WWW bibliotek oraz inicjatywę LibValue, związaną z pomiarami i oceną wpływu bibliotek akademickich na otoczenie. W tym miejscu wkraczam już w obszar badania oddziaływania bibliotek na otoczenie społeczne, jednak współczesne inicjatywy badawcze łączą różne zakresy oceny jakości bibliotek. Do bardziej szczegółowego omówienia LibValue powrócę w rozdziale czwartym. Większość spośród omówionych inicjatyw oraz utworzone w ich ramach metody i techniki badań są szeroko wykorzystywane na świecie oraz służą porównaniom w skali krajowej i międzynarodowej. ServQUAL wykorzystano też do tworzenia narzędzia do oceny stopnia satysfakcji użytkowników z witryn internetowych, także serwisów WWW bibliotek – WebQUAL. Prezentuję również mniej znany projekt TechQual+ – kwestionariusz badań satysfakcji z usług służb informatycznych. Bardzo ważną obecnie kwestią jest analiza relacji każdej organizacji non-profit z otoczeniem społeczno-ekonomicznym. Chodzi tu przede wszystkim o badania wpływu edukacyjno-informacyjnego oraz środowiskowego bibliotek, a także oddziaływania ekonomicznego i wartości ekonomicznej usług biblioteczno-informacyjnych. Dlatego też w mojej publikacji przedstawiam współcześnie prowadzone badania wpływu zasobów

¹⁷ Zob. np. R. Sapa, *Benchmarking w doskonaleniu serwisów WWW bibliotek akademickich*, Wyd. UJ, Kraków 2005, 181 s.; B. Bednarek-Michalska, *Ocena jakości bibliotekarskich serwisów informacyjnych udostępnianych w Internecie* [on-line], [dostęp: 06.08.2014]. „EBIB” 2002, nr 31. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ebib.pl/2002/31/michalska.php>.

i usług biblioteczno-informacyjnych na otoczenie społeczno-ekonomiczne oraz ich metodologię.

Przygotowując niniejsze opracowanie, starałam się wykorzystać dostępną literaturę przedmiotu, głównie anglojęzyczną, serwisy internetowe różnych projektów – w dużej mierze zawierające także przegląd metod i technik badawczych, międzynarodowe normy związane z oceną jakości bibliotek i statystyką biblioteczną. Dużą pomocą w poznawaniu polskich projektów z omawianego zakresu była współpraca z zespołem ds. badania efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych, który prowadził swoje prace od 2010 r. (dotowane przez Fundację Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego [FRSI], oraz jego kontynuatorem – zespołem Analiza Funkcjonowania Bibliotek. Książkę uzupełniają załączniki, w których pokazują różne kwestionariusze badawcze, wykazy wskaźników funkcjonalności lub inne dokumenty związane z oceną jakości bibliotek.