

IFLA jako źródło informacji na temat statystyki bibliotecznej

W Polsce od lat dziewięćdziesiątych XX wieku pojawiła się potrzeba zastosowania mechanizmów rynkowych w zarządzaniu instytucjami kultury. Nastąpiły wówczas zmiany w kierowaniu bibliotekami. Wzorce przydatne do zastosowania znajdowały się w bogatej, obcojęzycznej literaturze przedmiotu niedostatecznie jednak reprezentowanej w polskich bibliotekach zarówno przed dwudziestu laty, jak i współcześnie. Zaspokojenie potrzeb zainteresowanych bibliotekarzy możliwe było dzięki rosnącemu dostępowi do Internetu. Skarbnicą wiedzy okazały się katalogi OPAC, repozytoria, strony domowe narodowych i międzynarodowych projektów oraz instytucji badawczych mające za zadanie pomiar jakości pracy biblioteki. Strony te mają zróżnicowany charakter, decyduje o tym specyfika badania, w jednych brane są pod uwagę wskaźniki ilościowe, w innych zaś – jakościowa ocena dokonywana przez użytkowników biblioteki. Podstawę wszelkich poczynąń ewaluacyjnych stanowiła zawsze statystyka bibliotek opracowywana i gromadzona w skali mikro do oceny jednej biblioteki oraz w skali makro do badania efektów pracy sieci bibliotecznych czy bibliotek w jednym kraju. Bibliotekarze mogą obecnie odnaleźć sprawozdania i opisy badań w Internecie. Analiza materiałów zawartych na stronie IFLA (The International Federation of Library Associations and Institutions) daje przegląd dokonań w dziedzinie statystyki globalnej, międzynarodowej oraz krajowej; może być również przewodnikiem informującym o najważniejszych dokonaniach w dziedzinie pomiaru jakości pracy biblioteki. Jednym z wielu zadań IFLA jest popularyzacja zasad zastosowania statystyki do efektywnego zarządzania biblioteką.

W artykule omówiono wybrane źródła internetowe przedstawione na stronie sekcji *Statistics and Evaluation Section* [13], gdzie znajduje się zbiór informacji prezentujących wiele najważniejszych zjawisk dotyczących statystyki bibliotecznej, tworzenia norm i pomiaru

jakości pracy bibliotek. Znaleźć tu można również adresy internetowe narodowych programów badań statystycznych dla dwudziestu dziewięciu krajów z całego świata, w tym dla Polski [17]. Interesujące są zestawienia bibliograficzne, ponieważ mogą wskazać ważne dokumenty na temat badania funkcjonalności bibliotek. Pominęto te, do których dostęp jest odpłatny lub ograniczony do wybranych użytkowników. Materiały polecane przez IFLA nie zawsze są dostępne w danym momencie, informacja o tym została każdorazowo podana w przypisach do niniejszego tekstu.

W części odnoszącej się do użytecznych adresów internetowych dotyczących ewaluacji bibliotek przedstawiono źródła informacji dotyczące darmowego oprogramowania (*Information Resources on Statistics and Free Software*) [16]. Przydatne mogą być także źródła wprowadzające do podstawowej wiedzy o statystyce, takie jak:

- *Internet Glossary of Statistical Terms* – wersja darmowa o ograniczonym zbiorze danych; za pełną wersję trzeba zapłacić [6].
- *Wprowadzenie do statystyki* Davida W. Stockburgea – zawiera rozszerzone omówienie istotnych pojęć statystyki [15]. Analiza tego materiału pomaga w zrozumieniu anglojęzycznych publikacji dotyczących badania jakości pracy bibliotek.

Na stronie Sekcji Statystyki i Ewaluacji przedstawiono instytucje tworzące standardy pomiarów funkcjonowania biblioteki dla Stanów Zjednoczonych Ameryki i dla całego świata: ISO TC 46/SC 8 *Library statistics and performance evaluation*; ANSI – American National Standards Institute; LISU – The Library&Information Statistics Unit, Loughborough. Na stronie ISO TC 46/SC 8 *Library Statistics and Performance Evaluation* [7] oferowane są do kupienia normy, których znajomość jest ważna dla rozwiązywania problemów statystyki bibliotecznej⁸.

Dla zrozumienia specyfiki amerykańskich standardów oceny biblioteki ważne jest przedstawienie działania Narodowego Amerykańskiego Instytutu Normalizacyjnego ANSI [2]. Była to od początku swego istnienia, na przełomie XIX i XX w., pozarządowa organizacja non profit. ANSI rozpoczął swą działalność w czasie, gdy James Thayer Gerould, przewodniczący ALA, uważany za twórcę amerykańskiej statystyki bibliotecznej, zainicjował prace nad

⁸ Między innymi: ISO 2789:2006 *Information and documentation – International library statistics*; ISO 9707:1991 *Information and documentation – Statistics on the production and distribution of books, newspapers, periodicals and electronic publications*; ISO 11620:2008 *Information and documentation – Library performance indicators*.

standaryzacją badań bibliotecznych. Wysoko rozwinięta gospodarka amerykańska sto lat temu, nie mogła funkcjonować bez wypracowania powtarzalnych procedur i standardów dających jej możliwość dalszego efektywnego rozwoju. Z historii publikowanej w Internecie wynika, że myśl o powstaniu międzynarodowej instytucji normalizacyjnej podjęli naukowcy i pionierzy przemysłu elektrycznego i maszynowego na spotkaniu w 1904 roku w Coliseum Music Hall w Saint Louis, Missouri. Obecnie organizacja ta promuje międzynarodową współpracę w dziedzinie standaryzacji.

Bogate materiały dotyczące statystyki w bibliotekach, muzeach i archiwach zbierane od 2003 do 2007 roku w Wielkiej Brytanii można znaleźć na stronach LISU [10]. Statystyczne kompilacje i informacje dostępne zdalnie prezentują wyniki działalności bibliotek publicznych dla dzieci i dorosłych, bibliotek szkolnych i akademickich. W zestawieniu ze wskaźnikami działalności muzeów i archiwów LISU daje obraz działania angielskich instytucji kulturalnych.

Na stronie IFLA [16] wymieniono również osiem projektów, interesujących ze względu na dostępność bogatej literatury. Są one realizowane przez stowarzyszenia akademickie, narodowe a także jeden przez Komisję Europejską. W niniejszej pracy wymieniono jedynie te, których wyniki badań są publikowane w Internecie i przez to dostępne dla polskiego odbiorcy. Są to następujące projekty:

1. *ARL Statistics and Measurement Program* [14]. Na stronie znajdują się: statystyka ARL ogólnie dostępna (wykazy roczne i kompilacje za dłuższy okres). Są też odsyłacze do programów badających jakość i efektywność bibliotek. Należy podkreślić, że coraz większą wagę przykładą się do mierzenia e-usług. Pierwszy adres kieruje do LibQUAL+ Survey Results. Jest to program pomiaru jakości usług bibliotek szkół wyższych z USA, Wielkiej Brytanii, Kanady, Australii, Hong Kongu i Europy. Drugi adres – CICIimateQUAL – *Organizational Climate and Diversity Assessment*, odnosi się do programu badającego jakość pracy bibliotekarzy, w tym: satysfakcję zawodową, konflikty wewnętrzne w pracy, kontynuację nauki, wpływ przynależności etnicznej na pracę, praktyki obowiązujące w zarządzaniu. Trzeci – odsyła do DigiQUAL, programu współpracującego z protokołem LibQUAL+(TM) i badającego jakość prac bibliotek ze zdigitalizowanymi zbiorami. W przedsięwzięciu uczestniczy ponad 500 bibliotek. Czwarty adres – prowadzi do MINES for Libraries – *Measuring the Impact of Networked Electronic Services*. Organizatorzy projektu pomagają w rozwiązywaniu problemów, szczególnie małym bibliotekom, które przystępują

do udostępniania zasobów elektronicznych. Piąty, ostatni z adresów internetowych, odnosi się do programu E-Metrics, za pomocą którego od 1999 roku dokonuje się pomiaru jakości usług elektronicznych w bibliotekach. Podejmowane są zwłaszcza badania nad: identyfikacją bibliotekarzy i całych zespołów bibliotecznych mających problemy z elektronicznym udostępnianiem zbiorów, mierzeniem zasobów elektronicznych, benchmarkingiem, analizą związków zachodzących między wykorzystaniem zasobów elektronicznych a wynikami pracy instytucji.

2. *Developing National Library Network Statistics and Performance Measures* [4] to projekt, który był realizowany przez biblioteki: State University of New York at Albany, Florida State University oraz Syracuse University. Jego twórcy wyznaczyli sobie za zadanie badanie bibliotek publicznych w swoich krajach. Do zbierania danych użyto Internetu. Badano możliwości wykorzystania ujednoliconych wskaźników wykonania zadań jedynie przez zdalny dostęp do ankiet.
3. *D-LiB – Working Group on Digital Library Metrics* [3] dotyczy badań podjętych przez pięć uniwersytetów amerykańskich; program był zaplanowany na lata 1998–2000. Working Group postawiła sobie za zadanie zbadanie bibliotek, udostępniających zbiory w wersji cyfrowej, pod kątem mierzenia wskaźników wykonania zadań. Na stronie projektu znajdują się zestawienia wyników badań.
4. *EQUINOX – Library Performance Measurement and Quality Management System, Performance Indicators for Electronic Library Services*. W programie przeprowadzonym pod nadzorem Komisji Europejskiej w latach 1998–2000 udział wzięły: z Wielkiej Brytanii – Manchester Metropolitan University, Fretwell-Downing Informatics Ltd.; z Irlandii – National Microelectronics Application Centre Ltd., Dublin City University Library; z Niemiec – Universitäts- und Landesbibliothek Münster; z Hiszpanii – Universität; Oberta de Catalunya oraz ze Szwecji – University of Stockholm Library.
5. *LibQUAL+* [8] wykorzystujący metodę SERVQUAL do badania usług bibliotecznych. Jest to jeden z najpopularniejszych programów badawczych, zastosowany również jako jedno z narzędzi Measures for Electronic Resources (E-Metrics). Na uwagę zasługuje nowa wersja *LibQUAL+ – Lite* [9] pozwalająca na oszczędność czasu i nakładów finansowych dzięki zmniejszeniu liczby ocenianych przez czytelnika funkcji biblioteki.

6. *Measures for Electronic Resources (E-Metrics)* Association of Research Libraries przedstawia programy badawcze będące narzędziami do badania jakości i usług biblioteki. Pierwszy – StatsQUAL – zajmuje się jakością usług biblioteki elektronicznej i wykorzystania jej zasobów. Drugi – LibQUAL+ – jest najstarszym z omówionych modeli badawczych, w tym przypadku zastosowany do pomiaru usług elektronicznych. Trzeci – Statystyka ARL – zawiera historię i bieżące dokonania w zakresie statystyki bibliotek naukowych począwszy od danych za 1908 rok dla bibliotek uniwersyteckich w Minnesocie, a później w Princeton. Zbiór danych z 1908 roku do chwili obecnej stanowi najstarszą i najbardziej wszechstronną statystykę dla bibliotek akademickich. W czwartym – ClimateQUAL – badanie realizowane jest za pomocą ankiety online. Jego zadaniem jest ocena dokonana przez pracowników biblioteki w następujących sprawach: czy ich biblioteka jest otwarta na zmiany, jakie obowiązują w niej zasady i procedury organizacyjne, jakie są postawy pracowników. Ostatni z wymienionych programów badawczych to DigiQUAL, MINES for Library *Measuring the Impact of Networked Electronic* [5]. Nie jest on dostępny bezpośrednio ze strony IFLA.
7. *MIEL2: Management Information Systems and Performance Measurement for the Electronic Library*: raport końcowy omawiający systemy zarządzania informacją i pomiarami wyników dla biblioteki elektronicznej. Badania przeprowadzono w Centrum Badań i Informacji w Bibliotece Uniwersytetu Lancashire.
8. BIX Bibliotheksindex – adres do strony niemieckiego programu obejmującego biblioteki publiczne i akademickie. Na bieżąco prezentowane są tu dokonania w dziedzinie pomiaru jakości pracy bibliotek publicznych i akademickich. Program ten budzi szczególne zainteresowanie ze względu na doskonałą organizację oraz umiejętne wykorzystanie wyników do kształtowania pozytywnego wizerunku bibliotek w niemieckim społeczeństwie.

Bibliografie zamieszczone na stronie *Statistics and Evaluation Section* mogą być przydatne dla poszukujących opisów metod badania jakości pracy biblioteki. Pierwsza z dwóch przedstawionych w niniejszym artykule – *Information Resources for Information Professionals. Library Statistics and Measures* [12] jest najobszerniejszym materiałem dostępnym w Internecie. Autor zestawienia, Joe Ryan, dąży do kompletności w przedstawieniu wszystkich aspektów pomiarów jakości

pracy bibliotek. Na stronie przytacza również tytuły innych zestawień bibliograficznych. Razem w spisie zarejestrowano niespełna 100 pozycji o różnorodnych formach wydawniczych: artykuły, monografie, podręczniki, strony internetowe. O zakresie treściowym omawianej bibliografii świadczy spis treści:

- **Dziela podstawowe:** przewodniki, statystyka w Internecie, zasadnicze problemy ewaluacji, teksty odnoszące się do statystyki, czasopisma omawiające pomiary drogą elektroniczną, teksty odnoszące się do statystyki bibliotecznej, również odesłania do ALA (American Library Association), ACRL (Association of College and Research Libraries), Standards and Accreditation Committee, Association of Research Libraries, Statistics and Measurement, program: Performance Measures.
- **Typy bibliotek, pomiar wykonania zadań:** biblioteki akademickie, biblioteki rządowe – pomiary sieciowe, biblioteki publiczne, statystyka, biblioteki szkolne oraz specjalne – statystyka, statystyczne agencje bibliotekarskie.
- **Prezentacja organizacji:** ALA, Association for Computing Machinery, ARL (Association of Research Libraries), Council on Library and Information Resources, Digital Library Foundation, D-Lib Working Group on Digital Library Metrics, Federal Communications Commission, Federal-State Cooperative System (National Commission on Libraries and Information Science), Florida State University Information Use Management and Policy Institute, Gates Foundation, Institute of Museum and Library Services, International Coalition of Library Consortia, IFLA, JSTOR International Standards Organization, Library of Congress, Library Research Service, National Center for Education Statistics (U.S. Department of Education), National Commission on Libraries and Information Science, National Information Standards Organization, NTIA National Telecommunications and Information Administration, U.S. Department of Commerce, OCLC, Public Library Association, St. Louis Public Library, Schools and Library Division, U.S. Census Bureau (U.S. Commerce Department), U.S. Department of Education, Urban Library Council. Zasięg geograficzny prezentowanego rozdziału obejmuje następujące regiony (z wyłączeniem Stanów Zjednoczonych): Azja i Australia, Kanada, Europa. Oddzielnie przedstawiono Northumbria Performance Measurement Conferences, jednak dostęp do tych materiałów jest ograniczony do abstraktów z referatów wygłoszonych na konferencjach.

- **Tematy aktualnych i wcześniejszych badań i zastosowań wynikających z ewaluacji:** Balanced Scorecard, Benchmarking, Community Information Service Evaluation, Community Analysis, Digital Reference Service Statistics, E-Metrics Project, Economic Value of Libraries, Government & Performance Measures, Government Web Site Evaluation, Higher Education Outcomes (HEO) Research Review, Impact Measures & Studies, LibQUAL Library Surveys & Questionnaires, Licensed Databases, OPACS, and Statistics, Management & Technology Planning Measurement, Outcome Measurement, Output Manuals and Studies, Quality Measurement, Presentation of Library Data, Software for Statistics Collection & Analysis, Usability, Wisconsin-Ohio Reference Evaluation Program (WOREP).

Następna bibliografia skompletowana została przez Roswithę Poll [11] i jest przydatnym zestawieniem również dlatego, że nie ogranicza się do publikacji anglojęzycznych. Roswitha Poll była do 2004 roku dyrektorem biblioteki Münster University and Regional Library. W ISO (International Organisation of Standardization) od 2008 roku jest kierownikiem komitetu technicznego TC46/SC 8: Information and documentation – Quality, statistics and performance evaluation oraz pracuje w grupie roboczej powołanej do stworzenia międzynarodowej statystyki bibliotecznej. W DIN (Deutsches Institut für Normung) jest kierownikiem podkomitetu zarządzania bibliotekami. Od 2003 roku jest członkiem i pracownikiem biura IFLA *Section Statistics and Evaluation* [1].

Bibliografia Roswithy Poll może mieć istotny wpływ na popularyzację idei pomiaru jakości pracy biblioteki oraz na tworzenie międzynarodowych standardów i wskaźników wykonania zadań. Wartość informacyjna bibliografii jest znaczna również dlatego, że szereg dokumentów ma podane adresy internetowe. Jej zakres treściowy obejmuje: tematyczne zestawienia bibliograficzne dotyczące bibliotek akademickich i publicznych, strony internetowe projektów badawczych, tematy dotyczące badań wyników działania i opisy polityki wprowadzania standardów, zagadnienia nauczania studentów w celu wykształcenia u nich umiejętności korzystania z zasobów bibliotecznych – *information literacy*, wpływ biblioteki na sukces naukowy studenta wyższej uczelni, publikacje dotyczące społecznych aspektów oddziaływania biblioteki. Zasięg chronologiczny bibliografii ograniczony jest do ostatniego pięćdziesięciolecia; najstarsze prace pochodzą z lat sześćdziesiątych XX wieku. Największą liczbę (ponad pięćdziesiąt procent) stanowią publikacje wydane po 2000 roku. Zasięg geograficzny jest nieograniczony. Podstawowy zrzut bibliografii Roswithy

Poll stanowią publikacje ze Stanów Zjednoczonych, Wielkiej Brytanii, w następnej kolejności zaś – prace z Niemiec, Australii i Kanady. Forma piśmiennicza tekstów prezentowanych w bibliografii jest zróżnicowana i obejmuje: zestawienia bibliograficzne, artykuły z czasopism bibliotekarskich oraz poświęconych zarządzaniu i ekonomii, studia przypadków, materiały konferencyjne, monografie, strony internetowe dużych projektów badawczych narodowych i międzynarodowych.

Charakterystyczna dla przytaczanego zestawu jest różnorodna zawartość wydawnicza publikacji. Pozycje podane w bibliografii są stronami internetowymi dużych narodowych programów badawczych, takich jak ARL czy SCONUL, znaleźć można opisy badań bibliotek uczelnianych, czy sprawozdań ze szkoleń dotyczących tworzenia i przeprowadzania badań jakości pracy pojedynczej biblioteki [11]. W pracy zawarto 110 pozycji w podziale na działy:

1. Bibliografie i projekty

- ARL Association of Research Libraries – MINES.
- Evidence base. *University of Central England* (UCE) Birmingham. Program w ramach SCONUL, we współpracy z LISU w celu zbierania danych dotyczących wartości i oceny bibliotek. Program powstał również po to, aby krytycznie oceniać metody badawcze stosowane przy zbieraniu danych statystycznych.
- LRS (*Library Research Service. Counting on results*). Program obejmuje badaniami biblioteki publiczne, szkolne i akademickie. Dla każdej z wymienionych wyżej grup bibliotek publikowana jest analiza wyników zawarta w raportach finalnych za lata 1995–2006, według wskaźników ALR. Przykładowo, teksty publikowane na stronie domowej projektu dotyczą oceny pracy Uniwersytetu Stanowego w Colorado, w tym również sposobów wspomagania nauki wśród studentów, m.in. szkoleń bibliograficznych (z wyliczeniem procentowego udziału studentów z nich korzystających). Badano również udział w szkoleniach z zakresu dostępu do zasobów przez Internet, podobnie jak częstotliwość zdalnego zamawiania dokumentów.
- SCONUL *Society of College, National and University Libraries*. Strona zawiera literaturę i opracowania wyników dla programu z lat 2003–2005, opis metod badawczych i definicji. Zawiera też forum dyskusyjne oraz spis publikacji i wyniki badań. W tekście znalazło się istotne dla badań efektywności pracy bibliotek opracowanie zespołu autorów członków *Library and Information Research Group* (LIRG) oraz SCONUL, dotyczące: inicjatywy pomiaru jakości szkolenia bibliotecznego w celu dokonania zmian w przygotowania studentów do korzystania z usług biblioteki, zbierania danych wywołujących

pozytywne zmiany w pracy bibliotekarzy akademickich, połączenie wysiłków bibliotekarzy i nauczycieli akademickich. Do pracy dołączone zostały adresy dostępu do wyników badań.

2. Podstawowe zadania

Zestawienie zawiera adresy internetowe artykułów umieszczonych na stronach narodowych projektów badawczych, artykułów w papierowych wydaniach czasopism bibliotekarskich, referatów wygłoszonych na konferencjach. Zawartość drugiego rozdziału jest największa, ze wszystkich części spisu, gdyż zawiera 69 pozycji.

3. Information Literacy

Zwana w polskiej literaturze przedmiotu „umiejętnościami informacyjnymi”. Umiejętności te zyskują należne im miejsce nie tylko wśród bibliotekarzy, ale również wśród personelu zarządzającego firmami. Bez umiejętności sprawnego i selektywnego wyszukiwania informacji nie można podejmować szybkich i trafnych decyzji. „Alfabetyzacja” w dziedzinie umiejętności wykorzystania informacji budzi szczególne zainteresowanie w wysoko rozwiniętych krajach anglojęzycznych, co znajduje wyraz w licznych publikacjach na ten temat.

Niniejszy artykuł jest obszernym przeglądem zawartości strony internetowej IFLA *Statistics and Evaluation Section*. Pozytywnym zjawiskiem jest niewątpliwie możliwość zapoznania się z bogatym materiałem źródłowym. Interesujące jest prześledzenie dziejów zrealizowanych już projektów badań jakości bibliotek takich jak np. EQUINOX i porównanie ich z wieloletnimi projektami badawczymi mającymi na celu systematyczne badanie wartości. W Internecie dostępne są narodowe statystyki dla bibliotek publicznych i naukowych. Już sama liczba prezentowanych programów statystycznych świadczy o intensywności badań w poszczególnych krajach.

W trakcie korzystania z omawianego materiału, nasunęły się wątpliwości, co do sposobu jego prezentacji. Sekcja Statystyki i Ewaluacji jako swój podstawowy cel podaje popularyzację tematyki statystyki bibliotecznej oraz dbanie o upowszechnianie idei ewaluacji. Przeczy temu niespodziewane usuwanie informacji prezentowanych wcześniej jako istotne oraz brak dostępu do archiwum usuniętych materiałów. Na stronie Sekcji znajduje się zbiór informacji dotyczących problematyki statystyki, jednak dostęp do zasobów często jest utrudniony ze względu na umieszczone tam strony o charakterze komercyjnym. Utrudnieniem mogą być również zmiany szaty graficznej i zawartości strony dokonywane w krótkim czasie. Sposobem na

efektywne wykorzystanie informacji jest jej obszerna archiwizacja, ponieważ w tym zakresie na IFLA nie można liczyć.

Bibliografia

1. *8th International Bielefeld Conference* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://conference.ub.uni-bielefeld.de/2006/index.htm>. Stan z dnia 10.03.2010.
2. *ANSI, American National Standards Instytut* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.ansi.org/>. Stan z dnia 10.10.2009.
3. *D-LiB* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.dlib.org/metrics/public/index.html>. Stan z dnia 10.04.2010.
4. *Developing National Library Network Statistics and Performance Measures* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.ii.fsu.edu/projectFiles/collectionodels/Albany_IMLS_Webfile_s/public_html/. Stan z dnia 10.04.2010.
5. *DigiQUAL, MINES for Library* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.arl.org/stats/>. Stan z dnia 10.04.2010.
6. *Internet Glossary of Statistical Terms* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.animatedsoftware.com/statglos/statglos.htm>. Stan z dnia 20.04.2010.
7. *ISO TC 46/SC 8 Library statistics and performance evaluation* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_tc_browse.htm?commid=48826&published=on. Stan z dnia 12.05.2010.
8. *LibQUAL+* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.libqual.org/about/about_lq/LQ_lite. Stan z dnia 17.05.2010.
9. *LibQUAL+ Lite* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.libqual.org/about/about_lq/LQ_lite. Stan z dnia 17.05.2010.
10. *LISU* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.lboro.ac.uk/departments/dis/lisu/pages/about.html>. Stan z dnia 17.05.2010.
11. *POLL Roswitha. Statistics and Evaluation Section, useful links – related to library evaluation. Bibliography Impact and Outcome of Libraries* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/VII/s22/index.htm>, także z projektu BIX lub bezpośrednio ze strony Biblioteki Uniwersytetu Munster: <http://www.ulb.unimuenster.de/projekte/outcome/downloads/bibliographyimpact+outcome.pdf>. Stan z dnia 19.01.2008.
12. *RYAN Joe. Information Resources for Information Professionals. Library Statistics & Measures* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/statisticsand-evaluation/links-library-evaluation>. Stan z dnia 10.12.2009.
13. *Statistics and Evaluation Section* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/en/statistics-and-evaluation>. Stan z dnia 20.04.2010.

14. Statistics & Measurement Program [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.arl.org/stats>. Stan z dnia 10.05.2010.
15. STOCKBURGER David W. *Introductory Statistics: Concepts, Models, and Applications* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.psychstat.missouristate.edu/introbook/sbk00.htm>. Stan z dnia 20.04.2010.
16. *Useful links related to Library Evaluation* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/statistics-and-evaluation/links-library-evaluation>. Stan z dnia 17.05.2010.
17. *Useful links related to statistics and evaluation* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/statistics-and-evaluation/related-useful-links>. Stan z dnia 17.05.2010.