



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

Jolanta Sobielga, Biblioteka Główna Politechniki Świętokrzyskiej w Kielcach

Edyta Strzelczyk, Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej

Aldona Zawalkiewicz, Biblioteka Pedagogiczna w Toruniu

Ogólnopolskie badania satysfakcji użytkowników bibliotek szkół wyższych w 2017 r. – raport

Wprowadzenie

W 2017 r. – z inicjatywy realizatorów projektu "Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych" (AFBN) <http://afb.sbp.pl/afbn/>, wspieranego przez Konferencję Dyrektorów Bibliotek Akademickich Szkół Polskich (KDBASP) – przeprowadzono w bibliotekach szkół wyższych badania satysfakcji użytkowników bibliotek.

Celem badań było przede wszystkim poznanie stopnia satysfakcji użytkowników z całości usług świadczonych przez bibliotekę, poprzez wyznaczenie globalnego wskaźnika "Satysfakcja użytkowników" oraz z poszczególnych usług i form pracy dzięki szczegółowym wskaźnikom satysfakcji. Wyniki miały stać się źródłem informacji dla bibliotek biorących udział w badaniach, a globalny wskaźnik "Satysfakcja użytkowników" dodatkowym miernikiem wykorzystanym w ramach badań funkcjonalności prowadzonych w AFBN. Badania satysfakcji użytkowników bibliotek szkół wyższych w skali ogólnopolskiej, w tym samym czasie, prowadzone były po raz pierwszy. W związku z tym celem było także przetestowanie wspólnej dla wszystkich bibliotek metodologii (opracowanej w ramach prac Zespołu ds. badania efektywności bibliotek SBP) i ankiety (Załącznik 1) Należy podkreślić, że nie zakładano w tym projekcie wyliczania uśrednionego "krajowego" stopnia satysfakcji z usług bibliotecznych ani uzyskania odpowiedzi na pytanie, z jakich usług "wszyscy" użytkownicy są najbardziej zadowoleni, a z jakich najmniej.

Harmonogram badań

Propozycję przeprowadzenia badań po raz pierwszy przedstawiona na Zjeździe KDBASP w Zielonej Górze, a następnie informacje szczegółowe skierowano na listę mailingową KDBASP – 11/12.2016 r.. Po przyjęciu tej inicjatywy przez dyrektorów bibliotek został opracowany plan badań:

- zgłaszanie zainteresowanych bibliotek – do 10 stycznia 2017 r.,
- przeprowadzenie trzech webinarów przygotowujących do organizacji badań oraz prezentujących metody i techniki badawcze – 01-08.02.2017 r.,
- przygotowanie do badań w bibliotekach (wyznaczenie wielkości i struktury próby badawczej, ewentualna modyfikacja kwestionariuszy ankiet, przygotowanie ankiet w

wersji online i/lub drukowanej), akcja promocyjna, przygotowanie miejsc do zbierania ankiet – 10-20.02.2017 r.,

- realizacja badań ankietowych – 20.02-30.04.2017 r.,
- analiza kwotowa i wprowadzanie danych z ankiet do szablonu umożliwiającego agregację danych – do 15.05.2017 r.,
- webinarium prezentujące metody analizy danych – 30.05.2017 r.,
- analiza uzyskanych w trakcie badań danych i opracowanie raportów – do 09.2017 r.

Z różnych względów (np. trudności w zebraniu odpowiedniej liczby ankiet) terminy dotyczące badań ankietowych oraz analizy danych i opracowania raportów były w niektórych bibliotekach przesuwane.

Biblioteki uczestniczące w badaniach

Na zaproszenie do udziału w badaniach odpowiedziały 34 biblioteki szkół wyższych. W Tab. 1 przedstawiono stan liczbowy bibliotek według typu uczelni, które wzięły udział w webinarium oraz tych, które ostatecznie przeprowadziły badania. Należy tu podkreślić, że inicjatywa nie dotyczyła tylko bibliotek uczestniczących w projekcie AFBN. Zaproszenie skierowane było do wszystkich bibliotek szkół wyższych, które chciałyby przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników. Z 32 bibliotek, które realizowały badania, aż 31 aktywnie bierze udział w AFBN.

Tab. 1. Biblioteki biorące udział w webinarium i realizujące badania satysfakcji użytkowników

Typ uczelni	Zgłoszenie, udział w webinarium	Przeprowadzone badania
Uczelnie publiczne		
uniwersytety	11	11
uczelnie techniczne	13	12
uczelnie ekonomiczne	1	1
uczelnie medyczne	5	5
uczelnie rolnicze i przyrodnicze	1	0
akademie wychowania fizycznego	1	1
Uczelnie niepubliczne	2	2
Ogółem	34	32
W tym biblioteki zarejestrowane w AFBN	31	31

Źródło: opracowanie własne.

Zespół koordynujący badania

Koordynatorem projektu była Lidia Derfert-Wolf (AFBN, Biblioteka Główna Uniwersytetu Technologiczno-Przyrodniczego w Bydgoszczy), a za organizację badań, szkolenia oraz pomoc merytoryczną odpowiedzialny był zespół w składzie: Jolanta Sobielga (Biblioteka Główna Politechniki Świętokrzyskiej w Kielcach), Edyta Strzelczyk (Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej) i Aldona Zawalkiewicz (Biblioteka Pedagogiczna w Toruniu). Do zadań zespołu należało w szczególności:

- opracowanie planu i harmonogramu badań,
- przygotowanie merytoryczne bibliotekarzy do przeprowadzenia badań,

- opracowanie materiałów szkoleniowych, instruktażowych i dodatkowych pomocy usprawniających badania,
- przygotowanie i przeprowadzenie szkoleń (webinariów),
- pomoc w rozwiązywaniu bieżących problemów (każdej z trzech osób z zespołu merytorycznego przypisano określoną grupę bibliotek):
 - kontrola poprawności zmodyfikowanych na potrzeby poszczególnych bibliotek narzędzi badawczych (ankiet),
 - weryfikacja poprawności wyznaczonych wielkości i struktur prób badawczych,
 - konsultacje na etapie kodowania danych w arkuszach kalkulacyjnych, służących do sumowania i analizy danych z badań oraz przy opracowywaniu raportów.

Webinaria

W celu zapewnienia poprawności realizowanych badań, przeprowadzono cztery godzinne webinaria dla pracowników zainteresowanych bibliotek, w tym:

- trzy webinaria, których celem było przygotowanie do samodzielnej realizacji badań satysfakcji użytkowników w swoich bibliotekach, zgodnie z zaproponowaną metodologią,
- jedno webinarium – po zakończeniu zbierania ankiet – poświęcone analizie zebranych danych.

Webinaria zrealizowano na platformie ClickMeeting, na której zamieszczono prezentacje multimedialne oraz ankiety, do celów diagnostycznych i ewaluacyjnych. W trakcie szkoleń prezentowano funkcjonalności arkuszy kalkulacyjnych (służących do wyznaczenia wielkości próby badawczej i analizy kwotowej oraz umożliwiających sumowanie wyników i analizę danych) oraz fragmenty *Poradnika dla bibliotekarzy*¹, instruującego jak przeprowadzić badania użytkowników bibliotek. Przeprowadzono również ćwiczenia aktywizujące uczestników webinarium. Wzajemna komunikacja odbywała się za pomocą czatu tekstowego.

Zarówno na początku, jak i na końcu spotkań przeprowadzano wśród uczestników krótkie ankiety, pozwalające poznać ich potrzeby, diagnozujące stan wiedzy uczestników oraz poziom zadowolenia z przeprowadzanych szkoleń. Po zakończeniu każdego z webinarium uczestnicy otrzymywali link do zarchiwizowanego nagrania szkolenia (do odtworzenia w dowolnym czasie) oraz zestaw prezentowanych materiałów.

Realizacja badań

Biblioteki biorące udział w badaniach poproszono o odpowiedzi na pytania, które pozwoliły wzbogacić niniejszy raport o informacje na temat przebiegu badań, globalnych wskaźników „Satysfakcji użytkowników” i opinie bibliotekarzy na temat metody badawczej, po raz pierwszy zastosowanej na tak szeroką skalę w polskich bibliotekach szkół wyższych:

1. struktura organizacyjna biblioteki (badana populacja) i liczba jednostek organizacyjnych objętych badaniem (np. biblioteka główna, biblioteki wydzielone, filie),
2. populacja (liczba aktywnych użytkowników) i wyznaczona próba,

¹ Kędzierska, E., Zawalkiewicz, A. Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników biblioteki? *Poradnik dla bibliotekarzy* [online]. Analiza Funkcjonowania Bibliotek, 2014. [Dostęp: 14.06.2018]. Dostępny w: <http://pliki.sbp.pl/afb/jak-przeprowadzic-badania-satysfakcji.pdf>.

3. czas badania,
4. modyfikacja kwestionariuszy ankiet,
5. akcja informacyjna i promocyjna,
6. kanały dystrybucji ankiet,
7. liczba zebranych ankiet, procent realizacji próby i reprezentatywność próby,
8. narzędzie do przetworzenia i analizy danych,
9. globalny wskaźnik "Satysfakcja użytkowników",
10. raport końcowy,
11. problemy napotkane podczas realizacji badań,
12. ocena zaproponowanej metody badawczej.

Ad. 1. Struktura organizacyjna biblioteki i liczba jednostek organizacyjnych objętych badaniem (np. biblioteka główna, biblioteki wydziałowe, filie)

Na etapie przygotowawczym do badań, biblioteki musiały określić populację, która zostanie objęta badaniami. W przypadku bibliotek akademickich, które mają bardzo zróżnicowane i często złożone struktury organizacyjne zdefiniowanie badanej populacji jest zadaniem trudnym. Dla ułatwienia zaproponowano bibliotekom wybór jednego z trzech rozwiązań:

- badania prowadzone jest tylko w Bibliotece Głównej – 20,
- badania obejmuje Bibliotekę Główną wraz z innymi bibliotekami uczelni, pozostającymi w strukturze organizacyjnej BG – 8,
- badania prowadzone jest w Bibliotece Głównej i filiach (bez bibliotek wydziałowych; specjalistycznych) – 4.

Spośród bibliotek, które prowadziły badania w całym systemie biblioteczno-informacyjnym uczelni, znalazły się sieci składające się z 18, dziewięciu (dwie biblioteki), siedmiu, sześciu, pięciu (dwie biblioteki), czterech, trzech (trzy biblioteki) oraz dwóch jednostek.

Ad. 2. Populacja i wyznaczona próba

Badaniami objęto osoby powyżej 13 roku życia, w tym: studentów, doktorantów, nauczycieli akademickich oraz użytkowników spoza uczelni (w badaniach kategoria "inni"). Brano pod uwagę zarówno użytkowników zarejestrowanych, jak również osoby korzystające z publicznie dostępnych usług bibliotecznych (np. czytelnie), w tym też użytkowników korzystających z usług elektronicznych za pośrednictwem strony WWW. Liczebność populacji określono na podstawie liczby aktywnych w 2016 r. użytkowników, tzn. osób zarejestrowanych w systemie bibliotecznym, które w 2016 r. wypożyczyły, zwróciły lub prolongowały minimum jedną książkę. W 32 bibliotekach, które przystąpiły do badań, liczba ta kształtowała się od 223 aż do 14 447 użytkowników, przy czym najczęściej powtarzały się wielkości z przedziału 2-5 tys.

Wielkość próby badawczej w poszczególnych bibliotekach wyliczono według następujących wytycznych:

- populacja mniejsza niż 200: należy objąć badaniem wszystkich użytkowników,
- populacja w przedziale 201–500: liczebność próby to 60% populacji (minimum 50%),
- populacja w przedziale 501–2000: liczebność próby to 30% liczby populacji (minimum 25%);
- populacja większa niż 2000: liczba ankiet 600 (minimum – 500).

Spośród 32 bibliotek, dwie nie wyznaczyły próby badawczej według wytycznych, a w pozostałych sytuacja wyglądała następująco :

- w 27 bibliotekach próbę wyznaczono na 600 ankiet,
- w dwóch bibliotekach wyznaczono niższą próbę (134, 545),
- w jednej bibliotece wyznaczono wyższą próbę (4566) – realizacja badania w 18 jednostkach bibliotecznych, dla każdej z nich wyznaczono oddzielną próbę badawczą.

W badaniach zastosowano kwotowy dobór próby, który zakłada, że proporcje grup wg statusu użytkownika w próbie są w przybliżeniu takie same jak w populacji. Ustalono więc udziały procentowe grup (tzw. kwoty) wg wspomnianego kryterium w populacji i na tej podstawie ustalono strukturę próby.

Ad. 3. Czas badania

Badania zaplanowano w terminie 20.02-30.04.2017. W wyznaczonym czasie zakończyło je 50% bibliotek. Pozostałe, z powodu trudności z zebraniem określonej liczby ankiet przedłużyły badania, najczęściej o 1-2 miesiące.

Ad. 4. Modyfikacja kwestionariusza ankiety

Biblioteki prowadziły badania w oparciu o ujednolicony kwestionariusz ankiety. Dopuszczono jednak niewielkie modyfikacje, w pytaniu 3, dotyczącym szczegółowej oceny usług bibliotecznych i w metryczce. 12 bibliotek nie dokonało żadnych zmian w formularzu ankiety, natomiast w 20 bibliotekach usuwano lub dodawano elementy, zgodnie z potrzebami. Jedna biblioteka opracowała angielskojęzyczną wersję ankiety, która była równolegle dostępna i tak samo promowana.

Najczęściej z 3 punktu ankiety usuwano pytania dotyczące oceny:

- zbiorów audiowizualnych (8),
- wydarzeń kulturalnych organizowanych przez bibliotekę (4),
- oferty edukacyjnej (1),
- szczegółowej oceny pracowników (kulturę obsługi, kompetencje, dyspozycyjność).

Z metryczki najczęściej usuwano:

- zakres wieku 13-15 lat (3),
- pytanie o płeć i wiek.

Niektóre biblioteki dodały natomiast pytania dotyczące dodatkowych usług lub uszczegółowiły istniejące pytania o dodatkowe podpunkty:

- wariant "inne (jakie)" w celach odwiedzin,
- podpunkty do pytania dotyczącego oceny zbiorów drukowanych: książki, czasopisma,
- podpunkty do pytania dotyczącego zasad wypożyczeń, dodając szczegółowe okresy czasu przypadające na realizację zamówienia, dopuszczalną liczbę egzemplarzy wypożyczonych oraz dopuszczalny okres wypożyczeń,
- pytania dotyczące oceny dodatkowych usług biblioteki, takich jak: media społecznościowe, multiwyszukiwarka, elektroniczne składanie zamówień do wypożyczalni i czytelni, elektroniczne prolongowanie wypożyczonych książek,

"Zapytaj bibliotekarza", "Zamów kopię", elektroniczny zapis i aktywacja konta bibliotecznego "IPak", "Zaproponuj kupno książki", korzystanie z pokoju do pracy zespołowej, wypożyczenia nocne, wypożyczenia międzybiblioteczne, akcja Nocne Rendez - BU,

- pytanie: o najczęściej wykorzystywane zasoby (pytanie zamknięte + inne, wielokrotnego wyboru),
- dwa pytania o kanały komunikacji, z których najczęściej korzystają ankietowani w sprawach służbowych (także realizacji badania i projektów) oraz o te, z których najchętniej korzystaliby.

Dodatkowe pytania wprowadzono również w metryczce i dotyczyły one

- trybu studiów (niestacjonarne, stacjonarne) (3),
- stopnia studiów (studia I stopnia, II stopnia),
- podziału na pracowników naukowych i innych pracowników (2),
- dodatkowy statusu użytkownika: pracownik naukowy,
- zmieniony statusu użytkownika: student, doktorant, pracownik,
- reprezentowanego wydziału,
- najczęściej odwiedzanej biblioteki spośród kilku lokalizacji (3),
- możliwości wyboru ocenianej biblioteki spośród kilku lokalizacji (2),

Ponadto niektóre biblioteki dodały w ankiecie pytania otwarte typu:

- „Dodatkowe uwagi i sugestie”, „Uwagi, propozycje zmian i sugestie”, „Proszę wskazać propozycje zmian i ulepszeń, które mogłyby podnieść jakość usług biblioteki” (8),
- uwagi dotyczące rozmieszczenia księgozbiorów, uwagi dotyczące zasad wypożyczeń.

Ad. 5. Akcja informacyjna i promocyjna

Jednym z zadań bibliotek realizujących badania było przeprowadzenie akcji promocyjnej i informacyjnej na temat planowanych badań. Najczęściej stosowanymi formami docierania do potencjalnych respondentów były: informacje na witrynie internetowej biblioteki (29 bibliotek) oraz na bibliotecznym profilu na Facebooku (28), informacja ustna (24), drukowane plakaty i ulotki (19), maile do potencjalnych respondentów (15), uczelniany newsletter bądź miesięcznik akademicki (6). Sporadycznie zamieszczano informacje o badaniu na: stronie WWW katalogu online, stronie USOSWeb, stronie WWW uczelni, profilu biblioteki na Instagramie, profilu uczelni i poszczególnych wydziałów na Facebooku albo wykorzystywano do tego celu telewizory w holu biblioteki czy nawet technologie QR code dla urządzeń mobilnych. W kilku bibliotekach dyrektor wystosował specjalne zaproszenie do udziału w badaniach, skierowane do pracowników naukowo-dydaktycznych.

Porównanie liczby zebranych ankiet z różnorodnością zastosowanych form promocji wyraźnie pokazuje na bezpośrednią zależność – im szersza i bogatsza w środki była akcja informacyjna, tym więcej zebrano ankiet.

Ad. 6. Kanały dystrybucji ankiet

Dystrybucja ankiet odbywała się w formie:

- wyłącznie tradycyjnej (ankiety papierowe rozdawane bezpośrednio w agendach biblioteki) – w trzech bibliotekach (9,3%),
- wyłącznie elektronicznej (mailowa wysyłka linków do ankiety, Facebook, witryna internetowa biblioteki, USOSWeb) – w trzech bibliotekach (9,3%)
- mieszanej – ankiety drukowane i elektroniczne – 26 bibliotek (81,3%).

Biblioteki, które zastosowały wariant trzeci najczęściej rozpowszechniały kwestionariusze ankiet:

- w formie drukowanej – ankiety dostępne we wszystkich agendach biblioteki (26), a w niektórych dodatkowo rozdawane na szkoleniach (10),
- w formie elektronicznej (najczęściej w systemie LimeSurvey lub Google) – link do ankiety w wersji online zamieszczano: na witrynie internetowej biblioteki (24), na bibliotecznym profilu na Facebooku (12), w mailach wysyłanych do użytkowników (11), w katalogu online (2), w newsletterze uczelnianym (2), na witrynie internetowej uczelni czy na USOSweb,
- wymieniano również współpracę z wykładowcami, opiekunami studiów doktoranckich oraz samorządem studentów w zbieraniu ankiet.

Ad. 7. Liczba zebranych ankiet, procent realizacji próby i reprezentatywność próby

Wśród 32 bibliotek realizujących badania:

- 24 biblioteki zebrały wymaganą liczbę ankiet² – odsetek uzyskanej próby badawczej w stosunku do wyznaczonej kształtował się od 84% do 264% (!),
- 7 bibliotek nie zebrało wymaganej liczby ankiet – odsetek uzyskanej próby badawczej w stosunku do wyznaczonej kształtował się od 18% do 72%,
- jedna bibliotek zrezygnowała z kontynuowania badania, gdyż nie udało się jej zebrać wymaganej liczby ankiet.

Zadaniem każdej z bibliotek było uzyskanie próby reprezentatywnej, co udało się 23 bibliotekom (w tym cztery, w których odsetek uzyskanej próby badawczej wyniósł powyżej 86%). W pozostałych bibliotekach wystąpiły problemy, np.:

- nie uzyskano odpowiedniej ilości ankiet w każdej z grup,
- zebrano za mało ankiet od studentów oraz pracowników uczelni,
- reprezentatywność próby osiągnięto tylko w grupach: student oraz nauczyciel akademicki.

Ad. 8. Narzędzie do przetworzenia i analizy danych

Do przetworzenia i analizy danych z ankiet 23 biblioteki (74%) skorzystały z przygotowanego przez zespół koordynujący arkusza kalkulacyjnego³, dwie biblioteki (6,4%) posługiwały się arkuszem kalkulacyjnym i programem LimeSurvey, a sześć bibliotek (19%) korzystało wyłącznie z programu LimeSurvey.

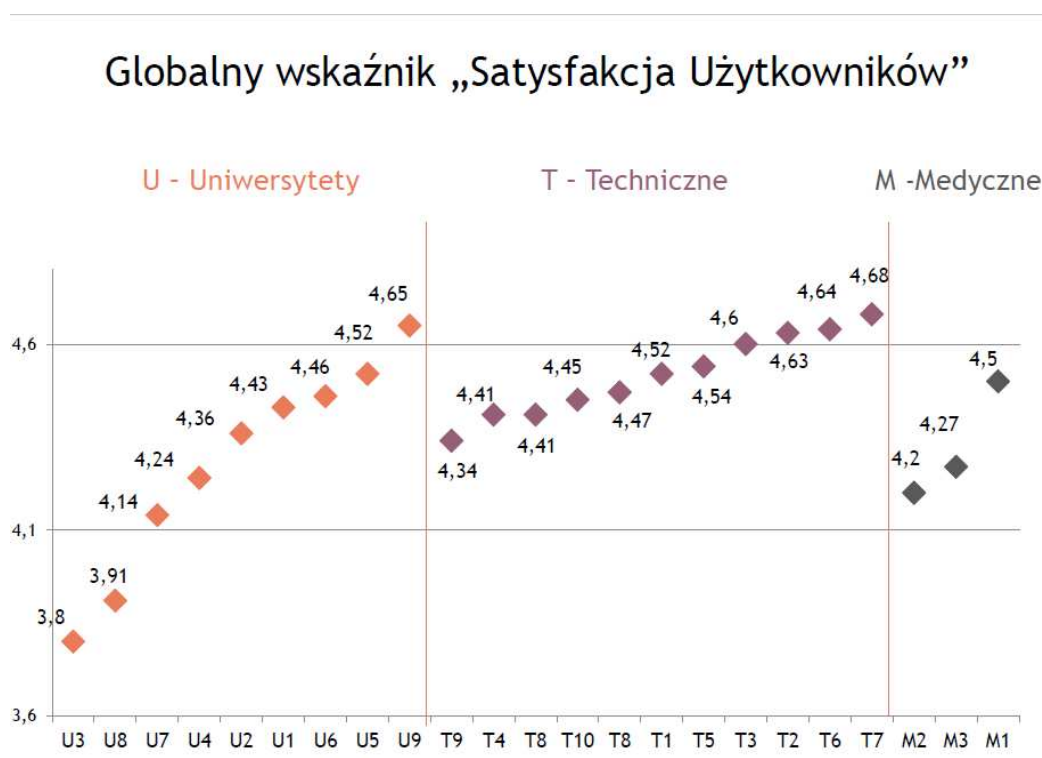
² Uzyskanie próby badawczej wymagało spełnienia dwóch warunków dostosowanie struktury próby do struktury populacji oraz zebranie odpowiedniej liczby ankiet w zależności od wielkości populacji (w przypadku próby liczącej 600 respondentów należało zebrać minimum 500 ankiet co stanowi 84% wyliczonej próby). Do wyliczenia kwot wykorzystano szablon excel do wyliczania próby badawczej i analizy kwotowej dla bibliotek szkół wyższych: <http://afb.sbp.pl/afbn/materialy-i-instrukcje>.

³ Szablon excel do analiz danych, <http://afb.sbp.pl/afbn/materialy-i-instrukcje>.

Ad. 9. Globalny wskaźnik "Satysfakcja użytkowników"

Wartość globalnego wskaźnika satysfakcji – obliczanego na podstawie odpowiedzi na pytanie "Jak Pan/Pani ocenia całość usług bibliotecznych?" (wg skali od 1 do 5, gdzie: 1 oznacza „bardzo źle” a 5 oznacza „bardzo dobrze”) – kształtowała się na średnim poziomie 4,42, przy czym najniższa ocena wyniosła 3,8, a najwyższa 4,74. Warto też dodać, że 65,5% bibliotek uzyskało ocenę wyższą niż 4,41. Te dane dotyczą wszystkich bibliotek, bez względu na to czy wskaźnik został wyliczony na próbie reprezentatywnej.

Na rys.1 przedstawiono rozkład wartości globalnych wskaźników satysfakcji z 23 bibliotek, które uzyskały próbę reprezentatywną i będą mogły wykazać wskaźnik w formularzu statystycznym AFBN. W tej grupie najniższa ocena wynosi 3,8, a najwyższa 4,68.



Rys. 1. Globalny wskaźnik "Satysfakcja użytkowników", z podziałem na najczęściej reprezentowane w badaniach typy uczelni.

Źródło: Strzelczyk, E. Przyszłość bibliotek w rękach użytkowników. Prezentacja z XVIII Ogólnopolskiej konferencji naukowej bibliotek uczelni niepublicznych i publicznych organizowanej przez Bibliotekę Wyższej Szkoły Biznesu - National-Louis University w Nowym Sączu w dn. 24-25.05.2018 r. [online]. 2018. [Dostęp: 14.06.2018]. Dostępny w: <http://repozytorium.wsb-nlu.edu.pl/handle/11199/10413>.

Ad. 10. Raport końcowy

Ostatnim etapem prac było sporządzenie przez bibliotekarzy raportów z badań w oparciu o schemat zaproponowany przez zespół koordynujący. Kilka bibliotek przesyłało raporty do konsultacji, choć nie było to wymagane. Podczas zbierania od bibliotek informacji podsumowujących badania, część dopiero przystępowała do opracowywania raportu, zatem dane w tym zakresie nie są kompletne. Według stanu na IV kwartał 2017 r.:

- 15 bibliotek opracowało raport – wszystkie w formie drukowanej, kilka zamieściło wersje elektroniczną na witrynie bibliotecznej lub w repozytorium; jedna biblioteka rozesłała maile do użytkowników z informacją o raporcie dostępnym online,
- 11 bibliotek było w trakcie opracowywania,
- pięć bibliotek nie podjęło decyzji o opracowywaniu raportu.

Ad. 11. Problemy napotkane podczas realizacji badań

Bibliotekarze zaangażowani w realizację badań przede wszystkim podkreślali małe zainteresowanie i niechęć do wypełniania ankiet ze strony użytkowników i wynikające z tego problemy z zebraniem wymaganej liczby ankiet (niezależnie od kanału dystrybucji ankiety). W wielu bibliotekach z tego powodu przedłużono termin zakończenia badań, co nie zawsze likwidowało problem.

Wśród innych komentarzy podkreślano potrzebę niewielkiej modyfikacji kwestionariusza ankiety, a przede wszystkim konieczność dodawania pytania otwartego, w którym respondenci byli proszeni o sugestie w sprawie poprawy jakości pracy biblioteki.

Ad. 12. Ocena zaproponowanej metody badawczej

Bibliotekarze przeprowadzający badania zostali poproszeni o wyrażenie opinii o zaproponowanej metodzie badawczej. Zdecydowana większość oceniła ją bardzo pozytywnie. Podkreślano, że pytania w kwestionariuszu wyczerpywały badane zagadnienia, a większa liczba pytań byłaby zniechęcająca dla użytkowników, same pytania czytelne, dzięki czemu respondenci nie mieli problemów z odpowiadaniem na nie.

Wielu bibliotekarzy zwracało uwagę na wysoki poziom, przystępność i dużą przydatność przeprowadzonych webinarów oraz materiałów dostarczonych przez zespół koordynujący (w tym szablonów do analizy danych oraz opracowania raportu), podkreślając też fachową pomoc bieżącą w trakcie realizacji badań.

Podsumowanie

Badania satysfakcji użytkowników biblioteki – realizowane z zastosowaniem wspólnej metodologii, ujednoliconego narzędzia i w tym samym czasie – było pierwszym tego typu przedsięwzięciem w bibliotekach szkół wyższych. Poza podstawową wartością – określeniem stopnia satysfakcji z usług w poszczególnych bibliotekach – istotnym znaczeniem tej inicjatywy było nabycie nowych doświadczeń i kompetencji przez zaangażowanych w działanie bibliotekarzy.

Globalny wskaźnik "Satysfakcja użytkowników" uzyskany przez każdą z bibliotek uczestniczących w badaniach i zarejestrowaną w projekcie AFBN, zostanie uwzględniony przy wypełnianiu formularza danych statystycznych za rok 2017.

Doświadczenia uzyskane w trakcie badań pozwolą też zespołowi merytorycznemu na doskonalenie narzędzia badawczego i dalsze jego propagowanie w środowisku bibliotek.

Opracowano w czerwcu 2018 r.

Badanie satysfakcji użytkowników biblioteki szkoły wyższej - kwestionariusz ankiety

.....
nazwa biblioteki przeprowadzającej badania

Badanie satysfakcji użytkowników biblioteki

Szanowna/y/ Pani/e/,

Prosimy o wypełnienie **krótkiej anonimowej ankiety**, której celem jest ocena jakości naszych usług. Jej wyniki pomogą nam lepiej dostosować funkcjonowanie biblioteki do potrzeb użytkowników. Prosimy o szczerze odpowiedzi, zgodne z Pana/i odczuciami.

Bardzo dziękujemy za poświęcony czas!

I. W jakim celu odwiedza Pan/Pani zazwyczaj bibliotekę? Proszę uwzględnić zarówno osobistą obecność w bibliotece, jak i odwiedzanie strony internetowej.
(Proszę zaznaczyć wszystkie właściwe odpowiedzi).

<input type="checkbox"/>	korzystam z informacji zamieszczonych na witrynie internetowej biblioteki, której dotyczy ankieta
<input type="checkbox"/>	korzystam z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece
<input type="checkbox"/>	korzystam z urządzeń kopiujących (<i>np. ksero, drukarki, skanera</i>)
<input type="checkbox"/>	korzystam z zasobów elektronicznych (<i>katalogi, bazy danych, czasopisma elektroniczne, książki elektroniczne, itp.</i>)
<input type="checkbox"/>	korzystam ze zbiorów biblioteki na miejscu
<input type="checkbox"/>	poszukuję potrzebnych informacji (<i>związanych np. z nauką, pracą zawodową, życiem codziennym, itp.</i>)
<input type="checkbox"/>	spędzam wolny czas
<input type="checkbox"/>	uczestniczę w szkoleniach organizowanych przez bibliotekę (<i>dotyczących np. korzystania z biblioteki, obsługi komputerów, finansów, itp.</i>)
<input type="checkbox"/>	uczestniczę w wydarzeniach kulturalnych organizowanych przez bibliotekę
<input type="checkbox"/>	uczę się / pracuję
<input type="checkbox"/>	wypożyczam zbiory do domu (<i>książki, audiobooki, czasopisma i inne</i>)

II. Jak Pan/Pani ocenia całość usług bibliotecznych?

(wg skali od 1 do 5, gdzie: 1 oznacza „bardzo źle” a 5 oznacza „bardzo dobrze”).

1	2	3	4	5

III. Jak Pan/Pani ocenia:

(wg skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza „bardzo źle” a 5 oznacza „bardzo dobrze”. W przypadku, kiedy Pan/Pani nie korzysta z danej usługi lub biblioteka jej nie oferuje proszę wybrać opcję „ND - Nie dotyczy”)

		1	2	3	4	5	ND
1	warunki lokalowe i czytelność oznakowania w bibliotece						
2	wyposażenie biblioteki (umeblowanie, dostępność i jakość sprzętu)						
3	godziny otwarcia						
		1	2	3	4	5	ND
4	pracowników biblioteki						
4a	kultura obsługi (życzliwość, nastawienie, pomoc)						
4b	Kompetencje						
4c	Dyspozycyjność						
5	zbiory drukowane, np. książki, czasopisma (kompletność, przydatność, liczba egzemplarzy, aktualność, itp. w stosunku do oczekiwań)						
6	zbiory audiowizualne, np. audiobooki, filmy, nagrania (kompletność, przydatność, liczba egzemplarzy, aktualność, itp. w stosunku do oczekiwań)						
7	zasoby elektroniczne (kompletność, aktualność baz danych, czasopism, książek, itp. w stosunku do oczekiwań)						
8	zasady wypożyczeń						
8a	czas realizacji zamówienia						
8b	dopuszczalna liczba egzemplarzy						
8c	dopuszczalny okres wypożyczeń						
9	usługi informacyjne (informowanie o zbiorach, wyszukiwanie zbiorów i informacji)						
10	wydarzenia kulturalne organizowane przez bibliotekę						
11	oferę edukacyjną (szkolenia, kursy, warsztaty, seminaria, itp. organizowane przez bibliotekę)						
12	witrynę internetową biblioteki (przydatność, zakres, aktualność i czytelność zamieszczonych informacji)						
13	możliwości korzystania z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece						
14	możliwości korzystania z urządzeń kopiujących (np. ksero, drukarki, skanera)						

IV. Metryczka

Płeć:

Kobieta

Mężczyzna

Wiek:

13-15

16-19

20-24

25-44

45-60

powyżej 60 lat

Status użytkownika:

(proszę zaznaczyć wyłącznie jedną, dominującą możliwość)

Student

Doktorant

nauczyciel akademicki

Inny

Jak często korzysta Pan/Pani z usług biblioteki?

kilka razy w tygodniu

kilka razy w miesiącu

przynajmniej raz w miesiącu

rzadziej niż raz w miesiącu

przynajmniej raz w roku

korzystam sporadycznie *(rzadziej niż raz w roku)*