

## **Badanie satysfakcji użytkowników bibliotek. Standardowy kwestionariusz ankiety**

*Badania satysfakcji użytkowników biblioteki mogą nieść dodatkowe korzyści – mogą się przyczynić do wzrostu zaufania do biblioteki oraz stanowić promocję dla biblioteki w środowisku lokalnym i szerszym.*

- 1. Wyniki badania satysfakcji można wykorzystać do analizy strategicznej.*
- 2. Wyniki badania pozwalają na identyfikację najważniejszych cech oferowanych usług bibliotecznych oraz wskazanie najważniejszych aspektów, na które zwracają uwagę użytkownicy biblioteki.*
- 3. Badania mogą pomóc w identyfikacji problemów, kierunków usprawnień i doskonalenia.*
- 4. Wyniki badania mogą się przyczynić do zwiększenia motywacji pracowników biblioteki.<sup>1</sup>*

### **Wprowadzenie**

Opracowanie standardowego, ujednoliconego kwestionariusza badań satysfakcji użytkowników bibliotek w Polsce stanowi kontynuację badań efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych w ramach realizacji *Strategii Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich na lata 2010 – 2021, cel szczegółowy I.3 Inicjowanie opracowania i upowszechniania istniejących standardów w dziedzinie bibliotekarstwa. Zadanie: I.3.1.2: Badanie efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych.* Prace te prowadzi Zespół powołany przez ZG SBP, kierowany przez Lidę Derfert-Wolf. Inspiracją do podjęcia prac nad badaniem satysfakcji użytkowników bibliotek były zarówno wnioski formułowane w trakcie prac Zespołu jak i zalecenia eksperta prof. Ewy Głowackiej, która opiniując wykaz wskaźników funkcjonalności dla bibliotek publicznych, opracowany w końcu 2010 r., stwierdziła m.in.:

*Przemyślenia wymaga też moment wprowadzenia do projektu wskaźnika satysfakcji użytkowników. Zespół zdaje sobie sprawę, że jej badanie jest niezbędne. Interpretacja wielu innych wskaźników jest też z nią powiązana. Wydaje się, że w najbliższym roku – obok testowania zbierania danych przez biblioteki biorące udział w pilotażu, warto również pracować nad budową kwestionariusza do badań satysfakcji i testować go. Mam jednak wątpliwości czy ten kwestionariusz będzie identyczny dla wszystkich bibliotek publicznych, bowiem w zależności od ich wielkości i funkcji różna jest skala ich usług.*

Zespół jest świadomy tego, że niniejszy materiał ma charakter roboczy, jednak na kolejnym etapie prac chcemy podzielić się ze środowiskiem ich wynikami, w tym propozycją kwestionariusza ankiety badania satysfakcji użytkowników bibliotek, jak również zebranych w załączniku przydatnymi wzorcami i literaturą. Część zawierająca opis „Celów, założeń i innych wstępnych ustaleń” jest rozwijana i modyfikowana w miarę postępu prac. Stanowi materiał, który będzie podstawą do opracowania Poradnika dla osób prowadzących badania. Będziemy wdzięczni za przesyłanie uwag, propozycji i komentarzy.

<sup>1</sup> Badanie satysfakcji klientów, zasady wdrażania działań korygujących. W: Alina Habit i in. Planowanie pracy biblioteki. Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego, Warszawa 2009

[http://www.biblioteki.org/repository/PLIKI/DOKUMENTY/PODRECZNIKI/PLANOWANIE\\_PRACY\\_BIBLIOTEKI\\_FI\\_NAL.pdf](http://www.biblioteki.org/repository/PLIKI/DOKUMENTY/PODRECZNIKI/PLANOWANIE_PRACY_BIBLIOTEKI_FI_NAL.pdf)

## Cele, założenia i inne wstępne ustalenia Zespołu ds. Badania Efektywności Bibliotek Publicznych i Pedagogicznych

### 1) Cele ogólne pracy Zespołu

- opis metody badań satysfakcji użytkowników bibliotek, których wyniki posłużą do:
  - oceny stopnia satysfakcji użytkowników z usług biblioteki jako całości oraz z jej poszczególnych usług,
  - wspierania procesów decyzyjnych przez zarządzających bibliotekami, a w szczególności wprowadzenia działań naprawczych i korygujących tam, gdzie usługi zostały nisko ocenione,
  - wspomaganie działań marketingowych, w tym promocji poszczególnych bibliotek, jak również poprawy wizerunku bibliotek i ich usług w społeczeństwie,
- opracowanie standardowego kwestionariusza ankiety badania satysfakcji użytkowników, który powinien:
  - umożliwić bibliotekom różnych typów porównanie wyników swoich działań (średnich wartości dla typów bibliotek),
  - ułatwić różnym typom bibliotek prace nad tworzeniem ankiet oraz analizą wyników badań.

### 2) Główne założenia

- zakłada się dodanie kolejnego wskaźnika – satysfakcja użytkowników – do opracowywanych zestawów wskaźników funkcjonalności dla wszystkich typów polskich bibliotek, np.: publicznych<sup>2</sup>, naukowych<sup>3</sup>, pedagogicznych<sup>4</sup>,
- wskaźnik **satysfakcja użytkowników** będzie się składał z kilku wartości:
  - oceny stopnia satysfakcji użytkowników z usług biblioteki jako całości,
  - oceny stopnia satysfakcji użytkowników z każdej usługi wymienionej w kwestionariuszu ankiety,
- badaniami będą objęci użytkownicy, czyli osoby korzystające z bibliotek, bez względu na sposób (w lokalu biblioteki, wirtualnie),
- każda biblioteka przeprowadzi badania we własnym zakresie, korzystając ze wspólnie ustalonych metod i technik oraz standardowego kwestionariusza ankiety,
- kwestionariusz ankiety w części zasadniczej będzie identyczny dla wszystkich typów bibliotek<sup>5</sup> – pytania zostaną dobrane w sposób najbardziej uniwersalny i przetestowane w badaniach pilotażowych; różnice mogą wystąpić jedynie w metryczkach (np. status użytkownika),
- zasadnicza część kwestionariusza ankiety badania satysfakcji użytkowników będzie zawierała pytania zamknięte z pięciopunktową skalą ocen,
- badania będą przeprowadzane co 3-5 lat – do ustalenia na dalszym etapie prac,

<sup>2</sup> [http://www.sbp.pl/repository/SBP/strategia/2012/wykaz\\_wskaznikow\\_publiczne\\_portal\\_SBP\\_04\\_2012.pdf](http://www.sbp.pl/repository/SBP/strategia/2012/wykaz_wskaznikow_publiczne_portal_SBP_04_2012.pdf)

<sup>3</sup> <http://ssk2.bu.amu.edu.pl/standaryzacja/>

<sup>4</sup> [http://www.sbp.pl/repository/SBP/strategia/2012/Wskazniki\\_pedagogiczne\\_maj\\_2012.pdf](http://www.sbp.pl/repository/SBP/strategia/2012/Wskazniki_pedagogiczne_maj_2012.pdf)

<sup>5</sup> Na obecnym etapie opracowano kwestionariusze dla bibliotek publicznych, pedagogicznych i szkół wyższych.

- biblioteka może wykorzystać kwestionariusz opracowany w ramach badań SBP i prowadzić na podstawie niego indywidualne badania; zawsze w takim wypadku należy zaznaczyć źródło opracowania kwestionariusza ankiety,
- SBP udostępni bezpłatnie w portalu sbp.pl zainteresowanym bibliotekom narzędzia (kwestionariusz ankiety), instrukcje, podręczniki pomocne w prowadzeniu badań i analizy wyników oraz powinno rekomendować aplikację internetową do przeprowadzenia badań w trybie on-line.

### 3) Harmonogram działań

- badania właściwe zostały poprzedzone badaniami pilotażowymi (styczeń 2012 r.<sup>6</sup>), które pomogły zbudować obecną wersję kwestionariusza,
- w latach 2013-2014 planuje się kontynuację prac na bardziej zaawansowanym poziomie. Kluczowymi problemami będą:
  - określenie metod doboru próby losowej w poszczególnych typach bibliotek,
  - ustalenie zasięgu badań - użytkownicy bibliotek głównych z filiami czy tylko bibliotek głównych?
- w roku 2014 planowany jest kolejny etap badań pilotażowych, w czasie których sprawdzane będą metody doboru próby losowej w poszczególnych typach bibliotek. Wynikiem pilotażu prowadzonego na dużej próbie badawczej może być również weryfikacja narzędzia badawczego – kwestionariusza ankiety.
- zebrany materiał będzie podstawą do opracowania *Poradnika dla bibliotekarzy prowadzących badania satysfakcji użytkowników bibliotek*. Poradnik będzie zawierał, m.in.:
  - wskazanie korzyści z badań,
  - opis pytań zamieszczonych w ankiecie, z ograniczeniami i zastrzeżeniami,
  - wnioski z prowadzonych konsultacji i badań pilotażowych,
  - opis metod doboru próby losowej,
  - sposoby rozpowszechnienia ankiety,
  - rekomendacje odnośnie dostępnych rozwiązań on-line do prowadzenia badań ankietowych,
  - sposób przeprowadzenia badania,
  - zebranie wyników,
  - sposób obliczenia wskaźników,
  - interpretację i sporządzenie wniosków.

### Załączniki

- 1) Propozycja **kwestionariusza ankiety badania satysfakcji użytkowników bibliotek** – wersja podstawowa dla:

[Załącznik 1 – bibliotek publicznych](#)

[Załącznik 2 – bibliotek pedagogicznych](#)

Załącznik 3 – bibliotek naukowych

a) [Szkół wyższych](#)

b) Innych bibliotek naukowych

---

<sup>6</sup> W ramach pilotażu zebrano 147 ankiet w 9 placówkach bibliotecznych (dwie biblioteki akademickie, 2 biblioteki pedagogiczne, 2 wojewódzkie biblioteki publiczne i 3 mniejsze biblioteki publiczne). Analizie poddano 107 ankiet, gdyż 40 z powodów technicznych nie zostało uwzględnionych.

- 2) Tabela *Obszary i usługi szczegółowe do badania satysfakcji użytkowników bibliotek – porównanie propozycji różnych projektów i bibliotek* (Zał. 4)
- 3) Przydatne wzorce, materiały i literatura (Zał. 5)

Tab. 1. Obszary i usługi szczegółowe do badania satysfakcji użytkowników bibliotek – porównanie propozycji różnych projektów i bibliotek

Satysfakcja z poszczególnych usług	Robocza propozycja Zespołu SBP	Biblioteki pedagogiczne	ISO 11620 : 2008	IFLA 1998	IFLA 2007	SCONUL UK	LISU UK	Szwecja <sup>7</sup>	Program Rozwoju Bibliotek <sup>8</sup>	Związek Miast Polskich <sup>9</sup>	PBP Krasnystaw <sup>9</sup>	WBP w Opolu <sup>10</sup>	Biblioteki Politechniki Warszawskiej <sup>11</sup>
Obszary / usługi szczegółowe													
Wyposażenie, warunki do pracy i nauki, oznakowanie	X		X	X	X	X	X		X	X		X	X
Informacja wizualna							X	X				X	
Środowisko (hałas, klimat, bezpieczeństwo, itp.)					X	X	X						
Zbiory / dostępności dokumentów / dostępność poszukiwanych książek /aktualność / przydatność	X	X	X	X	X		X			X	X	X	X
Oferta książek drukowanych, w tym podręczników						X	X						
Oferta e-książek						X							
Oferta czasopism drukowanych						X							
Oferta czasopism elektronicznych						X							
Oferta zasobów elektronicznych (bazy danych)						X							
Procedury wypożyczania (np. czas realizacji zamówienia, dopuszczalna liczba vol., dopuszczalny okres wypożyczeń) ZASADY				X	X		X	X		X			
Układ zbiorów w wolnym dostępie, łatwość dostępu do zbiorów		X					X						X
Czas wyszukiwania dokumentów												X	
Usługi kopiowania / drukowania						X		X				X	X
Godziny otwarcia	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Lokalizacja	X						X		X				X
Personel (pomocny, życzliwy, kompetentny) / nastawienie pracowników	X	X	X		X	X	X	X	X			X	X
Wygląd personelu ☺									X				
Wiedza pracowników							X		X				
Oferta biblioteki / Imprezy i szkolenia / Oferta usług / Działania kulturalno-oświatowe	X	X								X			
Oferta edukacyjna i kulturalna													
Usługi dla dzieci							X						
Witryna biblioteczna	X				X	X							X
Dostęp do katalogu on-line		X			X	X				X			X
Możliwość korzystania z Internetu, komputerów, WiFi					X	X	X			X	X	X	X
Usługi dostępne zdalnie				X									
Wypożyczenia międzybiblioteczne			X	X	X			X					
Szkolenia użytkowników			X	X	X								
Usługi informacyjne (kwerendy, informacja naukowa)		X	X	X	X		X	X		X			
Poziom udzielanych informacji o zbiorach		X									X	X	

<sup>7</sup> [http://www.biblioteki.org/repository/PLIKI/DOKUMENTY/PODRECZNIKI/PLANOWANIE\\_PRACY\\_BIBLIOTEKI\\_FINAL.pdf](http://www.biblioteki.org/repository/PLIKI/DOKUMENTY/PODRECZNIKI/PLANOWANIE_PRACY_BIBLIOTEKI_FINAL.pdf)

<sup>8</sup> <http://www.sas24.org/ankiety/mieszkanow/kwestionariusz%20dla%20klientow%20bibliotek.pdf>

<sup>9</sup> <http://www.pbpkrasnystaw.pl/?p=2302>

<sup>10</sup> <http://www.ankietka.pl/ankieta/43223/czy-jestem-zadowolony-z-uslug-biblioteki.html>

<sup>11</sup> <http://webankieta.pl/ankieta/woc3aivhrgmc/p>

## Przydatne wzorce, materiały i literatura

- 1) norma PN -ISO 11620:2012: Informacja i dokumentacja – Wskaźniki funkcjonalności bibliotek.
- 2) Poll, R., Boekhorst P. Measuring quality: performance measurement in libraries. 2nd revised edition. IFLA Publications 127. Munich: K.G. Saur, 2007
- 3) inicjatywy szwedzkie, duńskie i fińskie
- 4) inicjatywy Wielkiej Brytanii – LISU, SCONUL
- 5) inne przykłady z: Poll, R., Boekhorst P. Measuring quality: performance measurement in libraries. 2007
- 6) LibSat (program komercyjny – ankieta online + analiza danych)
- 7) SurveyMonkey - oprogramowanie on-line - Kanada
- 8) inne przydatne materiały

### **Norma PN-ISO 11620:2012 Informacja i dokumentacja- Wskaźniki funkcjonalności bibliotek**

Norma zawierająca opisy i metody obliczeń wskaźników funkcjonalności bibliotek uwzględnia również wskaźnik (B.2.4.2) **Satysfakcja Użytkowników (*User Satisfaction*)**.

#### **Cel wskaźnika**

Ocena stopnia satysfakcji użytkowników z usług biblioteki jako całości oraz z jej poszczególnych usług.

#### **Zakres stosowania wskaźnika**

Wszystkie biblioteki. Możliwe są porównania w ramach jednej biblioteki dla różnych odcinków czasu. Porównania pomiędzy różnymi bibliotekami są możliwe tylko wtedy, gdy identyczne są okoliczności, pytania i procedury. Wskaźnik może być wykorzystywany do oceny satysfakcji określonych kategorii użytkowników, np. studentów, nauczycieli akademickich lub osób starszych.

Wskaźnika można używać do pomiaru opinii użytkowników na temat publicznych usług biblioteki, np.:

- godzin otwarcia,
- wyposażenia ułatwiającego studiowanie,
- dostępności dokumentów,
- wypożyczeń międzybibliotecznych,
- usług informacyjnych,
- szkolenia użytkowników,
- nastawienia pracowników biblioteki,
- całokształtu usług biblioteki.

W ramach tych samych badań mogą być również oceniane różne aspekty poszczególnych usług.

#### **Definicja wskaźnika**

Średnia ocen, jakie użytkownicy przyznali bibliotece jako całości bądź jej poszczególnym usługom.

Skala ocen:

- czteropunktowa – 1-4, 1 to wartość najniższa
- pięciopunktowa – 1-5, 1 to wartość najniższa
- siedmiopunktowa – 1-7, 1 to wartość najniższa

#### **Metoda obliczania wskaźnika**

Projektuje się prosty kwestionariusz zawierający listę określonych usług i/lub ich aspektów, które podlegają ocenie. Przy pytaniach zamieszcza się skalę cztero-, pięcio- lub siedmiopunktową.

Do kwestionariusza można również włączyć pytania dotyczące statusu użytkownika. Różne kategorie użytkowników mają odmienne potrzeby, zatem dane można analizować pod kątem wykrycia zależności między tymi zmiennymi a satysfakcją użytkownika.

Ustala się losową próbę użytkowników i prosi się ich o wypełnienie kwestionariusza. Dane mogą być zbierane drogą pocztową, elektroniczną, poprzez wywiad bezpośredni lub telefoniczny.

Średnia Satysfakcji Użytkowników z każdej usługi bądź jej aspektu to A/B, gdzie:

A to suma wartości wskazanych przez użytkowników dla każdej usługi;

B to liczba osób odpowiadających na pytania.

Zaokrągla się do pierwszego miejsca po przecinku.

Wskaźnik ten jest obliczany i podawany osobno dla każdego pytania w badaniu.

Dla poszczególnych usług oblicza się także częstotliwość, z jaką pojawia się każda wartość. Następnie oblicza się udział procentowy każdej wartości, który pokazuje rozkład postrzegania przez użytkowników stojących przed nimi możliwości. W badaniach można zastosować specjalny dobór pytań w celu ustalenia określonych źródeł braku satysfakcji oraz poznania relatywnej wagi różnych usług.

### **Interpretacja i czynniki wpływające na wskaźnik**

Dla każdej usługi bądź jej aspektu wskaźnik jest liczbą z przedziału 1-4, 1-5 lub 1-7, z dokładnością do jednego miejsca po przecinku. Opinie użytkowników są bardzo subiektywne i zależne od indywidualnych okoliczności zaistniałych w czasie badań. Ważnym czynnikiem są oczekiwania użytkowników. Jeśli nie mieli oni doświadczenia w korzystaniu z usług wysokiej jakości, to mogą być zadowoleni z jakości niższej. Jest to jeden z powodów, dla których trudno porównać jedną bibliotekę z inną.

**Poll, R., Boekhorst P. Measuring quality: performance measurement in libraries. 2nd revised edition. IFLA Publications 127. Munich: K.G. Saur, 2007**

Drugie wydanie zaleceń IFLA dotyczących pomiarów funkcjonalności bibliotek<sup>12</sup>. Opisane wskaźniki miały znaczący wpływ na nowelizację w/w normy ISO 11620:2008. Wskaźnik „satysfakcja użytkowników” ma tu jednak nieco szerszy zakres i łączy stopień zadowolenia z usług z ostatnią wizytą w bibliotece. Szerzej jest też omówiona interpretacja wyników badań oraz uwypuklona potrzeba standardowych badań w grupach bibliotek.

## **Wskaźnik B.2**

### **Satysfakcja użytkowników (*User satisfaction*)**

Większość bibliotek stara się zebrać opinie swoich użytkowników na temat dostarczanych usług. Odbywa się to zazwyczaj przez badania ankietowe – przekazywanie kwestionariuszy do losowo wybranych użytkowników, osobiście lub pocztą albo kwestionariusz online na stronie internetowej biblioteki. Innymi metodami są wywiady grupowe (grupy fokusowe) lub indywidualne wywiady z użytkownikami.

Badaniami można objąć różne poziomy satysfakcji z usług bibliotecznych:

- poszczególne doświadczenia i satysfakcja z ostatniej wizyty w bibliotece lub ostatniego korzystania z jej usług,
- wieloletnie doświadczenie i satysfakcja z wszystkich lub poszczególnych usług biblioteki,
- doświadczenie i zadowolenie w porównaniu z oczekiwanym poziomem jakości.

Większość bibliotek projektuje od dawna własne badania, zgodnie z celami i odbiorcami usług. Zaletą indywidualnych badań jest to, że każda biblioteka może zająć się swoimi specyficznymi problemami i określonymi grupami użytkowników. Od niedawna widać tendencje do prowadzenia standardowych badań, przeznaczonych dla całych grup lub typów bibliotek. Zaletą jest to, że możliwe staje się

<sup>12</sup> Pierwsze wydanie zostało przetłumaczone na język polski: Poll, R., Boekhorst P. Mierzenie jakości: międzynarodowe zalecenia do pomiaru wykonania zadań w bibliotekach akademickich. Wydaw. Uniwersytetu Wrocławskiego, 2004



porównywanie wyników, zwłaszcza, jeśli badania prowadzone są regularnie. Standardowe badanie daje także poszczególnym bibliotekom większe zaufanie w procesie pomiarów i większą niezawodność danych przy przedstawianiu ich instytucjom finansującym. Udział biblioteki we wspólnych badaniach użytkowników umożliwia zcentralizowaną analizę danych, jak również rejestrację indywidualnych wyników każdej z bibliotek. Badania użytkowników pomogą dostosować usługi biblioteczne do potrzeb i zainteresowań obsługiwanej populacji. Pokażą obszary niezadowolenia i tym samym pomogą ujawnić problemy i niedociągnięcia w realizacji usług.

### **Cel wskaźnika i zakres stosowania**

Ocena stopnia satysfakcji użytkowników z usług biblioteki jako całości oraz z jej poszczególnych usług. Wskaźnik jest odpowiedni dla wszystkich bibliotek. Możliwe są porównania z innymi bibliotekami, jeśli wykorzystuje się tego samego rodzaju badania (pytania i procedury) i jeśli bierze się pod uwagę różnice w celach bibliotek i grupach użytkowników. Wskaźnik może być stosowany do oceny satysfakcji określonych kategorii użytkowników, np. studentów, nauczycieli akademickich, lekarzy, użytkowników zewnętrznych lub osób starszych.

### **Definicja**

Średnia ocen przyznawanych przez użytkowników na skali liczbowej, od bardzo niezadowolającej do bardzo satysfakcjonującej, wyrażająca postrzeganie usług biblioteki jako całości oraz jej poszczególnych usług. Skala numeryczna może mieć kilka punktów: używa się skal cztero-, pięcio-, siedmio-, dziewięcio- lub dziesięciopunktowych. Dla tego wskaźnika funkcjonalności używa się skali pięciopunktowej, z 1 jako wartością najniższą.

### **Metody obliczania wskaźnika**

Biblioteka projektuje kwestionariusz zawierający listę określonych usług i/lub ich aspektów, które chce ocenić. Do udzielania odpowiedzi na pytania przewiduje się skalę, zwykle 5-punktową. Można zaplanować miejsce na dodatkowe komentarze respondentów. Kwestionariusz powinien być testowany przez niewielką próbę użytkowników, aby ustalić czy pytania są jasne i zrozumiałe. Jeśli biblioteka decyduje się na skorzystanie ze standardowego badania, jeśli to możliwe w ramach wspólnego projektu razem z innymi bibliotekami, należy zapewnić sobie dodanie odpowiednich pytań, właściwych dla danej biblioteki. Do kwestionariusza należy również włączyć pytania dotyczące statusu użytkownika do analizowania potrzeb różnych grup użytkowników.

Treść kwestionariusza może wyglądać następująco:

Pytania dotyczące statusu użytkownika:

- w bibliotekach akademickich, np. grupa wiekowa, status (student, doktorant, pracownik naukowy, inny), wydział,
- w bibliotekach publicznych, np. grupy wiekowe, płeć, narodowość, status zatrudnienia.

Pytania dotyczące korzystania z biblioteki, np. częstotliwość odwiedzin, ulubiona agenda/oddział, częstotliwość korzystania z określonych usług (wypożyczenia, informacja, katalog, itp.).

Pytania dotyczące ostatniego korzystania z usług biblioteki i satysfakcji:

- co robiłeś podczas ostatniej wizyty w bibliotece i w jakim stopniu byłeś zadowolony (opcje aktywności i stopień zadowolenia wg pięciopunktowej skali),
- co robiłeś podczas ostatniej wizyty wirtualnej w bibliotece (komputerowe usługi biblioteczne) i w jakim stopniu byłeś zadowolony (opcje aktywności i stopień zadowolenia wg pięciopunktowej skali).

Pytania dotyczące satysfakcji z poszczególnych usług bibliotecznych i ich znaczenia dla respondenta (satysfakcja i ważność są oceniane wg skali numerycznej). Ocenianymi usługami mogą być:

- zbiory (zróżnicowane wg typów: książki, e-książki, czasopisma drukowane i elektroniczne, materiały audiowizualne, książki dla dzieci),
- udogodnienia do studiowania i czytania (z rozróżnieniem: miejsc, stanowisk komputerowych, itp.),
- godziny otwarcia,
- środowisko (z rozróżnieniem na: hałas, klimat, bezpieczeństwo, itp.),
- wypożyczenie,
- wypożyczanie międzybiblioteczne,



- o katalog online,
- o witryna biblioteczna,
- o usługi informacyjne,
- o szkolenia dla użytkowników,
- o dostęp do internetu,
- o personel (pomocny, kompetentny).

Można też badać ogólną satysfakcję z usług bibliotecznych, również wg pięciopunktowej skali.

#### Metoda 1:

Prosi się losową próbę użytkowników o wypełnienie kwestionariusza. Mogą one być rozdawane użytkownikom w bibliotece albo wysyłane pocztą bądź e-mailem do aktywnych użytkowników. Jeśli kwestionariusz jest rozdawany w bibliotece, należy wybrać typowy tydzień oraz równo rozłożone pory dnia i tygodnia, w celu uwzględnienia różnych grup użytkowników. Osoby nie będące użytkownikami w zasadzie nie powinny być brane pod uwagę, gdyż nie mają doświadczeń w korzystaniu z biblioteki.

#### Metoda 2:

Ankieta online jest umieszczana na witrynie biblioteki w określonym czasie, w równo rozłożonych porach dnia i tygodnia. Przy tej metodzie można uwzględnić osoby nie będące użytkownikami, jeżeli zdecydują się odpowiedzieć na pytania. Zaletą tej metody jest dużo łatwiejsza ocena danych.

W obu metodach, satysfakcja użytkowników jest obliczana dla ogólnego zadowolenia z biblioteki i dla każdej usługi oddzielnie. Wyniki satysfakcji podane przez respondentów dla każdej usługi są sumowane i dzielone przez liczbę respondentów.

#### Przykład:

W próbie 371 użytkowników ocena zadowolenia z kolekcji czasopism elektronicznych wg pięciostopniowej skali: 8 ocenia kolekcję jako bardzo niezadowolającą, 24 jako niezadowolającą, 120 jako średnio zadowolającą, 164 jako zadowolającą, a 55 jako bardzo zadowolającą.

8	x	1	=	8
24	x	2	=	48
120	x	3	=	360
164	x	4	=	656
55	x	5	=	275

---


$$1.347 : 371 = 3.63$$

Wskaźnik zadowolenia z kolekcji czasopism elektronicznego będzie 3,63, między średnio satysfakcjonujące a satysfakcjonujące.

#### Interpretacja i wykorzystanie rezultatów

Wysokie wskaźniki satysfakcji będą oczywiście postrzegane jako dobre i mogą być używane jako skuteczne narzędzie marketingu bibliotecznego. Wyniki, nawet jeśli są gorsze niż oczekiwano, powinny być w każdym przypadku opublikowane zarówno dla pracowników biblioteki, jak i społeczności użytkowników i instytucji macierzystej.

Niski poziom satysfakcji z usług wskazuje na braki w ich dostarczaniu. Otwarte komentarze użytkowników w kwestionariuszu mogą dać więcej informacji na temat powodów niezadowolenia. W bibliotece można śledzić problem poprzez prowadzenie grup fokusowych i wywiadów dla określonej usługi. Komentarze mogą wskazywać na problemy, które nie zostały uwzględnione w ankiecie.

Przy interpretacji wyników należy pamiętać, że wyniki są oparte na subiektywnej opinii losowo wybranych użytkowników. Problemy to:

- na odpowiedzi mogą mieć wpływ indywidualne okoliczności w czasie badania, np. użytkownik, który stał w kolejce do helpdesk może ocenić usługi informacyjne jako niezadowolające,
- na oczekiwania użytkowników i tym samym zadowolenie z usług biblioteki będą wpływać ich dotychczasowe doświadczenia. Jeśli użytkownicy nie doświadczyli wysokiej jakości usług mogą być zadowoleni z niższej jakości,
- na odpowiedzi może mieć wpływ lojalność. Pracownicy biblioteki często dostają dobre noty za życzliwość i uczynność, ponieważ użytkownicy znają ich osobiście.

Wskaźnik "zadowolenia użytkowników" powinien być zawsze stosowany razem z innymi wskaźnikami jakości usług i statystykami wykorzystania usług.

## Szwecja

Badanie jakości pracy bibliotek publicznych przeprowadziły [w latach 2002-2005] *The Special Interest Group for Quality Management* i *Swedish Library Association* wzorując się na ISO 11620:1998, IFLA (Measuring Quality, 1996) i EQUINOX. Dla uczestniczących w projekcie 50 szwedzkich bibliotek publicznych wydano podręcznik "Quality Evaluation Handbook". Wyjaśniono w nim historię i zasady badań. Współpraca opierała się na gromadzeniu w okresie 3 lat danych dla 12 wskaźników – wśród nich **User satisfaction** – i porównaniu wyników w przedziałach czasu oraz z innymi bibliotekami.

**Satysfakcja użytkowników** (na podstawie ISO 11620 :1998, B.1.1.1)

1. Satysfakcja z poziomu usług bibliotecznych w całości

Czy są Państwo zadowoleni z biblioteki? Oceń bibliotekę według skali 1-5,

2. Satysfakcja z poszczególnych usług oferowanych przez bibliotekę

Czy są Państwo zadowoleni z poziomu usług w bibliotece? 1 2 3 4 5

Czy są Państwo zadowoleni z godzin otwarcia biblioteki? 1 2 3 4 5

Czy są Państwo zadowoleni z obecnej wizyty w bibliotece? 1 2 3 4 5

Podstawowe pytania mogą być uzupełnione o inne, zgodnie z potrzebami biblioteki, np.:

- Czy są Państwo zadowoleni z obsługi wypożyczeń?
- Czy są Państwo zadowoleni z usługi wypożyczeń międzybibliotecznych?
- Czy są Państwo zadowoleni z urządzeń umożliwiających kopiowanie?
- Czy są Państwo zadowoleni z oznakowania w bibliotece?
- Czy są Państwo zadowoleni z dostępności służb informacyjnych?

Badanie stopnia zadowolenia z usług może być uzupełniane pytaniami o ważność poszczególnych usług, np.

	Czy są Państwo zadowoleni? Jak ważne to jest dla Państwa?									
Pomoc udzielana przez pracowników	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Źródła:

- Adrial, Ch. J., Edgren, J., *Together we shape better libraries. The Swedish Quality Handbook Project. In: IFLA World Congress. August 2004.* [http://archive.ifla.org/IV/ifla70/papers/152e-Adrial\\_Edgren.pdf](http://archive.ifla.org/IV/ifla70/papers/152e-Adrial_Edgren.pdf)
- PRESTATIONSINDIKATORER FÖR DET SVENSKA BIBLIOTEKSOMRÅDET - ett förslag till handbok för utvärderingsarbete <http://www.mah.se/upload/BIT/Projekt/Kvalitet/Web010508.doc>

## Dania

W 2000 r. pięć innowacyjnych duńskich bibliotek (przy wsparciu Duńskiej Narodowej Agencji Bibliotek; obecnie Duńska Agencja Kultury) podjęło decyzję o stworzeniu międzybibliotecznego modelu pomiaru efektywności działania i zarządzania. Na podstawie dostępnej literatury przedmiotu i wyników pracy grupy fokusowej użytkowników sporządzono model satysfakcji i lojalności użytkowników. Model definiuje 6 obszarów jakości, które determinują satysfakcję użytkowników, a w konsekwencji ich lojalność wobec biblioteki (model przedstawiony graficznie zamieszczony jest w artykule A. Mortensen, L. Gronholdt (zob. Źródło). Dwaścieścia trzy pytania skierowane do użytkowników bibliotek sformułowano w sposób elastyczny, tak aby były odpowiednie dla użytkowników wszystkich typów bibliotek. Umożliwiło to porównanie otrzymanych wyników z różnych bibliotek (pytania zawarte są w tekście artykułu). Wyniki badań ankietowych pozwalają na obliczenie ogólnego poziomu lojalności i satysfakcji użytkowników, jak i oceny sześciu obszarów jakości oraz wpływ poszczególnych obszarów na poziom satysfakcji i lojalności. Stosowana jest siedmiostopniowa skala dostosowana do charakteru pytania. Istotne jest, że w badaniu możliwe jest także określenie priorytetów, które najbardziej wpływają na satysfakcję i lojalność użytkowników.

Źródło:

Mortensen, A., Gronholdt, L. Improving Users' Perceived Quality, Satisfaction and Loyalty: An Integrated Measurement and Management System. The Journal of Academic Librarianship, 2003, Vol. 29, No. 3, s. 140-147 <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/5946/1/Usuarios.pdf>

W roku 2011 wszystkie duńskie biblioteki miały możliwość wzięcia udziału w ogólnokrajowym badaniu benchmarkingu. W badaniu - wykonywanym w tym samym tygodniu i w ten sam sposób – wykorzystuje się ten sam kwestionariusz dla wszystkich bibliotek. Badania będą prowadzone dwa razy w roku. W 2009 r. przeprowadzono pilotaż we współpracy Herning Libraries i Association of Library Directors. Wsparcie finansowe otrzymano od Danish Agency for Libraries and Media. Projekt pilotażowy zalecił użycie wspólnego rozwiązania opracowanego we współpracy z firmą Ramboll. Rozwiązanie zawiera oprogramowanie do prowadzenia badań, wspólny kwestionariusz, jak również doradztwo dla przeprowadzenia badania i analizy danych. Model opiera się na współpracy między bibliotekami i Ramboll, co przynosi korzyści finansowe.

Badania właściwe były koordynowane przez Herning Libraries i Ramboll. Poza tym, wszystkie regionalne biblioteki zapewniają kontrolę, weryfikację (sparing) różnych elementów w ankiecie. Standaryzowany pomiar jest istotny dla organizatorów, ponieważ biblioteki są mierzone w skali kraju w bardzo obiektywny sposób. Biblioteka ma kilka indywidualnych korzyści. Badanie umożliwia porównanie z innymi bibliotekami podobnymi do siebie i lepszymi. Porównanie ułatwia ocenę własnych wyników. Może, na przykład, być dość trudne do określenia, czy biblioteka, które uzyskała wynik „67% użytkowników jest bardzo zadowolonych z usług biblioteki” jest dobry. Jeśli badanie jest powtarzane, biblioteka może monitorować swój rozwój i aktywnie wprowadzać zmiany w priorytetowych obszarach. Standaryzacja metody badania oznacza również, że indywidualna biblioteka oszczędza środki finansowe: nie trzeba tracić czasu na rozwijanie i testowanie kwestionariusza, a czas poświęcony na planowanie badania jest znacznie zredukowany, ponieważ instrukcja opisuje jak to robić. Współpraca oznacza również korzyści finansowe, jak wydatki na zakup oprogramowania do badania (SurveyXact) oraz wsparcie doradcze, które kupowane indywidualnie byłyby droższe.

Podstawowym elementem tego modelu jest współpraca biblioteki i Ramboll. Ramboll jest odpowiedzialne za część techniczną, biblioteki zbierają odpowiedzi, a jeśli chodzi o analizy to część bibliotek może wykupić w Ramboll wsparcie doradcze w większym lub mniejszym zakresie.

Jednym z najbardziej istotnych kryteriów modelu badania użytkownika jest elastyczność. Ponadto udział w badaniu musiał być stosunkowo tani - 4000 DKK, w zależności od tego, czy organ lokalny ma już licencję na system Ramboll. Jednocześnie należy wziąć pod uwagę, że niektóre biblioteki posiadają specjalistów w dziedzinie analizy, a inne nie. Biblioteki mogą zatem zdecydować się na przeprowadzenie analizy u siebie lub poprzez Ramboll. Można ponadto wykupić możliwość do zadawania dodatkowych pytań w ankiecie, jeśli standardowe nie są wystarczające.

Źródło:

Svenstrup S. DENMARK Almost 100 % satisfaction and so what? <http://slq.nu/?article=denmark-almost-100-satisfaction-and-so-what>

## Finlandia

W 2010 r. przeprowadzono badania online satysfakcji użytkowników bibliotek publicznych i naukowych. Badania zapoczątkowano w 2008 r. i mają być przeprowadzane w cyklu 2-letnim, a przygotowane zostały we współpracy z różnymi sektorami bibliotecznymi i przeprowadzane są przez Bibliotekę Narodową. Biblioteki biorące udział w badaniu otrzymują podsumowanie raportu z wynikami dotyczącymi ich sektora oraz osobne szczegółowe raporty z odpowiedziami ich użytkowników. Wszystkie biblioteki mają dostęp do aplikacji, za pomocą której przeprowadzane jest badanie. Dzięki temu mogą zestawiać i analizować wyniki badań i generować raporty w oparciu o zebrane dane. W 2010 r. w badaniu udział wzięło 34 300 użytkowników. Podczas badania mierzone są:

- zachowania użytkowników,
- ocena stopnia satysfakcji zasobów, środowiska biblioteki, fizycznych udogodnień, usług elektronicznych,
- wpływ usług bibliotecznych.

Źródła:

P. Jokitalo: FINLAND Users consider library services increasingly important

<http://slq.nu/?article=finland-users-consider-library-services-increasingly-important>

P. Jokitalo: National user survey in all Finish libraries

[http://www.kansalliskirjasto.fi/extra/vanhat\\_bulletin10/bulletin10/article5.html](http://www.kansalliskirjasto.fi/extra/vanhat_bulletin10/bulletin10/article5.html)

## Wielka Brytania – LISU, SCONUL

**Lisu Annual Library Statistic** przedstawia obszerne roczne zestawienia wskaźników ilościowych i jakościowych dla bibliotek Wielkiej Brytanii za lata 1997-2004. Zawiera również dane dotyczące satysfakcji użytkownika, uwzględniając ocenę „dobry” lub „bardzo dobry”. Zakres danych obejmuje pytania od godzin otwarcia biblioteki do usług przeznaczonych dla dzieci. Najwyższy wskaźnik osiągnęła skuteczność pomocy pracowników – 96,9% jako „dobry” lub „bardzo dobry” i wiedza i umiejętności fachowe – 94,9%.

Lista zagadnień w badaniu satysfakcji użytkownika:

- skuteczność pomocy pracowników
- wiedza i fachowość pracowników
- usługi z zakresu informacji
- czas oczekiwania na usługę
- łatwość dostępu do zbiorów wewnątrz biblioteki
- łatwość wejścia do budynku biblioteki
- środowisko biblioteki (warunki panujące wewnątrz – temperatura, hałas, wygoda pracy)
- usługi dla dzieci
- informacja wizualna
- lokalizacja
- wygląd, zagospodarowanie
- komputery
- książki i inne materiały
- godziny otwarcia
- dostępność miejsc siedzących i stolików
- ocena ogólna

Źródło: <http://www.lut.ac.uk/departments/lis/lisu/downloads/als06.pdf>

W/w badania prowadzi dla LISU CIPFA Social Research<sup>13</sup> w ramach projektu PLUS związanego z badaniami efektywności. Do 2009 r. był to program Public Library Service Standards (PLSSs), w ramach którego - zgodnie z dyrektywami DCM - biblioteki musiały co najmniej raz na 3 lata przeprowadzić wśród klientów ankiety, które oprócz pomiaru stopnia zadowolenia obejmowały także pytania o potrzebę wprowadzenia ulepszeń. W uproszczeniu i standaryzacji ankiet pomagał bibliotekom *Public Library User Survey* (PLUS). Wprawdzie nie było obowiązku korzystania z niego, ale należało posługiwać się zawartymi w nim zestawami pytań. Na koniec wyniki ankiet ujmowane były w *Annual Library Plans* i tym samym wpływały także na ocenę pracy bibliotek. (*Zob. Najlepsze wzorce działalności bibliotecznej w Europie, Singapurze i USA. Warszawa 2005, s. 28*).

W 2012 r. w CIPFA wprowadzony nowy program badania dorosłych użytkowników PLUS. Ankieta uwzględnia znaczną liczbę pytań z 2009 r. i lat wcześniejszych, które pozwalają na porównania w czasie. Do głównej części badania, a także części demograficznej wprowadzono nowe zagadnienia. Inne nowe pytania dotyczą korzystania z własnych komputerów i materiałów oraz więzi z biblioteką. Biblioteki zarejestrowane mogą prowadzić płatne badania w ramach CIPFA, a ich wyniki uwzględniać w formularzach danych statystycznych.

Od 2013 r. CIPFA prowadzi również pilotaż ukierunkowany na badania użytkowników – dzieci i młodzieży w wieku poniżej 16 lat. Raporty konsultacji i badań pilotażowych, jak również ukończone kwestionariusze można znaleźć na witrynie CIPFA<sup>14</sup>.

<sup>13</sup> <http://www.cipfasocialresearch.net/libraries/>

<sup>14</sup> <http://www.cipfasocialresearch.net/libraries/childplus/>

Od 2009 r. badania satysfakcji uwzględnia się w programie LIBRARY BENCHMARK prowadzonym przez Museums, Libraries and Archives<sup>15</sup>. Sugeruje się następujące pytanie i skalę 5-punktową (bardzo dobre, dobrze, odpowiednio, źle, bardzo źle): *Biorąc wszystko pod uwagę, co myślisz (jak oceniasz) o usługach twojej biblioteki?* Definicja mieszkańca zadowolonego – ten, który odpowiedział “bardzo dobrze” albo “dobrze”. Do standardu podaje się odsetek mieszkańców zadowolonych z usług. Władze **Walii** ustanowiły zestaw standardów i wskaźników dla bibliotek publicznych<sup>16</sup>, w których figurują:

- % użytkowników bibliotek (dorosłych i dzieci poniżej 16 roku życia), którzy są zadowoleni lub bardzo zadowoleni z usług biblioteki - zalecany wynik wskaźnika wynosi 90%,
- % dorosłych, którzy uważają, że oferta książek dostępnych w bibliotece, z której korzystają jest "bardzo dobra" , "dobra" lub "odpowiednia" ;
- % użytkowników poniżej 16 roku życia, którzy uważają, że dobór książek w bibliotece, których używają jest "dobry" lub "OK".

Badania są prowadzone w czasie trzyletniego cyklu, osobno dla dorosłych i dla dzieci. Wiele bibliotek korzysta w tym celu z programu PLUS CIPFA (zob. wyżej), korzystając z kwestionariuszy i metod analitycznych CIPFA. Ze względu na koszty inne biblioteki korzystają z własnych metod. Zaleca się, aby podejścia metodologiczne było podobne do PLUS. Dlatego opracowano specjalne wytyczne dla bibliotek:

- częstotliwość badań : jeden raz w ciągu trzech lat (badania dorosłych i dzieci nie muszą być przeprowadzane w tym samym czasie),
- zakres badań:
  - dla dorosłych: placówki z liczbą agend mniejszą lub równą 17 powinny przeprowadzić badania we wszystkich punktach usługowych; placówki z liczbą agend mniejszą lub równą 45 powinny przeprowadzić badania w 50 % punktów usługowych
  - dzieci : podobne do dorosłych
- charakter badań ( metodologia )
  - dla dorosłych: jeśli agendę odwiedza więcej niż 1000 osób na tydzień, wskazane jest określenie próby i przekroju odwiedzających oraz zaproszenie do 500 osób do wzięcia udziału w badaniach; jeśli agendę odwiedza mniej niż 1000 osób na tydzień każdy odwiedzający powinien zostać zaproszony do wzięcia udziału w badaniach. Dotychczasowe doświadczenia wskazują, że do 10 % użytkowników zwróci kwestionariusze tą metodą;
  - dzieci: próbka użytkowników do badań powinna stanowić 15% przeciętnej tygodniowej liczby odwiedzin osób w wieku 16 lat i poniżej
- harmonogram badań:
  - dorośli : zwykle badanie powinno być przeprowadzone w okresie od połowy września do końca listopada podczas jednego lub dwóch tygodni wybranych przez bibliotekę według własnego uznania. Niektóre biblioteki zmieniały te terminy na czas od marca do kwietnia, bez zauważalnej różnicy w wynikach;
  - dzieci: badanie powinno być przeprowadzone od połowy września (co najmniej na tydzień po wakacjach) do końca listopada, ale musi wykluczać październikową przerwę w nauce.

Standardowe badania proponuje też **SCONUL**<sup>17</sup>. W badaniu pyta się nie tylko o "doświadczenia" z ostatniego korzystania z usług, ale także o zadowolenie z poszczególnych usług oraz jak ważna jest każda z nich.

Inne badania:

<http://www.rluk.ac.uk/files/RLUK-student-satisfactionFR.pdf>

<http://www.rluk.ac.uk/content/rluk-demonstrating-value-student-satisfaction-and-library-provision>

<sup>15</sup> [http://www.mla.gov.uk/what/raising\\_standards/improvement/~/\\_media/Files/pdf/2008/library\\_benchmark.ashx](http://www.mla.gov.uk/what/raising_standards/improvement/~/_media/Files/pdf/2008/library_benchmark.ashx)

<sup>16</sup> <http://wales.gov.uk/docs/drah/publications/110223wpls2101112en.pdf>

<sup>17</sup> SCONUL service templates, [http://www.sconul.ac.uk/groups/performance\\_quality/surveys/templates.html](http://www.sconul.ac.uk/groups/performance_quality/surveys/templates.html)



## Inne przykłady z: Poll, R., Boekhorst P. Measuring quality: performance measurement in libraries. 2007

Trendy badania satysfakcji użytkowników bibliotek zmierzają w kierunku standardowych badań i wspólnych projektów ze względu na benchmarking i praktyczność analizy danych.

W bibliotekach akademickich szeroko wykorzystywane są badania LibQUAL+ opracowane przez Association of Research Libraries<sup>13</sup>. W badaniu użytkownicy proszeni są o ocenę usług biblioteki w 9-punktowej skali, co do:

- minimalnego, dopuszczalnego poziomu usług,
- pożądanego poziomu usług,
- postrzegania wykonania usług.

W **Australii**, badania Rodskiego, teraz InSync, wykorzystywane są w wielu bibliotekach. Podobnie jak w SCONUL, mierzy się zadowolenie z wykonania usług obok znaczenia (ważności) usług dla użytkownika<sup>14</sup>.

Podobne metody – pytania o satysfakcje i ważność – zostały wykorzystane we wspólnym badaniu użytkowników 15 **niemieckich** bibliotek uniwersyteckich w 2001 r.<sup>15</sup>

Wspólny projekt 10 **austriackich** bibliotek uniwersyteckich w 2003 roku koncentrował się na badaniu zadowolenia użytkowników z usług elektronicznych, przy pomocy internetowego kwestionariusza na stronach internetowych bibliotek.<sup>16</sup>

## LibSat (komercyjny program – ankieta online + analiza danych)

Komercyjny produkt online dla bibliotek (głównie amerykańskich i kanadyjskich)

<http://www.countingopinions.com/products/libsat.php>

LibSat zawiera ankiety umożliwiające bibliotekom badanie satysfakcji klienta wg obszarów wybranych przez bibliotekarza. Raporty on-line pozwalają bibliotekom na dostęp w czasie rzeczywistym do poglądów swoich klientów i umożliwiają zarządowi biblioteki porównania trendów w satysfakcji klientów.

Wersja DEMOe <http://www.countingopinions.com/demo/index.php>

Uzupełnienie LibSat - SQUIRE™ (Satisfaction Quality Usage Importance Referral, and Expectation)

Wskaźnik SQUIRE automatycznie łączy w sobie kilka elementów zadowolenia klientów i generuje względne rankingi indeksu na podstawie uzyskanych danych. SQUIRE zapewnia szybki, ogólny przegląd klientów biblioteki uczestniczących w rankingu satysfakcji. Umożliwia zarządzanie biblioteką, określa jej miejsce w rankingu i pozwala na szybką identyfikację usług biblioteki umożliwiających poprawę zadowolenia klientów.

## SurveyMonkey - oprogramowanie on-line - Kanada

<sup>13</sup> LibQUAL+™, <http://www.libqual.org/>. LibQUAL+™ bibliography (2004), <http://www.libqial.org/documents/admin/LibQUALBibliographv3.1.pdf>. LibQUAL+(R) study bibliography, <http://www.cne.tatnu.edu/~bthompson/servqbib>

<sup>14</sup> Saw, G. and Clark, N. (2004), Reading Rodski: user surveys revisited, *IATUL Proceedings* 14, <http://www.iatul.org/doclibrarv/public/ConfProceedings/2004/Grace20Saw20and20Nicole20Clark.pdf>

<sup>15</sup> Polimer, R., Guschker, S. and Mundt, S. (2002), Gemeinsame Nutzerbefragung der nordrhein-westfalischen Universitätsbibliotheken - methodisches Vorgehen und Erfahrungen, *Bibliotheksdienst* 36,1, pp. 20-33, [http://bibliotheksdienst.zlb.de/2002/02\\_01\\_Q2.pdf](http://bibliotheksdienst.zlb.de/2002/02_01_Q2.pdf); Mundt, S. (2003), Benchmarking user satisfaction in academic libraries - a case study, *Library and Information Research* 27 (87), pp. 29-37, <http://eprints.rclis.org/handle/10760/6084>

<sup>16</sup> Bauer, B. (2004), Die elektronische Bibliothek auf dem Prüfstand ihrer Kunden: Konzeption und Methodik der gemeinsamen Online-Befragung 2003 an zehn österreichischen Universitäts- und Zentralbibliotheken, *Bibliotheksdienst* 38,5, pp. 595-610

Program umożliwia łatwe profesjonalne badania satysfakcji, które można również zastosować w bibliotekach. Funkcje:

- bez instalacji oprogramowania - wystarczy otworzyć przeglądarkę i wprowadzać dane,
- podstawowy zestaw zawsze bezpłatnie; zaawansowane funkcje i adaptacje za bardzo niską miesięczną opłatą.

Posiada gotowy szablon umożliwiający badania w zakresie, np. satysfakcji klienta:

- zadawanie pytań w kategoriach: wymagane lub opcjonalne,
- można wymusić określoną liczbę odpowiedzi,
- sprawdzanie poprawność tekstu wpisanego w otwartym polu, pod kątem spełniania kryteriów określonego formatu, długość wpisu, liczby, daty i adresu e-mail,
- jeśli kryteria nie są spełnione, wyświetlane są komunikaty o błędach w 21 różnych językach.

Program umożliwia analizę wyników w chwili zakończenia badania. Na podstawie posiadanych danych można sporządzać wykresy. Zarządzający danymi określa poziom widoczności – można udostępnić tylko podsumowanie albo podsumowanie i szczegóły ankiety.

## Inne przydatne materiały

- 1) Związek Miast Polskich – System Analiz Samorządowych – Badania ankietowe  
<http://www.sas24.org/sas-badania-ankietowe.jsp> – Kultura - Ankieta – Biblioteki  
<http://www.sas24.org/ankietymieszkanow/kwestionariusz%20dla%20klientow%20bibliotek.pdf>
- 2) Badanie satysfakcji klientów, zasady wdrażania działań korygujących. W: Alina Habit i in. Planowanie pracy biblioteki. Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego, Warszawa 2009
- 3) „Biblioteki publiczne – opinie, korzystanie, potrzeby”  
[http://www.biblioteki.org/repository/PLIKI/DOKUMENTY/RAPORTY/Mieszkanow\\_wsi\\_i\\_uzytkownicy\\_bibliotek.pdf](http://www.biblioteki.org/repository/PLIKI/DOKUMENTY/RAPORTY/Mieszkanow_wsi_i_uzytkownicy_bibliotek.pdf)
- 4) MEETING USERS NEEDS A CHECKLIST FOR BEST PRACTICE PRODUCED BY SECTION 8 – PUBLIC LIBRARIES SECTION OF IFLA. First produced August 2005 – Updated: July 2008  
[http://archive.ifla.org/VII/s8/proj/Mtg\\_UN-Checklist.pdf](http://archive.ifla.org/VII/s8/proj/Mtg_UN-Checklist.pdf)
- 5) Poll, R., Impact/Outcome Measures for Libraries. LIBER QUARTERLY 2003,  
<http://liber.library.uu.nl/publish/articles/000060/article.pdf>
- 6) Analiza i ocena efektywności funkcjonowania Systemu Biblioteczno-Informacyjnego Politechniki Warszawskiej/[oprac. Elżbieta Gruszczyńska et al.; Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej]. Warszawa: Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej, 2012.
- 7) Ankieta diagnozująca potrzeby czytelnicze nauczycieli i studentów oraz ich realizację w Dolnośląskiej Bibliotece Pedagogicznej we Wrocławiu  
[http://www.dbp.wroc.pl/biblioteki/wroclaw/index.php?option=com\\_fabrik&view=form&fabrik=13&random=0&Itemid=134](http://www.dbp.wroc.pl/biblioteki/wroclaw/index.php?option=com_fabrik&view=form&fabrik=13&random=0&Itemid=134)
- 8) Ankieta on-line badająca potrzeby szkoleniowe nauczycieli bibliotekarzy (E-Pedagogiczna SBP)  
[http://e-pedagogiczna.edu.pl/index.php?akcja=art\\_zobacz&art\\_id=1&id\\_news=892](http://e-pedagogiczna.edu.pl/index.php?akcja=art_zobacz&art_id=1&id_news=892)
- 9) Ankieta - Funkcjonowanie Biblioteki Pedagogicznej w Sędziszowie i potrzeby czytelnicze użytkowników <http://moje-ankiety.pl/> <http://moje-ankiety.pl/respond-6782/ankieta-funkcjonowanie-biblioteki-pedagogicznej-w-sedziszowie-i-potrzeby-czytelnicze-uzytkownikow.html>
- 10) Wyniki ankiety diagnozującej pracę biblioteki pedagogicznej w Strzelnie. <http://e-pedagogiczna.edu.pl/upload/file/zarzadzanie/jakosc4.pdf>
- 11) Kartoteka zagadnieniowa i metodyczna a stopień wykorzystania czasopism w Bibliotece Pedagogicznej w Inowrocławiu – wyniki badań  
[http://www.profesor.pl/publikacja\\_14801\\_Ankiety\\_Kartoteka-zagadnieniowa-i-metodyczna-a-stopien-wykorzystania-czasopism-w-Bibliotece-Pedagogicznej-w-Inowroclawiu-wyniki-badan](http://www.profesor.pl/publikacja_14801_Ankiety_Kartoteka-zagadnieniowa-i-metodyczna-a-stopien-wykorzystania-czasopism-w-Bibliotece-Pedagogicznej-w-Inowroclawiu-wyniki-badan)



- 12) Ewaluacja w Pedagogicznej Bibliotece Wojewódzkiej w Przemyśle w roku szkolnym 2010/2011 <http://www.przemysl.pbw.org.pl/index.php/aktualnosci/przemysl/379-ewaluacja-w-pedagogicznej-bibliotece-wojewodzkiej-w-przemylu-w-roku-szkolnym-2010-2011>
- 13) Opracowanie ankiety skierowanej do nauczycieli, mającej na celu zbadanie przyczyn spadku czytelnictwa wśród tej grupy czytelników <http://www.pbw.gda.pl/mkam-bibped.pdf>
- 14) Analiza ankiety przeprowadzonej wśród czytelników biblioteki pedagogicznej w Przasnyszu [http://www.bp.ostroleka.pl/testowy/index.php?option=com\\_content&task=view&id=229&Itemid=96](http://www.bp.ostroleka.pl/testowy/index.php?option=com_content&task=view&id=229&Itemid=96)
- 15) Analiza ankiety przeprowadzonej wśród czytelników Pedagogicznej Biblioteki Wojewódzkiej w Łodzi [http://www.pbw.lodz.pl/Biblioprewencja\\_prezentacje/08\\_Piotr%20Szeligowski%20-%20Analiza%20ankiety.pdf](http://www.pbw.lodz.pl/Biblioprewencja_prezentacje/08_Piotr%20Szeligowski%20-%20Analiza%20ankiety.pdf)
- 16) Analiza ankiety przeprowadzonej wśród czytelników biblioteki pedagogicznej w Makowie Mazowieckim [www.bpprzasnysz.pl/dokumenty/analiza\\_ankiety.doc](http://www.bpprzasnysz.pl/dokumenty/analiza_ankiety.doc)
- 17) Program do tworzenia ankiet <http://moje-ankiety.pl/>
- 18) Program do tworzenia ankiet <http://webankieta.pl>
- 19) Ankieta.pl - Największy polski serwis do tworzenia internetowych ankiet. <http://www.ankieta.pl/>
- 20) Wojakowski, D. Metodologia badań dotyczących jakości usług bibliotek publicznych. W: Dobra biblioteka publiczna - czyli jaka? : studia i materiały. Kraków 2006, s. 73-87 <http://mbc.malopolska.pl/dlibra/docmetadata?id=390&dirids=13&tab=>
- 21) Najlepsze wzorce działalności bibliotecznej w Europie, Singapurze i USA. Warszawa 2005
- 22) Lindberg-Sand, A. Rozumienie znaczenia usług bibliotecznych dla rozwoju wiedzy na nowoczesnym uniwersytecie - pytanie o rolę sieci biblioteki uniwersyteckiej [http://www.nowyebib.info/biuletyn-ebib/30/a.php?lindberg\\_sand](http://www.nowyebib.info/biuletyn-ebib/30/a.php?lindberg_sand)
- 23) Buzdygan, D., Szczygieł, M. "Inny użytkownik, inna biblioteka" - próba wychwycenia zmian mentalności użytkowników biblioteki akademickiej, na podstawie badań prowadzonych z wykorzystaniem profesjonalnego oprogramowania Priority Search w Bibliotece Głównej Politechniki Krakowskiej. <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/torun/buzdygan.php>
- 24) Buzdygan, D., Różycka, M., Sobielga, J., et al. Badanie potrzeb użytkowników w bibliotekach akademickich z wykorzystaniem programu LIBRA. Raport z badań, 2000. In Quality management in academic libraries, Bydgoszcz - Gnień (Poland), 10-13 September 2000. Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich, KWE. <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/atr/buzdygan.html>
- 25) Liber, A. Czy można obiektywnie zmierzyć potrzeby czytelnika i jakość usług biblioteki elektronicznej? <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/torun/liber.php>
- 26) Feret, B., Gajda, I., Sójkowska, I. Łódzka "fabryka" informacji naukowej. Badanie satysfakcji i oczekiwań użytkowników Biblioteki Głównej Politechniki Łódzkiej <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/torun/feret.php>
- 27) Kosik, T. Określanie potrzeb czytelników i ocena stopnia ich realizacji w Bibliotece Głównej Akademii Medycznej w Bydgoszczy. <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/torun/kosik.php>
- 28) Pośnik, A., Umiastowska, K. Badanie potrzeb użytkowników bibliotek akademickich na przykładzie Biblioteki Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/torun/posnik.php>
- 29) Szerksznis, Ż., Spaleniak, A. Użytkownik Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu - jego potrzeby, poziom zadowolenia i satysfakcji. <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/torun/szerksznis.php>
- 30) Żelawska, E. Potrzeby czytelników w dobie nowoczesnych technologii głównym motorem zmian i przekształceń Biblioteki Głównej Politechniki Opolskiej <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/torun/zelawska.php>
- 31) Sidor, M. SERVQUAL w badaniach jakości usług bibliotecznych (Przegląd wybranej literatury) <http://www.oss.wroc.pl/biuletyn/ebib16/sidor.html>

Oprac. Lidia Derfert-Wolf na podstawie materiałów własnych oraz przygotowanych przez Grażynę Leonowicz, Teresę Szmigielską i Joannę Burską

Założenia oraz „Propozycja kwestionariusza ankiety badania satysfakcji użytkowników bibliotek – wersja podstawowa” opracowane przez Zespół powołany przez Zarząd Główny SBP do realizacji zadania „Badanie efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych”, w składzie:

Lidia Derfert-Wolf (Uniwersytet Technologiczno-Przyrodniczy w Bydgoszczy) - kierownik zadania

Joanna Burska (Wojewódzka Biblioteka Publiczna w Olsztynie)

Artur Jazdon (Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu)

Małgorzata Jezierska (Biblioteka Narodowa)

Marek Jurowski (Książnica Kopernikańska w Toruniu)

Danuta Kaczmarek (Wojewódzka i Miejska Biblioteka Publiczna w Bydgoszczy)

Grażyna Leonowicz (Pedagogiczna Biblioteka Wojewódzka im. KEN w Warszawie)

Agnieszka Pietryka (Ośrodek Rozwoju Edukacji w Warszawie)

Teresa Szmigielska ( Biblioteka Sejmowa)

Aldona Zawalkiewicz (Biblioteka Pedagogiczna w Toruniu)

Przy współudziale:

Edyty Kędzierskiej (Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej)

Jolanty Sobielgi (Biblioteka Główna Politechniki Świętokrzyskiej w Kielcach)

Lipiec – grudzień 2011 r., ostatnia aktualizacja sierpień 2013 r.