



Za liczbami kryją się ludzie: o badaniach satysfakcji użytkowników bibliotek

Edyta Strzelczyk

Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej
Zespół ds. Standardów dla Bibliotek Naukowych

Wskaźnik satysfakcji użytkowników

01

Punkt widzenia użytkowników

Odczucia, opinie
Reakcja emocjonalna
Spełnianie oczekiwań
Zaspokajanie potrzeb



02

Rezultaty

Ocena efektów działań



03

Wskaźnik jakościowy

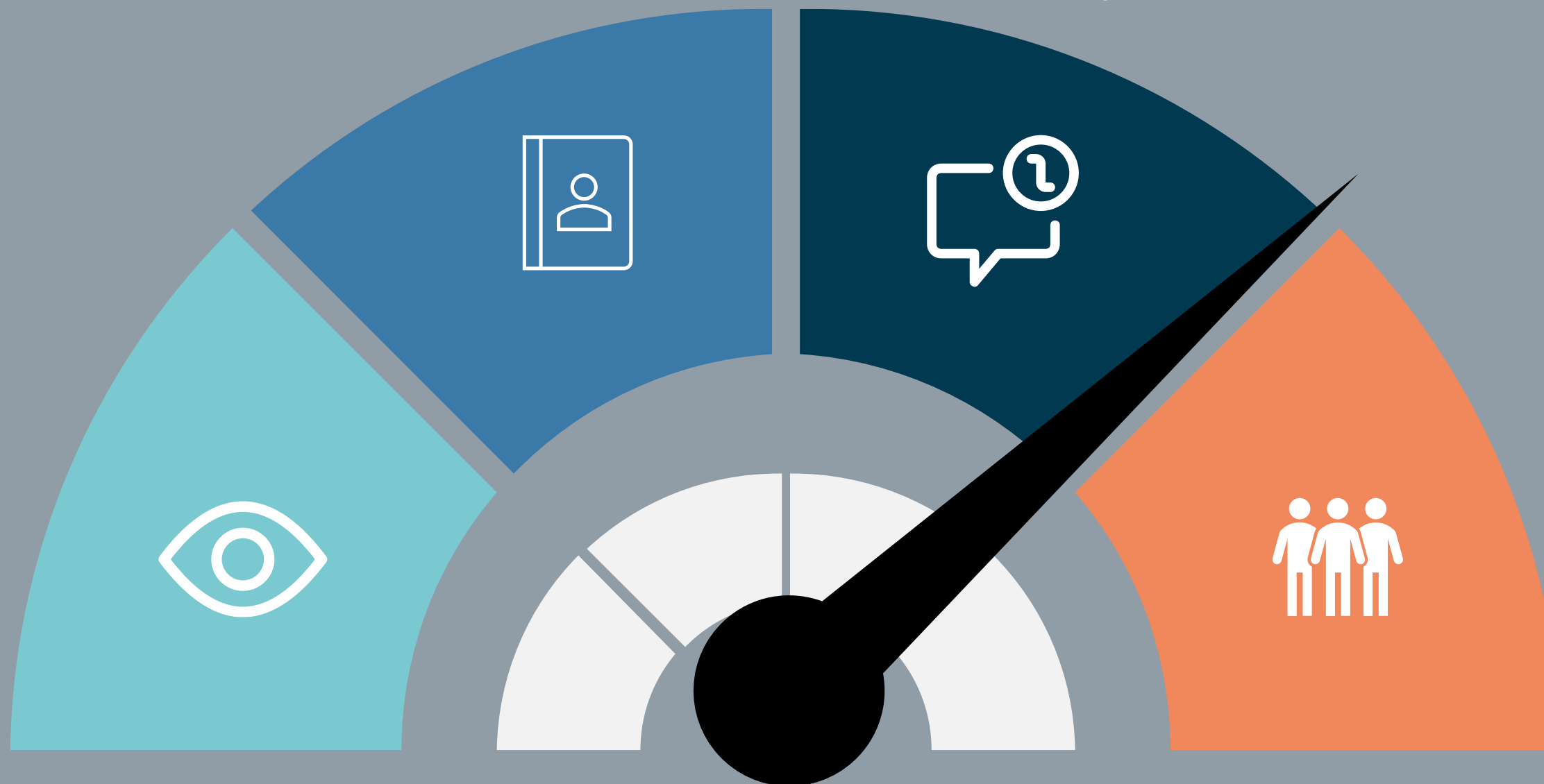
Jakość usług z perspektywy
użytkownika



04

Badania ankietowe

Dane ilościowe i jakościowe



Satysfakcja w Normach



PN-ISO 2789:2016-04

Informacja i dokumentacja. Międzynarodowa statystyka biblioteczna



PN-ISO 11620:2017-11

Informacja i dokumentacja. Wskaźniki funkcjonalności bibliotek



PN-ISO 6439:2019-11

Informacja i dokumentacja. Metody i procedury oceny wpływu bibliotek.



Wskaźniki powiązane



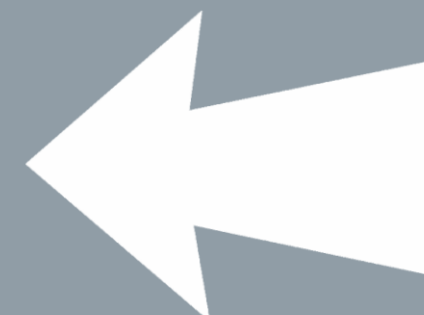
Polityka gromadzenia i udostępniana zasobów elektronicznych

wskaźniki funkcjonalności

- Liczba książek elektronicznych (licencje+zinwentaryzowane) w przeliczeniu na użytkownika
- Wydatki na zasoby elektroniczne w przeliczaniu na użyt./stud./stud. stac. w PLN
- Wydatki na zasoby elektroniczne jako procent wydatków na zbiory biblioteczne
- Liczba sesji/wyszukiwań w bazach danych w przeliczeniu na użytkownika
- Liczba pobranych dokumentów z licencjonowanych czasopism elektronicznych i pełnotekstowych baz danych w przeliczeniu na użytkownika
- Liczba wyświetleń publikacji z własnej biblioteki cyfrowej w przeliczeniu na użytkownika
- Liczba pobrań obiektów z biblioteki cyfrowej w przeliczeniu na zdigitalizowany dokument
- Liczba wyświetleń publikacji z repozytorium instytucjonalnego prowadzonego przez bibliotekę w przeliczeniu na użytkownika

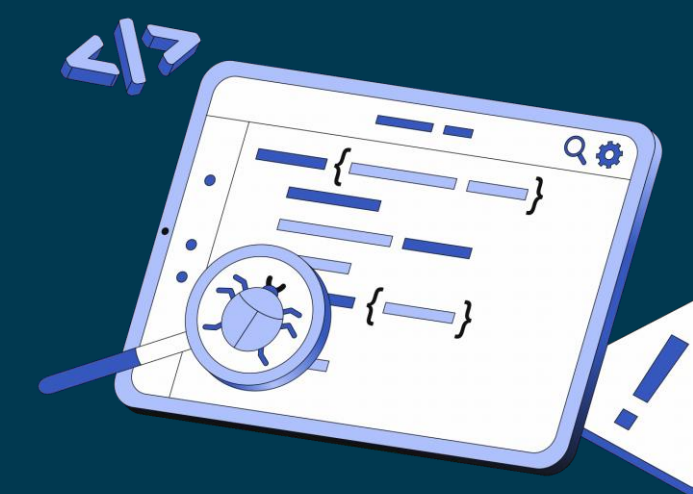
badania ankietowe

- **Ocena: zbiory elektroniczne**
- **Cele odwiedzin: korzystam z zasobów elektronicznych**
- **Analiza pytania otwartego: zbiory elektroniczne**

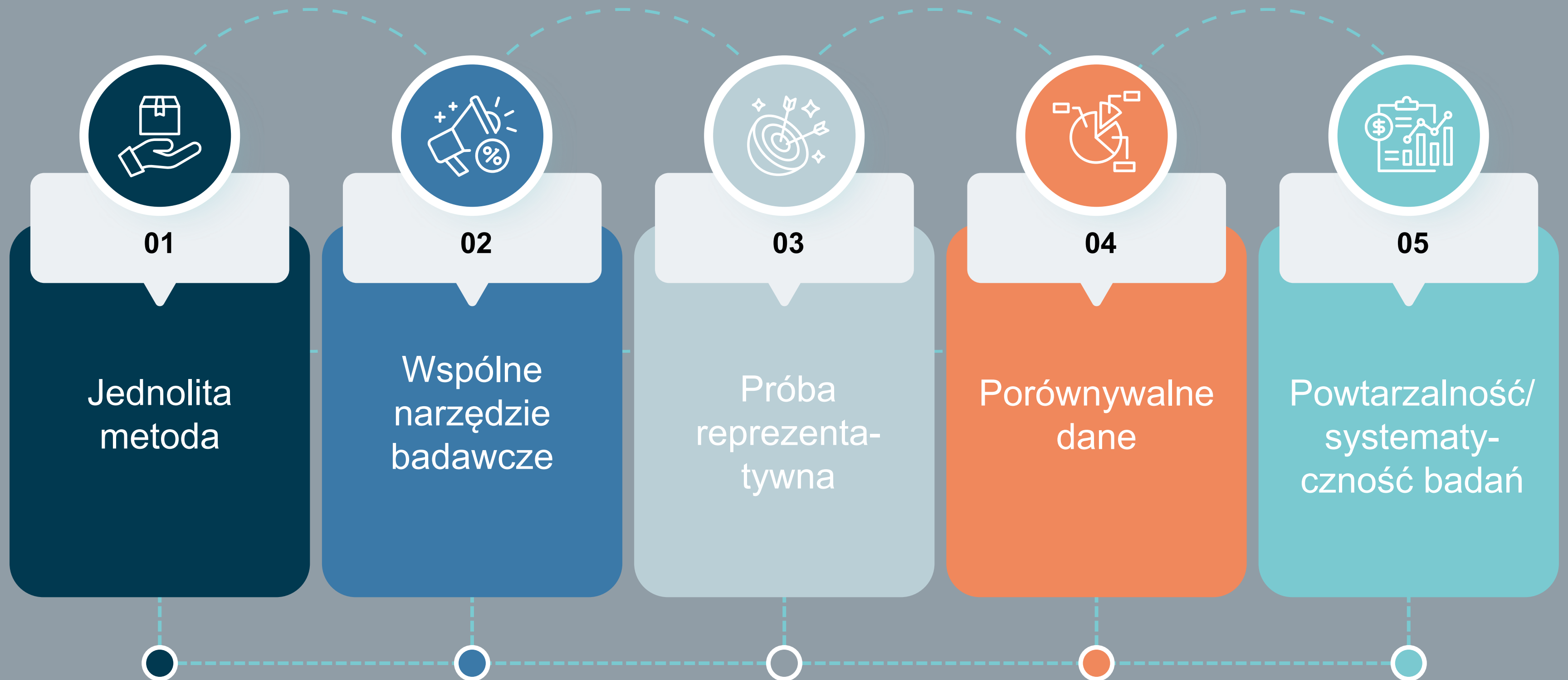


Biblioteka	Użytkownik	Bibliotekarz
Dopasowanie oferty	Głos, który ma znaczenie	Wiedza i kompetencje
Identyfikacja mocnych i słabych elementów	Komunikacja	Motywacja
Monitorowanie zmian	Uczestnictwo	Argumenty
Wzmocnienie wizerunku	Anonimowość	Podjęmowanie decyzji w oparciu o dane
Budowanie relacji		Organizacja pracy

Korzyści



Założenia



Wskaźnik satysfakcja użytkowników

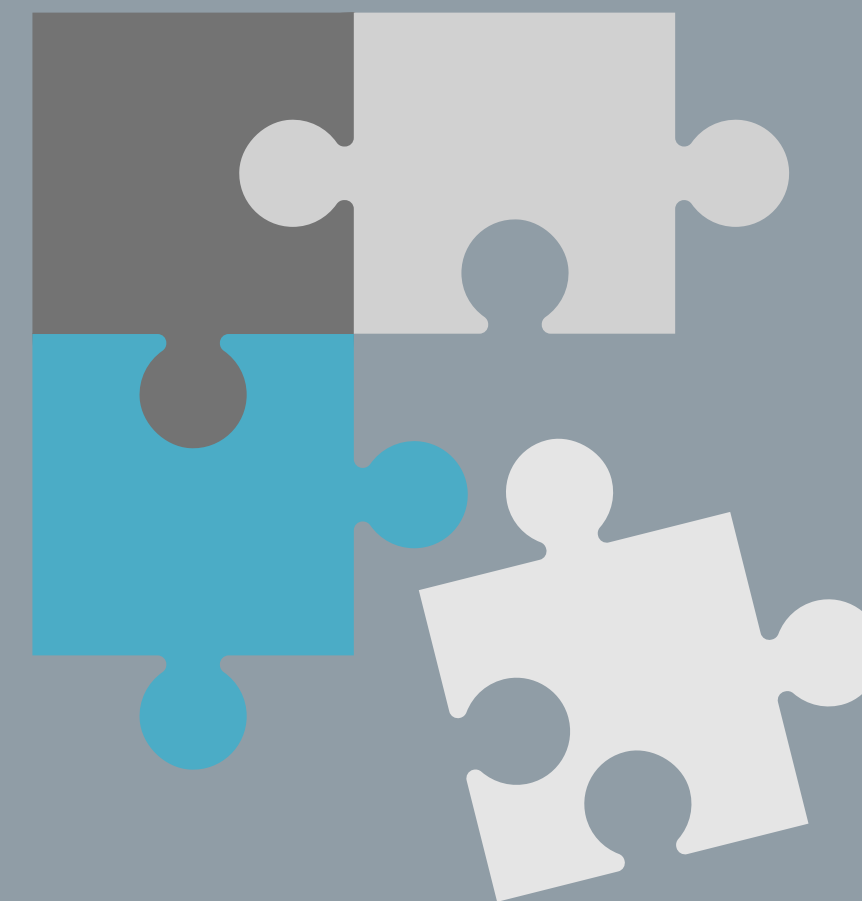
globalny

szczegółowe

- Przyjmuje wartość 1,0 - 5,0
- Metoda badań opracowana dla AFB
- W latach gdy badania się nie odbyły: #

Czego możemy się dowiedzieć o użytkownikach?

Sposoby korzystania	Po co? Jak często? Fizycznie czy wirtualnie?
Kto	Kobiety czy mężczyźni? Młodszy czy starsi? Jaki status?
Jak oceniają	Ogólne działanie biblioteki Poszczególne zasoby i usługi
Dodatkowe uwagi	Co przeszkadza? Co zmienić? Co poprawić?
Z czego nie korzystają	Najbardziej wskazywane cele oraz odpowiedzi NK-nie korzystam w pyt. 3



Etapy badań

STEP
01

Projektowanie badań

STEP
02

Przygotowanie ankiet

STEP
03

Populacja i dobór próby

STEP
04

Zbieranie danych

STEP
05

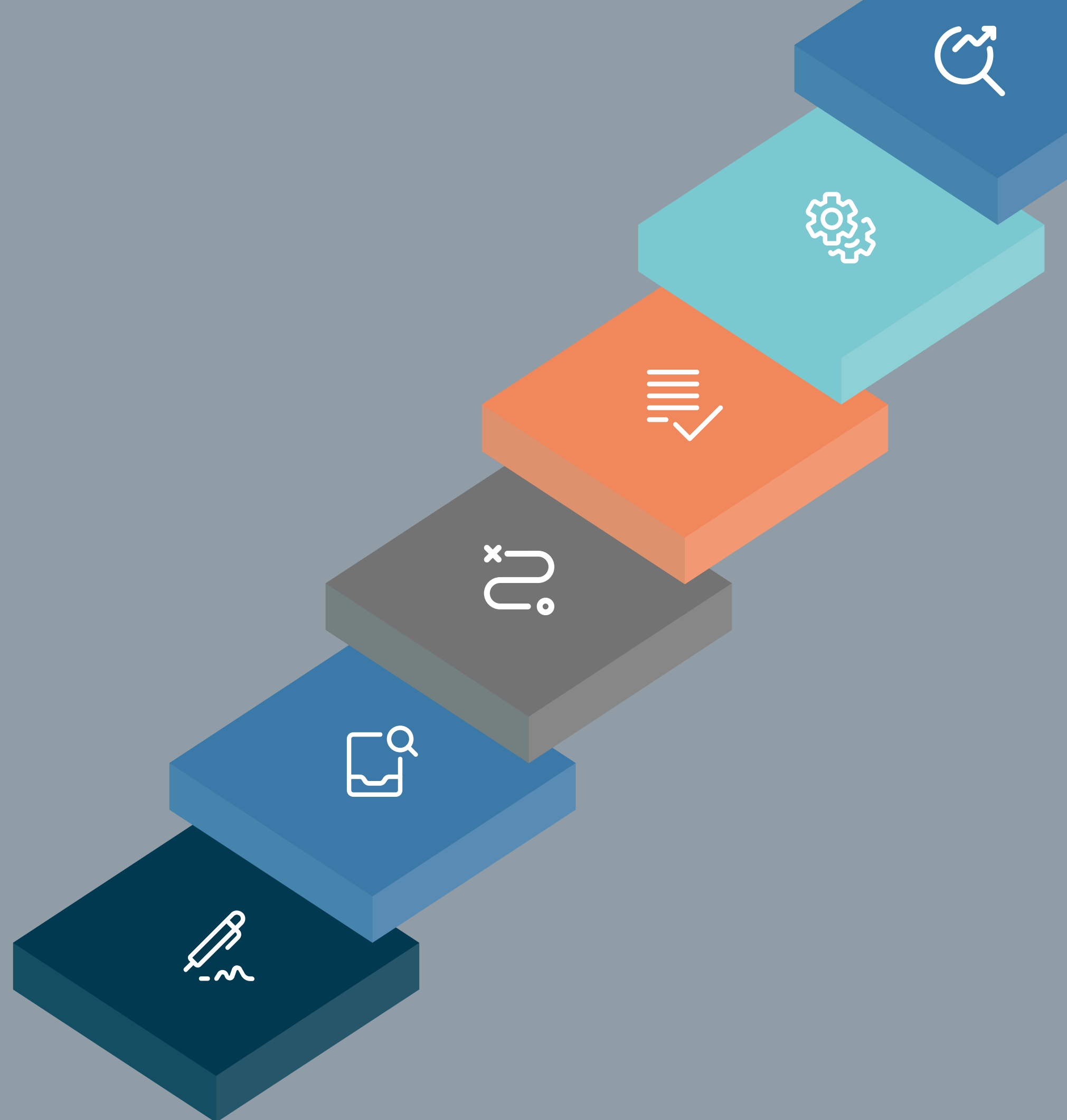
Przetwarzanie

STEP
06

Analiza

STEP
07

Raport



Materiały

na stronie www, dostępne, darmowe, gotowe do użycia

01



Ankiety

02



Poradnik

03



Arkusze do
wyznaczania
wielkości
próby

04



Arkusze do
analizy
danych

05



Arkusze do
analizy
dynamiki

06



Raport z
badań

07



Filmy
instruktażowe

Kwestionariusz ankiety

01 papierowy /
elektroniczny
różne formy dotarcia do
szerokiego grona
odbiorców

03 część bazowa
wprowadzenie
pytania badawcze
metryczka



02 ujednolicony
jednakowy dla wszystkich
bibliotek poza metryczną

04 modyfikowalny
możliwość dodawania lub
usuwania elementów w
określonych zakresach

.....
nazwa biblioteki przeprowadzającej badania

Badanie satysfakcji użytkowników biblioteki

Szanowna/y Pani/e,

prosimy o wypełnienie **anonimowej ankiety**, której celem jest ocena jakości naszych usług. Jej wyniki pomogą nam lepiej dostosować funkcjonowanie biblioteki do potrzeb użytkowników.

Dziękujemy za poświęcony czas!

I. W jakim celu odwiedza Pan/i zazwyczaj bibliotekę? Proszę uwzględnić zarówno osobistą obecność w bibliotece, jak i korzystanie w sposób wirtualny.
(proszę zaznaczyć wszystkie właściwe odpowiedzi)

<input type="checkbox"/>	korzystam z informacji zamieszczonych na witrynie internetowej biblioteki i/lub na profilach biblioteki w mediach społecznościowych
<input type="checkbox"/>	korzystam z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece
<input type="checkbox"/>	korzystam z urządzeń kopiujących
<input type="checkbox"/>	korzystam z wypożyczeń międzybibliotecznych
<input type="checkbox"/>	korzystam z zasobów elektronicznych (katalogi, bazy danych, czasopisma elektroniczne, książki elektroniczne, itp.)
<input type="checkbox"/>	korzystam ze zbiorów biblioteki na miejscu
<input type="checkbox"/>	korzystam z pomocy bibliotekarza przy wyszukiwaniu informacji
<input type="checkbox"/>	spędzam wolny czas
<input type="checkbox"/>	stacjonarnie uczestniczę w szkoleniach organizowanych przez bibliotekę
<input type="checkbox"/>	online uczestniczę w szkoleniach organizowanych przez bibliotekę
<input type="checkbox"/>	stacjonarnie uczestniczę w wydarzeniach kulturalnych organizowanych przez bibliotekę
<input type="checkbox"/>	online uczestniczę w wydarzeniach kulturalnych organizowanych przez bibliotekę
<input type="checkbox"/>	uczę się / pracuję
<input type="checkbox"/>	wypożyczam zbiory do domu
<input type="checkbox"/>	inne (jakie)

II. Jak Pan/i ocenia ogólne funkcjonowanie biblioteki?

(wg skali od 1 do 5, gdzie 1 to ocena najniższa, a 5 to ocena najwyższa)

	1	2	3	4	5
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

III. Jak Pan/i ocenia:

(wg skali od 1 do 5, gdzie 1 to ocena najniższa, a 5 to ocena najwyższa)

Jeżeli Pan/i nie korzysta z danej usługi lub biblioteka jej nie oferuje, proszę wybrać opcję

„NK - Nie korzystam”

	1	2	3	4	5	NK
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4b	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4c	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8b	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8c	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	1	2	3	4	5	NK
11a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11b	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12b	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

IV. Jeżeli w Pana/i opinii występują problemy utrudniające korzystanie z biblioteki lub ma Pan/i sugestie dotyczące usprawnienia funkcjonowania naszej instytucji, prosimy o ich wyrażenie.

.....
.....
.....
.....
.....
.....

V. Metryczka

Płeć:

- Kobieta
 Mężczyzna

Wiek:

- 16-19
 20-24
 25-44
 45-60
 powyżej 60 lat

Status użytkownika:

(proszę zaznaczyć wyłącznie jedną, dominującą możliwość)

- student (proszę skonkretyzować)
 studia stacjonarne
 studia niestacjonarne
 studia I stopnia
 studia II stopnia
 doktorant
 pracownik naukowy (proszę skonkretyzować)
 nauczyciel akademicki
 niebędący nauczycielem akademickim
 inny

Wydział:

W jakiej formie korzysta Pan/i zazwyczaj z biblioteki?

(proszę zaznaczyć jedną odpowiedź)

- stacjonarnie
 wirtualnie
 stacjonarnie i wirtualnie

Jak często korzysta Pan/i z usług biblioteki?

(proszę zaznaczyć jedną odpowiedź)

- 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)



Populacja

- zarejestrowani / niezarejestrowani
- odwiedzający fizycznie / wirtualnie
- uczestnicy imprez, szkoleń



Liczebność próby wyznacza się w odniesieniu do wielkości populacji

Próba

- kwotowy dobór próby
- reprezentatywność przedmiotowa
- odzwierciedla strukturę populacji wg wybranej cechy

Wielkość próby

Wielkość populacji	Próba	Minimum	Zapas
< 200	100%	100%	-
201-500	60%	50%	10%
501-2000	30%	25%	5%
> 2000	600 ankiet	500 ankiet	100 ankiet

Kwotowy dobór próby

Próba maksymalnie zbliżona swą strukturą do populacji wg określonej cechy (status)



Plik **Narzędzia główne** Wstawianie Rysowanie Układ strony Formuły Dane Recenzja Widok Automatykacja Pomoc

Wklej Schowek Czcionka Wyrównanie Zawijaj tekst Scal i wyśrodkuj Liczba Style Komórki

D12

Tabela 1. Liczebność próby badawczej (kwotowej)		
Zakresy wielkości Populacji	Populacja	Próba
< 200		0
201-500		0
501-2000		0
> 2001	18698	600

Tabela 2. Proporcje ankiet przeznaczonych dla biblioteki głównej i filii												
	biblioteka główna	filia 1	filia 2	filia 3	filia 4	filia 5	filia 6	filia 7	filia 8	filia 9	Suma	Populacja
populacja - liczba użytkowników (powyżej 13 lat)	12547	2547	3604								18698	18698
udział %	67%	14%	19%								100%	
	Wyliczona próba badawcza										600	
liczba ankiet do zebrania	403	82	116								600	

Plik **Narzędzia główne** Wstawianie Rysowanie Układ strony Formuły Dane Recenzja Widok Automatykacja Pomoc

Wklej Schowek Czcionka Wyrównanie Zawijaj tekst Scal i wyśrodkuj Liczba Style

Tabela 3. Populacja - struktura wg statusu						
status	student	doktorant	pracownik	inny	Suma	Populacja
liczba użytkowników	13569	2475	687	1967	18698	18698
udział %	72,6%	13,2%	3,7%	10,5%		
Tabela 4. Wyliczona próba badawcza - struktura wg statusu						
status	student	doktorant	pracownik	inny	Suma	Próba
liczba respondentów	435	79	22	63	600	600
udział %	72,6%	13,2%	3,7%	10,5%	100%	
Tabela 5. Uzyskana próba badawcza - struktura wg statusu						
status	student	doktorant	pracownik	inny	Suma	Analizowane ankiety
liczba respondentów	456	88	41	78	663	663
udział %	68,8%	13,3%	6,2%	11,8%	100%	
roznica udziałów % między grupami w próbie wyliczonej i uzyskanej mniejsza lub równa 5 -- próba reprezentatywna	3,8%	0,0%	2,5%	1,2%		
Wymagany poziom realizacji próby to 83%						
Poziom realizacji próby badawczej			111%	Próba jest reprezentatywna pod względem liczebności		

Realizacja badań

01

Miejsce

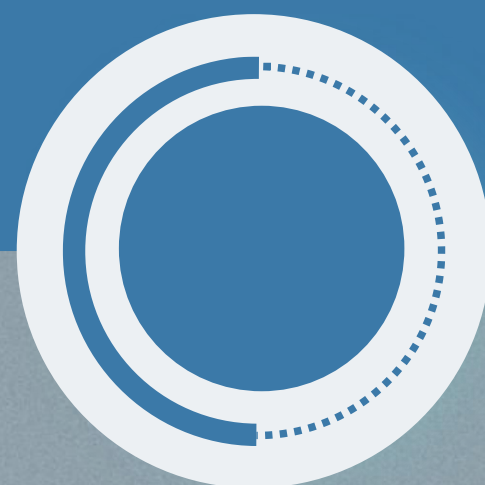
Wszystkie pomieszczenia gdzie pojawiają się użytkownicy.



02

Czas

Okres największego natężenia ruchu. Badanie powinno trwać tak długo, aż uda się zebrać wymaganą liczbę ankiet.



03

Promocja

Rozpowszechnienie informacji o badaniu i zaproszenie do udziału w nim. Wykorzystanie kanałów internetowych i tradycyjnych.



Przetwarzanie danych

Arkusz kalkulacyjny

- Prace prowadzone tylko w podarkuszu *Dane surowe*
- Zakodować dane z ankiet papierowych
- Wkleić dane z ankiet elektronicznych



Plik **Narzędzia główne** Wstawianie Rysowanie Układ strony Formuły Dane Recenzja Widok Automatykacja Pomoc

Komentarze Udostępnianie

Wklej Schowek Czcionka Wyrównanie Liczba Style Komórki Edytowanie Poufność Dodatki

D36

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U		
1	sygnatura czasowa	Pytanie I. W jakim celu odwiedziłeś bibliotekę? Proszę wskazać wszystkie odpowiedzi. (wg skali od 1 do 5, gdzie 1 to ocena najniższa, a 5 to ocena najwyższa)	korzystam z informacji zamieszczonych na witrynie internetowej biblioteki i/lub na profilach biblioteki w mediach społecznościowych	korzystam z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece	korzystam z urządzeń kopiujących	korzystam z wypożyczeń międzybibliotecznych	korzystam z zasobów elektronicznych	korzystam ze zbiorów biblioteki na miejscu	korzystam z pomocy bibliotekarza przy wyszukiwaniu informacji	spędzam wolny czas	uczestniczę w szkoleniach stacjonarnych organizowanych przez bibliotekę	uczestniczę w szkoleniach online organizowanych przez bibliotekę	uczestniczę w wydarzeniach kulturalnych organizowanych przez bibliotekę stacjonarnie	uczestniczę w wydarzeniach kulturalnych organizowanych przez bibliotekę online	uczę się / pracuję	wypożyczam zbiory do domu	inne	Pytanie II. Jaki Pan/i ocenia ogólnie funkcjonowanie biblioteki? (wg skali od 1 do 5, gdzie 1 to ocena najniższa, a 5 to ocena najwyższa)	III. Jak Pan/i ocenia warunki lokalowe i czytelność oznakowania w bibliotece	wyposażenie biblioteki	godziny otwarcia	pracowników biblioteki	kultura
2	2	bo	bo	bo	bo	bo	bo	bo	bo	bo	bo	bo	bo	bo	bo	bo	bo	3	3	4	bo	1	
4	3		cele odwiedzin						cele odwiedzin	cele odwiedzin						cele odwiedzin		5	3	3	5	3	
5	8			cele odwiedzin					cele odwiedzin	cele odwiedzin						cele odwiedzin		5	3	2	5	5	
10	11		cele odwiedzin						cele odwiedzin	cele odwiedzin						cele odwiedzin		5	3	3	5	3	
13	16			cele odwiedzin					cele odwiedzin	cele odwiedzin						cele odwiedzin		5	3	2	5	5	
18	19		cele odwiedzin						cele odwiedzin	cele odwiedzin						cele odwiedzin		5	3	3	5	3	
21	24			cele odwiedzin					cele odwiedzin	cele odwiedzin						cele odwiedzin		5	3	2	5	5	
26	8.09.2025 00:25		cele odwiedzin						cele odwiedzin	cele odwiedzin						cele odwiedzin		5	3	3	4	3	
29	8.09.2025 22:15	cele odwiedzin		cele odwiedzin					cele odwiedzin	cele odwiedzin	cele odwiedzin				cele odwiedzin	cele odwiedzin	cele odwiedzin	3	5	4	2	5	
31	8.09.2025 22:22			cele odwiedzin					cele odwiedzin						cele odwiedzin			5	4	4	5	5	
36	8.09.2025 00:25		cele odwiedzin						cele odwiedzin	cele odwiedzin						cele odwiedzin		5	3	3	4	3	
37	8.09.2025 22:15	cele odwiedzin		cele odwiedzin					cele odwiedzin	cele odwiedzin	cele odwiedzin				cele odwiedzin	cele odwiedzin	cele odwiedzin	3	5	4	4	5	
39	8.09.2025 22:22			cele odwiedzin					cele odwiedzin						cele odwiedzin			5	4	4	5	5	
44	8.09.2025 00:25		cele odwiedzin						cele odwiedzin	cele odwiedzin						cele odwiedzin		5	3	3	2	3	
48	8.09.2025 22:15	cele odwiedzin		cele odwiedzin					cele odwiedzin	cele odwiedzin	cele odwiedzin				cele odwiedzin	cele odwiedzin	cele odwiedzin	3	5	4	1	5	
50	8.09.2025 22:22			cele odwiedzin					cele odwiedzin						cele odwiedzin			5	4	4	5	5	
55	8.09.2025 00:25		cele odwiedzin						cele odwiedzin	cele odwiedzin						cele odwiedzin		5	3	3	2	3	
59	8.09.2025 22:15	cele odwiedzin		cele odwiedzin					cele odwiedzin	cele odwiedzin	cele odwiedzin				cele odwiedzin	cele odwiedzin	cele odwiedzin	3	5	4	1	5	
61	8.09.2025 22:22			cele odwiedzin					cele odwiedzin						cele odwiedzin			5	4	4	5	5	
66	8.09.2025 22:22	bo	bo	bo	bo	bo	bo	bo	bo	bo	bo	bo	bo	bo	bo	bo	bo	4	4	4	1	4	
71	8.09.2025 22:22			cele odwiedzin					cele odwiedzin						cele odwiedzin			5	4	4	5	5	
76	8.09.2025 00:25		cele odwiedzin						cele odwiedzin	cele odwiedzin						cele odwiedzin		2	3	3	1	3	
80	8.09.2025 22:15	cele odwiedzin		cele odwiedzin					cele odwiedzin	cele odwiedzin	cele odwiedzin				cele odwiedzin	cele odwiedzin	cele odwiedzin	2	5	4	2	5	

dane surowe dane zbiorcze wykresy dla danych zbiorczych tabele krzyżowe

Arkusz kalkulacyjny do analizy danych zebranych w badaniach użytkowników bibliotek

Plik **Narzędzia główne** Wstawianie Rysowanie Układ strony Formuły Dane Recenzja Widok Automatykacja Pomoc

Wklej Schowek Czcionka Wyrównanie Zawijaj tekst Scal i wyśrodkuj Liczba Style Komórki Edytowanie

C2

Tabela 1.			
Liczba ankiet:	310		
Liczba ankiet wypełnionych w całości:	272		
Liczba ankiet niekompletnych:	38		

Statystyki pytania I

Tabela 2.			
W jakim celu odwiedza Pan/i zazwyczaj bibliotekę?			
Proszę uwzględnić zarówno osobistą obecność w bibliotece, jak i korzystanie w sposób wirtualny.			
Odpowiedzi	częstości (liczba odpowiedzi)	procent (od liczby respondentów)	procent (od liczby wskazań)
korzystam z informacji zamieszczonych na witrynie internetowej biblioteki (lub na profilach biblioteki w mediach społecznościowych)	93	30,59%	5,96%
korzystam z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece	109	35,06%	6,99%
korzystam z urządzeń kopiujących	99	32,57%	6,35%
korzystam z wypożyczeń międzybibliotecznych	67	26,62%	5,58%
korzystam z zasobów elektronicznych	105	34,54%	6,73%
korzystam ze zbiorów biblioteki na miejscu	155	50,99%	9,94%
korzystam z pomocy bibliotekarza przy wyszukiwaniu informacji	57	18,75%	3,65%
spędzam wolny czas	110	36,18%	7,05%
uczestniczę w szkoleniach stacjonarnych	66	21,71%	4,23%
uczestniczę w szkoleniach online	186	61,18%	11,92%
uczestniczę w wydarzeniach kulturalnych stacjonarnych	81	26,64%	5,19%
uczestniczę w wydarzeniach kulturalnych online	48	15,79%	3,08%
uczę się / pracuję	144	47,37%	9,23%
wypożyczam zbiory do domu	220	72,37%	14,10%
inne	76	25,00%	4,87%
brak odpowiedzi	6	1,94%	
Liczba respondentów, którzy odpowiedzieli na to pytanie	304		
Suma wszystkich wskazań	1560		100,00%

Statystyki pytania II

Tabela 3.		
Jak Pan/i ocenia ogólne funkcjonowanie biblioteki?		
Oceny	częstości	procent
1	13	4,19%
2	30	9,68%
3	33	10,65%
4	22	7,10%
5	212	68,39%
brak odpowiedzi	6	2,56%
suma	310	100,00%
średnia arytmetyczna	4,26	

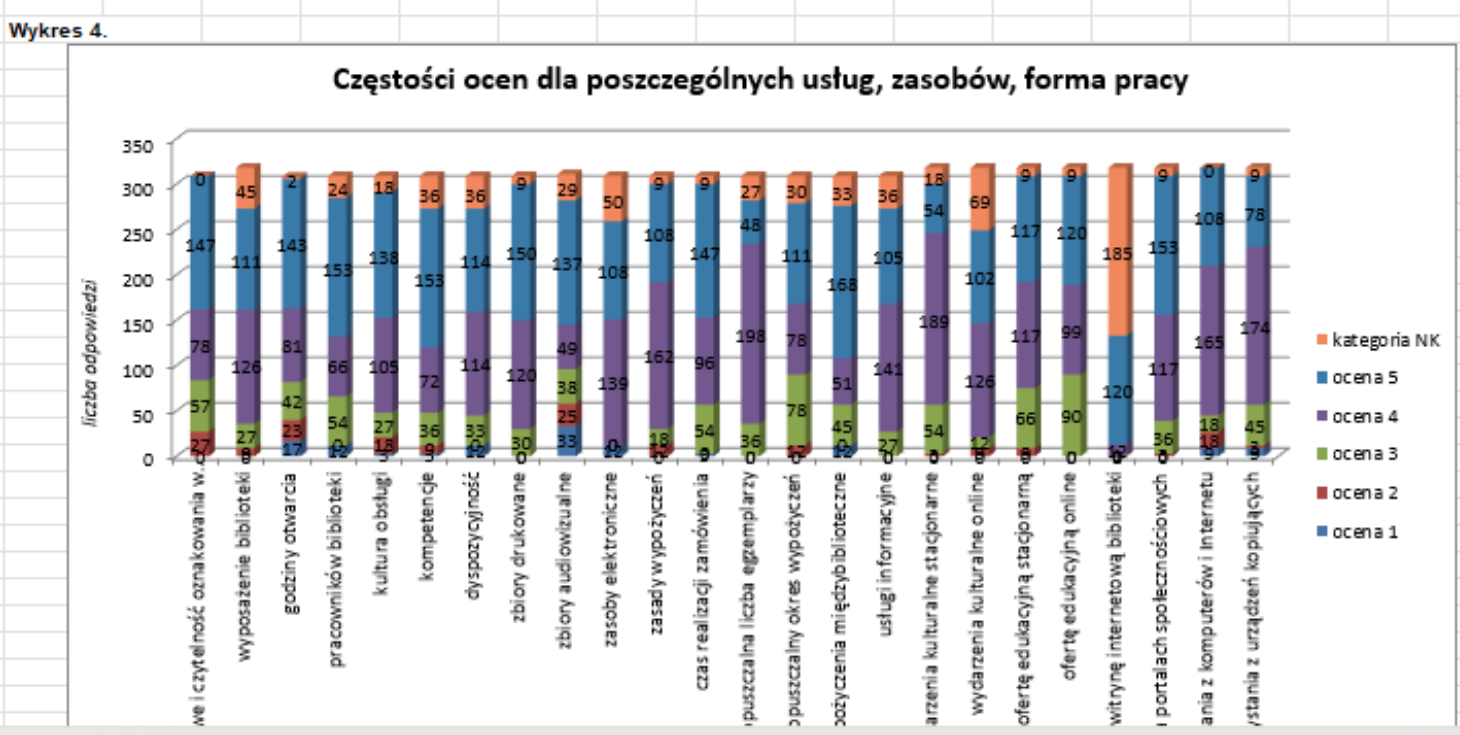
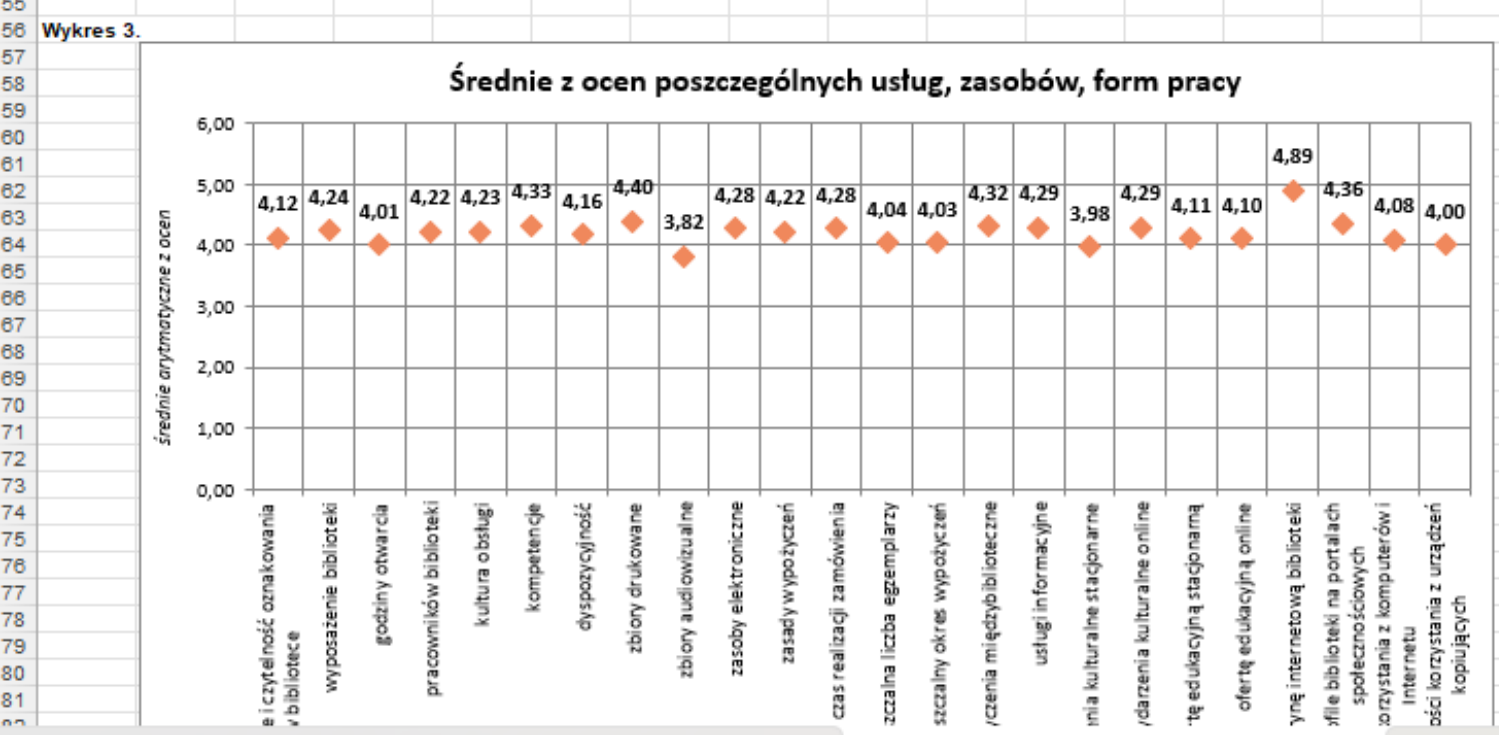
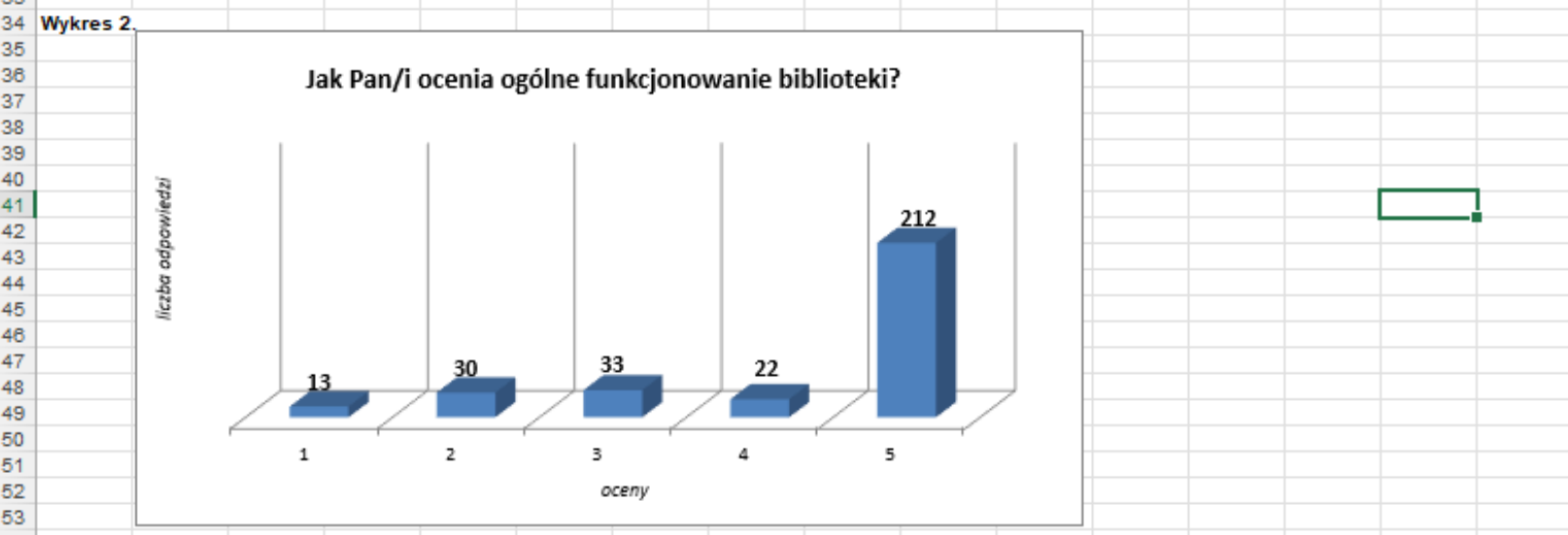
wskaznik globalny SATYSFAKCJA UŻYTKOWNIKÓW

wskazniki szczegółowe SATYSFAKCJI UŻYTKOWNIKÓW

Statystyki pytania III

Tabela 4.															
Jak Pan/i ocenia:															
(wg skali od 1 do 5, gdzie 1 to ocena najniższa, a 5 to ocena najwyższa. Jeżeli Pan/i nie korzysta z danej usługi lub biblioteka jej nie oferuje, proszę wybrać opcję „NK - Nie korzystam”)															
oceniający aspekt	ocena	częstości					NK	brak odpowiedzi	średnia arytmetyczna	procent					
		1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	NK
warunki lokalowe i czytelność oznakowania w bibliotece		0	27	57	78	147	0	4,12	0,00%	8,74%	18,45%	25,24%	47,57%	0,00%	2,83%
wyposażenie biblioteki		0	27	27	126	111	45	4,24	0,00%	2,83%	8,40%	39,62%	34,91%	14,15%	0,00%

Arkusz kalkulacyjny do analizy danych zebranych w badaniach użytkowników bibliotek



Wklej Schowek Czcionka Wyrównanie Liczba Style Komórki Edytowanie Poufność

B571 =LICZ.WARUNKI('dane surowe'!AA:AA;"nk";'dane surowe'!AT:AT;"stacjonarnie")

Instrukcja odczytywania tabel krzyżowych:
 - W kolumnach znajdują się zmienne niezależne (objaśniające) - te przy pomocy, których chcemy coś wyjaśnić.
 - W wierszach znajdują się zmienne zależne (objaśniane) - te, które chcemy wyjaśnić.
 - Procenty są obliczane dla zmiennych niezależnych (w kolumnach) - procentowanie w dół.
 - Należy porównywać dane w wierszach, czyli w kierunku przeciwnym niż sposób obliczania procentów - porównujemy podgrupy zmiennej niezależnej w kategoriach danej wartości zmiennej zależnej.

Cechy społeczno demograficzne - analiza podgrup

pleć i wiek
Tabela 11.

wiek	pleć				suma: wiek
	częstości		procenty		
	kobieta	mężczyzna	kobieta	mężczyzna	
13-15	18	25	7,66%	22,94%	41
16-19	29	0	13,88%	0,00%	29
20-24	51	6	24,40%	5,50%	57
25-44	30	43	14,35%	39,45%	73
45-60	41	23	19,62%	21,10%	64
powyżej 60 lat	42	12	20,10%	11,01%	54
suma: pleć	209	109	100,00%	100,00%	

wiek i status
Tabela 12.

status	wiek					
	częstości					
	13-15	16-19	20-24	25-44	45-60	60+
osoba ucząca się	41	29	0	2	0	0
osoba pracująca	0	0	33	28	35	0
osoba niepracująca	0	0	24	19	29	0
osoba pobierająca rentę / emeryturę	0	0	0	24	0	54
suma: wiek	41	29	57	73	64	54

pleć i status
Tabela 13.

status	pleć				suma: status
	częstości		procenty		
	kobieta	mężczyzna	kobieta	mężczyzna	
osoba ucząca się	46	26	22,01%	23,85%	72
osoba pracująca	66	30	31,58%	27,52%	96
osoba niepracująca	48	24	22,97%	22,02%	72
osoba pobierająca rentę / emeryturę	49	29	23,44%	26,61%	78
suma: pleć	209	109	100,00%	100,00%	

wiek i częstotliwość odwiedzin
Tabela 14.

częstotliwość odwiedzin	wiek					
	częstości					
	13-15	16-19	20-24	25-44	45-60	60+
kilka razy w tygodniu	0	9	0	0	3	30
kilka razy w miesiącu	18	0	24	1	26	0
przynajmniej raz w miesiącu	0	20	0	4	9	0
rzadziej niż raz w miesiącu	23	0	0	11	26	0
przynajmniej raz w roku	0	0	9	48	0	0
korzystam sporadycznie (rzadziej niż raz w roku)	0	0	24	0	0	24
suma: wiek	41	29	57	64	64	54

pleć i forma korzystania
Tabela 15.

forma korzystania	pleć				suma: forma korzystania
	częstości		procenty		
	kobieta	mężczyzna	kobieta	mężczyzna	
stacjonarnie	39	31	18,66%	28,44%	70
wirtualnie	34	18	16,27%	16,51%	52
stacjonarnie i wirtualnie	136	60	65,07%	55,05%	196
suma: pleć	209	109	100,00%	100,00%	

wiek i forma korzystania
Tabela 16.

forma korzystania	wiek					
	częstości					
	13-15	16-19	20-24	25-44	45-60	60+
stacjonarnie	0	0	0	9	27	34
wirtualnie	20	12	18	1	1	0
stacjonarnie i wirtualnie	21	17	39	63	36	20
suma: wiek	41	29	57	73	64	54

pleć i częstotliwość odwiedzin
Tabela 17.

częstotliwość odwiedzin	pleć				suma: częstotliwość
	częstości		procenty		
	kobieta	mężczyzna	kobieta	mężczyzna	
kilka razy w tygodniu	30	12	15,00%	11,01%	42
kilka razy w miesiącu	57	12	28,50%	11,01%	69

status i częstotliwość odwiedzin
Tabela 18.

częstotliwość odwiedzin	status								suma: częstotliwość
	częstości				procenty				
	osoba ucząca się	osoba pracująca	osoba niepracująca	osoba pobierająca rentę / emeryturę	osoba ucząca się	osoba pracująca	osoba niepracująca	osoba pobierająca rentę / emeryturę	
kilka razy w tygodniu	9	0	3	30	12,50%	0,00%	4,76%	38,46%	42
kilka razy w miesiącu	18	51	0	0	25,00%	53,13%	0,00%	0,00%	69

Analiza danych

I stopnia

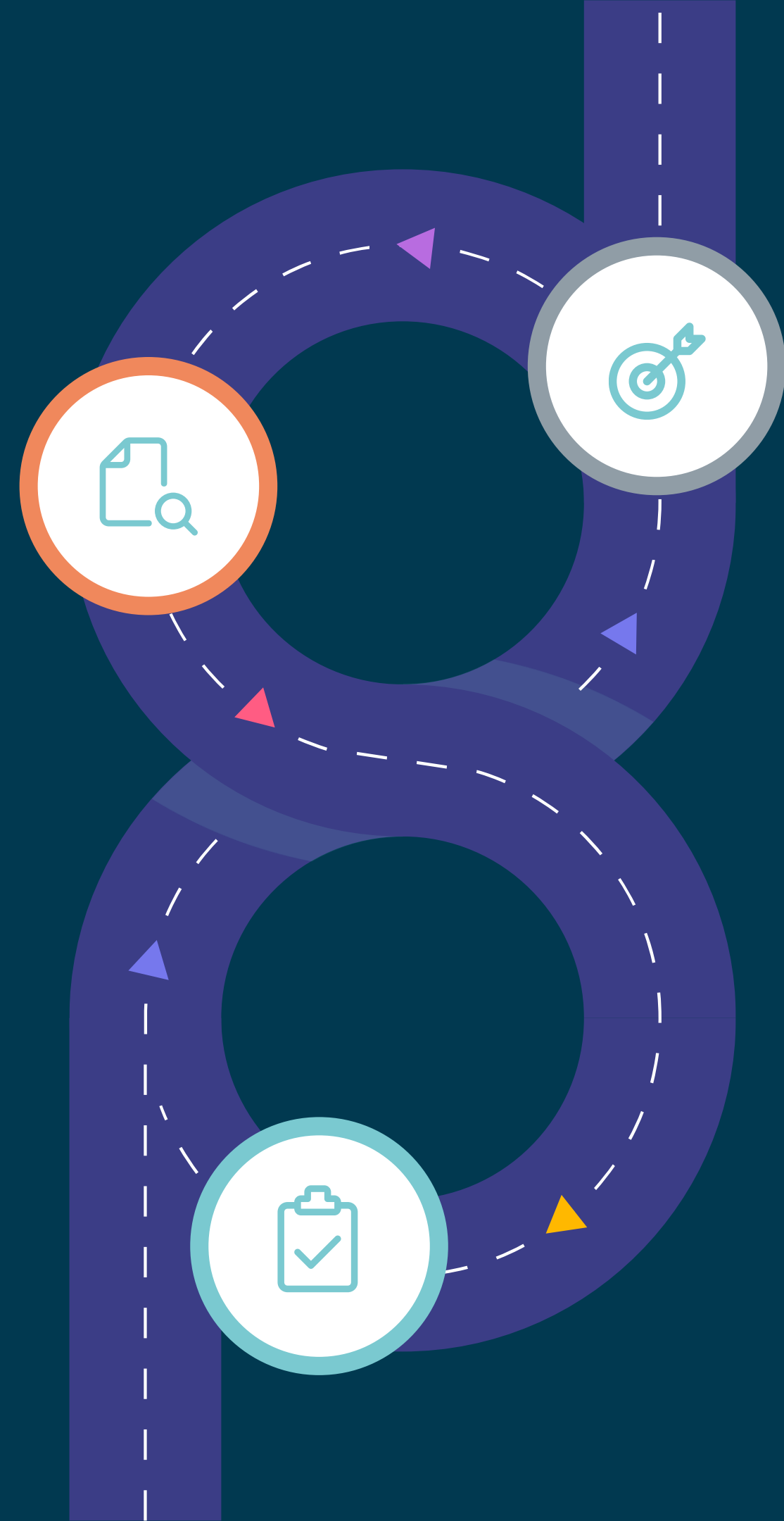
- wskaźnik satysfakcja użytkowników (globalny)
- szczegółowe wskaźniki
- sposoby korzystania z biblioteki
- struktura społeczno-demograficzną użytkowników
- problemy, sugestie zmian (pyt. otwarte)

II stopnia

- porównania podgrup
- związki przyczynowo- skutkowe

II stopnia

- zmiany na przestrzeni czasu (analizy dynamiki)



Raport z badań



■ Dopasowany do odbiorcy

■ Wyczerpujący

■ Jednoznaczny

■ Czytelna struktura

■ Zawierający wnioski

Badania satysfakcji użytkowników AFBN w 2026 r

Ogólnopolskie badania

Zróbmy to razem!

- kwiecień-czerwiec 2026
- webinarium (marzec 2026)
- wsparcie merytoryczne
- gotowe materiały





Dziękuję za uwagę

edyta.strzelczyk@pw.edu.pl