

Adnotowany przegląd literatury zagranicznej dotyczącej badań satisfakcji użytkowników bibliotek

Spis treści

Wstęp	1
Biblioteki publiczne	2
Biblioteki akademickie.....	5
Aneks	23
Przykłady ankiet	23
Podsumowanie	24

Wstęp

Celem przeglądu jest prezentacja przykładowych przedsięwzięć oraz inicjatyw podejmowanych w bibliotekach, polegających na prowadzeniu badań satisfakcji użytkowników. Przeglądu dokonano na podstawie materiałów zamieszczonych w otwartych zasobach Internetu oraz wybranych bazach o dostępie licencyjnym. Opierano się głównie na literaturze anglojęzycznej (opisano jedno badanie w języku francuskim). Nie zastosowano żadnego ograniczenia geograficznego, przeglądu dokonano za lata 2015-2020. Szczególna uwaga została zwrócona na publikacje w formie raportów, posiadające walor praktyczny.

Podstawą podziału zebranego materiału było kryterium formalne (wg typów bibliotek); w obrębie działów zastosowano alfabetyczny układ opisów wg nazwisk autorów lub tytułów.

W adnotacjach zawarte są informacje o zastosowanych technikach badania satisfakcji (ankiety, wywiady, inne), populacji i próbach badawczych, narzędziach badawczych (ankiety tradycyjne i elektroniczne), obszarach badań (wskaźniki globalne i szczegółowe) i wnioskach z badań.

Istotne było również poszukiwanie materiałów obrazujących związki pomiędzy badaniami satisfakcji użytkowników a badaniem wpływu społecznego bibliotek, ze szczególnym uwzględnieniem problemu nieużytkowników.

Ważne było również odnotowywanie unikatowych rozwiązań w zakresie konstrukcji narzędzi, obszarów badań czy metod analizy danych uzyskanych w badaniach.

Biblioteki publiczne

1. Aslam R., Seher N. E., User Satisfaction Survey of Public Library: A Study of Liaquat Memorial Library, Karachi, Pakistan. *International Journal of Library Science* [online] 2018, [dostęp: 1.12.2020]. Dostępny w WWW: <http://www.sapub.org/global/showpaperpdf.aspx?doi=10.5923/j.library.20180701.02>

2

Biblioteka publiczna, badanie ankietowe, Liaquat Memorial Library, Pakistan

Badanie przeprowadzone w Liaquat Memorial Library w Pakistanie, metodą ankietową. Celem badania było poznanie odpowiedzi na pytanie w jakim celu użytkownicy przychodzą do biblioteki, zbadanie ich potrzeb informacyjnych, ocena świadczonych przez bibliotekę usług, zbadanie poziomu satysfakcji użytkowników, identyfikacja przeszkód na jakie użytkownicy natrafiają oraz poznanie sugestii dotyczących podniesienia jakości pracy biblioteki. **Kwestionariusz** ankiety w wersji drukowanej skierowano do 300 użytkowników biblioteki, otrzymano 250 odpowiedzi. Do analizy otrzymanych danych wykorzystano statystyki opisowe częstości i rozkładów procentowych. Dokonano także analiz danych w postaci tabel krzyżowych. Respondentów pytano o wiek, poziom wykształcenia, status zawodowy oraz cele odwiedzin i długość czasu spędzanego w bibliotece. Większość respondentów (42,2%) to osoby w wieku 18-25 lat; najmniej (3,2%) – osoby powyżej 56 roku życia. Ankietowani określali swoje potrzeby informacyjne, poziom satysfakcji z ich zaspokojenia (w skali trójstopniowej: bardzo zadowolający, zadowolający, niezadowolający). W tej samej skali oceniali poziom świadczonych przez bibliotekę usług. Nieliczni respondenci wskazywali również powody swojego **niezadowolenia**, najwięcej wskazań (6,4%) dotyczyło niskiego poziomu usług internetowych oraz (5,6%) jakości udzielanych informacji. 67% respondentów nie miało żadnych negatywnych uwag dotyczących usług świadczonych przez Liaquat Memorial Library. Ankietowani zgłaszali **sugestie** dotyczące poprawienia poziomu usług takich jak np. aktualność zbiorów, jakość udzielanych informacji, elastyczne godziny pracy czy proklienckie postawy bibliotekarzy. Jednym z wniosków, które wyniknęły z analizy wyników badania było wpisanie w działanie biblioteki **regularnie** prowadzonych badań satysfakcji użytkowników.

2. Chandrasekar, K., Sivathaasan, N. Children's section of the Jaffna Public Library: user satisfaction survey. *Library Review*. [online] 2016, [dostęp: 1.12.2020]. Dostępny w WWW: <https://www-1emerald-1com-1mn7avykh0077.eczyt.bg.pw.edu.pl/insight/content/doi/10.1108/LR-05-2015-0050/full/pdf?title=childrens-section-of-the-jaffna-public-library-user-satisfaction-surve>

[dostęp ograniczony, baza Emerald]

Biblioteka publiczna, badania ankietowe, badanie dzieci, Sri Lanka

Badanie satysfakcji użytkowników w bibliotece publicznej Jaffna na Sri Lance będącymi **dziećmi** do 14 roku życia. Badaną populacją byli użytkownicy zapisani do sekcji dziecięcej w bibliotece – 750 osób. Z badań wykluczono dzieci poniżej 6 roku życia ze względu na trudności w wyrażaniu własnych poglądów i wypełnieniu kwestionariusza. Próbkę wyznaczono na 10% populacji, **kwestionariusz** rozdawano w sposób losowy osobom pojawiającym się w bibliotece. Ze względu na małą liczebność próby badania nie uznano za reprezentatywne dla populacji. Poprawność i czytelność kwestionariusza sprawdzono w badaniach pilotażowych. Dane analizowano w programie SPSS wykorzystując statystyki opisowe częstości, rozkładów procentowych, średnia arytmetyczna i odchylenie standardowe. Dokonano także analiz danych w postaci tabel krzyżowych aby zbadać poziom satysfakcji użytkowników w 3 wyznaczonych grupach wiekowych, wg płci oraz kierunku edukacji (języka nauczania). Wykorzystano testy statystyczne by zmierzyć poziom zależności między tymi zmiennymi. Respondentów zapytano o: cele wizyt w bibliotece, częstotliwość odwiedzin, ocenę: zasobów, nowości, wypożyczeń, uporządkowania zbiorów na półkach, godzin otwarcia, programów i szkoleń dla dzieci, biblioteki jako miejsca. W wyniku badań stwierdzono, że cele odwiedzin są zależne od wieku respondentów, zdiagnozowano także, iż w niektórych obszarach poziom satysfakcji jest zależny od wieku (np. ocena środowiska bibliotecznego), języka nauczania (rozmieszczenie zasobów, programy edukacyjne, środowisko pracy). Natomiast nie stwierdzono zależności między wiekiem a ogólnym poziomem satysfakcji z działania biblioteki.

3. Jhamb G., *User Satisfaction Level: A case study of Delhi Public Library*. „International Journal of Library Information Network and Knowledge”. ” [online] 2018, [dostęp: 1.12.2020]. Dostępny w WWW: https://www.researchgate.net/profile/Arun_Ruhela/publication/324537593_User_Satisfaction_Level_A_case_study_of_Delhi_Public_Library/links/5ad45be4458515c60f540101/User-Satisfaction-Level-A-case-study-of-Delhi-Public-Library.pdf

Biblioteka publiczna, badanie użytkowników, biblioteka publiczna w Delhi.

Celem badania było określenie poziomu satysfakcji użytkowników Delhi Public Library (DPL). Badania zrealizowano **metodą ankietową**. Kwestionariusz ankiety skierowany był do losowo wybranej grupy (250) użytkowników biblioteki. Otrzymano 180 wypełnionych ankiet (72%). Do analizy otrzymanych danych wykorzystano program Excel. Dane zostały zestawione i zinterpretowane poprzez obliczenie statystyk opisowych częstości i rozkładów procentowych. Wśród respondentów 63,9% badanych stanowili mężczyźni, a 26,1% kobiety. Większość respondentów to studenci (osoby w wieku 15-25 lat). W ankiecie pytano o częstotliwość odwiedzin w bibliotece, cel wizyt, korzyści wynikające z odwiedzin biblioteki, wykorzystywane źródła informacji, sposoby wyszukiwania informacji i **problemy**, z którymi mierzyli się użytkownicy. Uczestnicy badania oceniali poziom satysfakcji z poszczególnych usług

świadczonych przez bibliotekę w skali trójstopniowej: bardzo zadowolający, zadowolający, niezadowolający. Mogli również nie udzielać odpowiedzi na to pytanie. 66,3% respondentów jest zadowolonych z usług oferowanych przez bibliotekę. Prawie wszyscy ankietowani (93,3%) stwierdzili, że będą zachęcać inne osoby do korzystania z usług Biblioteki Publicznej w Delhi.

4. Kasimani C., Rajendrran N., User satisfaction of public library resources and services in Chennai city: a study. "Review Of Research". [online] 2018, [dostęp: 1.12.2020]. Dostępny w WWW: https://www.academia.edu/40501106/USER_SATISFACTION_OF_PUBLIC_LIBRARY_RESOURCES_AND_SERVICES_IN_CHENNAI_CITY_A_STUDY

Biblioteka publiczna, badania ankietowe, Indie

Badanie satysfakcji użytkowników przeprowadzone w **bibliotece publicznej** w mieście Chennai w Indiach. Celem badania było: identyfikacja głównych celów odwiedzin; wskazanie częstotliwości odwiedzin biblioteki; poznanie opinii użytkowników na temat systemu bibliotek publicznych; wyznaczenie poziomu satysfakcji z funkcjonowania biblioteki; poznanie ocenę użytkowników odnośnie obszarów działania biblioteki. Populacja badaną byli użytkownicy biblioteki, próbę wytypowano na 300 losowo wybranych respondentów, otrzymano 200 zwróconych ankiet. Zidentyfikowano status społeczno-demograficzny respondentów, płeć, określono częstotliwość odwiedzin biblioteki, główne cele (wypożyczenia książek, czytanie czasopism, korzystanie z materiałów do nauki, aktualizacja wiedzy, poszukiwanie pracy/ rozwój kariery), wyznaczono najczęściej wykorzystywane zasoby (książki, prasa i czasopisma, e-zasoby) oraz usługi (wypożyczenia, uzyskanie informacji). Wskazano także na zadowolenie z pracy personelu bibliotecznego (70% respondentów jest zadowolonych) oraz ogólny poziom satysfakcji z funkcjonowania biblioteki (82%).

5. *Libraray Community Satistaction Survey Report 2018* [online] 2018, [dostęp: 1.12.2020]. Dostępny w WWW: <https://yoursay.mvcc.vic.gov.au/library-survey-2018>

Biblioteka publiczna, Moonee Valley, Australia

Raport przedstawia wyniki badania satysfakcji użytkowników bibliotek Moonee Valley (Australia). Badania satysfakcji użytkowników bibliotek Moonee Valley odbywają się co dwa lata. Ich celem jest poznanie ogólnej oceny usług bibliotecznych oraz ocen szczegółowych. Badanie zostało przeprowadzone od 1 do 22 października 2018 roku za pomocą ankiety elektronicznej umieszczonej na platformie Web Survey Creator oraz ankiety drukowanej, którą respondenci mogli wypełniać w oddziałach bibliotecznych. Badania odbywały się także w innych, **pozabibliotecznych lokalizacjach (np. lotnisko, centrum handlowe)**. Respondenci byli zachęceni do udziału w badaniu – mogli wygrać kartę podarunkową o wartości 250\$. W badaniu wzięło udział 4214 respondentów, większość z nich to użytkownicy biblioteki, do których wysłano e-mailem link do ankiety. 71% anketowanych stanowiły kobiety.W

ankiecie pytano użytkowników o to z jakich usług bibliotecznych obecnie korzystają, jak bardzo są zadowoleni z tych usług i co można zrobić, aby ulepszyć ich lokalną bibliotekę. Interesującym elementem badań było poznanie nie tylko opinii obecnych użytkowników bibliotek, ale także trzech innych kluczowych grup, którymi są:

- **nieaktywni** użytkownicy bibliotek Moonee Valley,
- osoby **nie będące użytkownikami** bibliotek Moonee Valley,
- **użytkownicy korzystający tylko i wyłącznie z usług online** bibliotek Moonee Valley.

Odpowiedzi ze wszystkich źródeł zostały wyeksportowane i połączone przy użyciu statystyk SPSS, w celu utworzenia jednego zestawu danych. Dane analizowano następnie za pomocą programu statystycznego. Ogólna ocena usług bibliotecznych (wskaźnik satysfakcji w skali od 1 do 5) wyniósł w roku 2018 4,58 (był identyczny z uzyskanym w roku 2016, a niższy od wyliczonego w roku 2013 – 4,67).

Biblioteki akademickie

7. Amarasekara K.M.R.K., Marasinghe M.M.I.K., *User satisfaction on library resources and services: survey conducted in main library of the Open University of Sri Lanka*. „Journal of the University Librarians Association of Sri Lanka” [online] 2020, dostęp: 1.12.2020]. Dostępny w WWW: <https://tiny.pl/7vn1h>

Biblioteka publiczna, badanie ankietowe, Sri Lanka

Badanie ankietowe przeprowadzone było wśród użytkowników biblioteki Open University of Sri Lanka. Celem badania było zmierzenie stopnia satysfakcji użytkowników z usług świadczonych przez bibliotekę oraz poznanie celów odwiedzin w bibliotece. Na potrzeby badania opracowano kwestionariusz ankiety dystrybuowany w formie elektronicznej i drukowanej. Badanie przeprowadzono na próbie reprezentatywnej wynoszącej 357 osób. Dane zostały zestawione i zinterpretowane poprzez obliczenie statystyk opisowych częstości i rozkładów procentowych, średniej i mediany. W celu zmierzenia ważności i wiarygodności odpowiedzi użyto testu **Alfa Cronbacha** badającego rzetelność używanych kwestionariuszy, a konkretnie spójność wewnętrzną narzędzia. Respondentów pytano o wiek, wydział i status (metryczka) oraz m.in. sposoby korzystania z zasobów i usług bibliotecznych (fizycznie i zdalnie), częstotliwość odwiedzin, korzystanie z urządzeń elektronicznych, cele odwiedzin w bibliotece; ocenę: wyposażenia i przestrzeni bibliotecznej, pracowników, usług, zasobów, strony www i dostępu do źródeł informacji. Największą grupę wśród badanych stanowili studenci (80%), najstaniej reprezentowani byli pracownicy uczelni (0,48%). Naliczniej reprezentowana była grupa wiekowa poniżej 35 roku życia (80%), najmniej było respondentów w wieku 55-65 lat (1,9%). **Globalny wskaźnik satysfakcji** wyliczony w badaniu wyniósł 3,79.

8. Dang, T. L., Felix U. M., *Evaluating the level of user 's Satisfaction with the Digital Library-Federal Evaluating the level of user ' s Satisfaction with the Digital Library - Federal University Dutsin-ma Katsina*. [online] 2019, [dostęp: 1.12.2020]. Dostępny w WWW: <https://www.researchgate.net/publication/332119040> Evaluating the level of user's Satisfaction with the Digital Library-Federal

Biblioteka cyfrowa, biblioteka akademicka, Nigeria

Badanie poziomu satysfakcji z wykorzystania **biblioteki cyfrowej** wśród studentów i pracowników uniwersytetu w Nigerii. Rozdano 150 ankiet (uzyskano 87% zwrotów). Postawione pytania badawcze dotyczyły celów korzystania z zasobów biblioteki (tradycyjnej), zbadania poziomu satysfakcji z oferty biblioteki cyfrowej oraz zdiagnozowanie wyzwań i trudności w korzystaniu z biblioteki. Do głównych celów korzystania z biblioteki należało: wykorzystanie podręczników tradycyjnych, dostęp do internetu, praca własna. Korzystanie z zasobów tradycyjnych jest większe niż wykorzystanie źródeł elektronicznych, co może być związane z brakiem kompetencji w poruszaniu się, wyszukiwaniu, przeglądaniu i użytkowaniu zasobów elektronicznych. Poziom satysfakcji z różnych typów zasobów cyfrowych określono jako niski, co powiązano z niewystarczającą znajomością tych usług i zasobów i nieumiejętnością ich wykorzystania. Wskazano na potrzebę przeprowadzania szkoleń i szerszego informowania na temat korzystania z biblioteki cyfrowej. Wśród trudności w korzystaniu z biblioteki cyfrowej pojawiały się: słabe łącze internetowe, niskie umiejętności obsługi, brak prądu.

9. Deo S., *An assessment of user satisfaction in academic libraries: A case study of the Fiji National University Library*. [online] 2016, [dostęp: 1.12.2020]. Dostępny w WWW: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2805283

Biblioteka akademicka, Fidżi, Republika Fidżi, Fiji National University Library,

Artykuł dotyczy ankietowego badania satysfakcji użytkowników Fiji National University Library. Biblioteka FNU składa się z Biblioteki Centralnej i 15 bibliotek filialnych. Posiada certyfikat ISO 9001: 2008 i jest jedyną biblioteką posiadającą ISO na Południowym Pacyfiku. Badanie satysfakcji użytkowników przeprowadzono od 3 września do 1 października 2015 r. Populację docelową stanowili studenci (29,035) i wykładowcy (865) FNU. Celem badania było zmierzenie stopnia satysfakcji użytkowników biblioteki i poznanie ich opinii na temat zbiorów, sprzętu, wyposażenia, świadczonych przez bibliotekę usług oraz zarządzania. Narzędziem badawczym był kwestionariusz ankiety w wersji drukowanej dostarczony do biblioteki głównej i bibliotek filialnych. Ankiety wypełniło 690 respondentów. Studenci stanowili 83,77%, wykładowcy – 3,77%, inni – 1,01%.

Respondentów pytano o częstotliwość i cele odwiedzin, a także o ocenę poszczególnych usług bibliotecznych. Ankietowani w skali czterostopniowej (źle , zadowolająco, dobrze, świetnie) oceniali zbiory – książki i czasopisma, e-zasoby, podręczniki i materiały

pomocnicze, usługi ksero, drukowanie, informacje, dostępność komputerów, katalogi biblioteczne, usługi elektroniczne (internet, dostęp do baz danych), dostęp do usług elektronicznych poza kampusem, godziny otwarcia, warunki do pracy w bibliotece, komunikację z użytkownikami (materiały reklamowe, oznakowanie, szkolenia dla użytkowników) i pomocność personelu.

Dane uzyskane w wyniku badania miały posłużyć m.in. określenie priorytetów działania oraz wskazanie obszarów wymagających poprawy. W wyniku badania **nie wyliczono globalnego wskaźnika** satysfakcji, tylko wskaźniki szczegółowe.

10. Enquête annuelle de satisfaction visant à recueillir l'avis des usagers et à améliorer lesservices offerts par les BU Lyon 3. [online] 2018, [dostęp: 1.12.2020]. Dostępny w WWW: https://bu.univ-lyon3.fr/medias/fichier/bilan-enquete-satisfaction-bu-lyon3-2018_1552920627258-pdf?ID_FICHE=343831&INLINE=FALSE

Biblioteka akademicka, Lyon

Wyniki corocznego badania ankietowego satysfakcji użytkowników Biblioteki Uniwersyteckiej w Lyonie. Badanie było przeprowadzane online od 8 do 22 marca 2018 roku. Celem badania było zebranie danych pozwalających na modyfikację i poprawę jakości usług oferowanych przez bibliotekę. Zebrano 4166 ankiet, z których w pełni wypełnionych było 3763. W ankiecie oprócz pytań dotyczących satysfakcji z usług (ocena przestrzeni bibliotecznej, personelu, odwiedzin fizycznych i wirtualnych), znalazły się pytania dotyczące **społecznego wpływu biblioteki**. Na przykład zapytano studentów, czy biblioteka ma wpływ na ich sukces edukacyjny. 86% respondentów przyznało, że tak. Wśród pytań badawczych znalazły się m.in. pytania o to z jakich bibliotek w Lyonie respondent korzysta. Na pytanie czy respondent korzysta z usług BU, 10% ankietowanych odpowiedziało "nie". W ten sposób wyodrębniono grupę **nieużytkowników**, którzy zostaną poddani oddzielnemu badaniu. Użytkowników pytano o zadowolenie z godzin otwarcia BU, **łatwość dotarcia do biblioteki**, zadowolenie z personelu biblioteki oraz z liczby udostępnianych egzemplarzy. Ankieta zawierała również pytania dotyczące oferty kulturalnej świadczonej przez BU (**sprawdzające znajomość oferty**). Usługi biblioteki oceniane były w skali czterostopniowej (niezadowolony, niezbyt zadowolony, zadowolony, bardzo zadowolony). Oceny były bardzo wysokie, 90% respondentów jest zadowolonych i bardzo zadowolonych z usług świadczonych przez BU, niezbyt zadowolonych jest 9%, a niezadowolonych tylko 1%. Globalny wskaźnik satysfakcji nie był wyliczany. Analizowane dane zostały zestawione i zinterpretowane poprzez obliczenie statystyk opisowych częstości i rozkładów procentowych.

11. Gudi, S. P., Paradkar, P. M., *Users' Satisfaction with Library Resources: A Survey of Engineering College Libraries, Pune, India*. "Journal of Indian Library Association". [online] 2018, [dostęp: 1.12.2020]. Dostępny w WWW: <https://www.ilaindia.net/jila/index.php/jila/article/view/180/104>

Biblioteka akademicka, Pune, Indie

Badania ankietowe studentów i wykładowców korzystających z bibliotek uczelni technicznych w Pune (Indie). Na potrzeby badania zaprojektowano ustrukturyzowany kwestionariusz ankiety. Badanie zostało przeprowadzone w okresie od marca do grudnia 2015 roku. Populacja objęta tym badaniem to studenci studiów licencjackich i magisterskich oraz pracownicy wydziałów inżynierii. Obliczono próbę reprezentatywną dla populacji. Rozesłano 660 ankiet, otrzymano 509 (77,12%) wypełnionych kwestionariuszy. Celem badania było zmierzenie poziomu satysfakcji studentów i wykładowców z zasobów bibliotecznych. Do określenia poziomu satysfakcji respondentów z trzech wyznaczonych grup użytkowników wykorzystano metody statystyczne. Analizowane dane zostały zestawione i zinterpretowane poprzez obliczenie statystyk opisowych częstości i rozkładów procentowych oraz średnich. Respondenci oceniali zasoby bibliotek (zbiory drukowane i elektroniczne) w pięciostopniowej skali Likerta (gdzie 5 oznaczało "bardzo zadowolony", a 1 – "bardzo niezadowolony"). Wyliczono szczegółowe wskaźniki satysfakcji dla każdego "podtypu zbiorów". Badanie wykazało, że użytkownicy są głównie zadowoleni z zasobów drukowanych, takich jak podręczniki (średnia ocen - 4,25) i czasopisma (w tym zasoby archiwalne – 3,91). Respondenci byli też zadowoleni z zasobów elektronicznych: e-czasopism (4,13), e-booków (4,04), e-baz danych (3,95). Na podstawie analizy zebranych w badaniu danych stwierdzono, że badania satysfakcji są konieczne, ponieważ pozwalają poznać potrzeby użytkowników. Jednym z wniosków wypływających z badania było zwiększenie liczby egzemplarzy książek, co wpłynie na ich większą dostępność.

12. Gul, R., Khowaja, S., Disabled users' satisfaction with library and information services at Aligarh Muslim University, Aligarh, India. *"Performance Measurement and Metrics"*. [online] 2020, [dostęp: 1.12.2020]. Dostępny w WWW: <https://doi.org/10.1108/PMM-12-2019-0058>

[dostęp ograniczony, baza Emerald]

Biblioteka akademicka, osoby z niepełnosprawnościami, badania ankietowe, Indie

Badania ankietowe zrealizowane wśród **studentów z niepełnosprawnościami** studiującymi na uniwersytecie w Aligarh w Indiach. **Celem** badania była określenie poziomu satysfakcji z usług i zasobów biblioteki uniwersyteckiej. Na uczelni studiuje 290 osób z niepełnosprawnościami, 214 osoby zgodziło się uczestniczyć w badaniu (158 osób z niepełnosprawnością fizyczną i 56 wzroku). Badaniem zostali objęci także pracownicy biblioteki. Realizowano badania ankietowe oraz wywiady (wśród osób niedowidzących). **Problemy badawcze** to: identyfikacja zasobów i usług przeznaczonych dla osób niepełnosprawnych, określenie udogodnień świadczonych przez bibliotekę w celu ułatwienia korzystania przez osoby z niepełnosprawnościami, ocena usług i zasobów dokonana przez niepełnosprawne osoby. Zebrane dane wprowadzono do programu SPSS

gdzie zostały poddane analizie. Analizowano dane w następujących obszarach: dostępność zasobów informacyjnych (sprzęt typu: komputery, czytniki, synteza mowy, książki mówione, napisy w języku brajla, itp.), dostępność usług informacyjnych (wyszukiwanie literatury, usługi bibliograficzne, katalog dopasowany do potrzeb osób niepełnosprawnych, e-zasoby, usługi sieciowe), infrastruktura i udogodnienia architektoniczne (windy, podjazdy, napisy w języku brajla, kadra obsługująca się językiem migowym). Respondenci z niepełnosprawnościami wyrażali swoją opinię i poziom zadowolenia na temat dostępnych usług i zasobów oraz zapewnionych warunków przestrzennych i lokalizacyjnych. Na podstawie uzyskanych wyników stworzono rekomendacje dotyczące zmian możliwych do wprowadzenia by jeszcze bardziej ułatwić osobom z niepełnosprawnościami korzystanie z biblioteki i zniwelować wskazane utrudnienia.

13. Hemavathi K. N., *User Satisfaction on Library Resources and Services in Law College Libraries in Mysore , Karnataka*. "International Journal of Library and Information". [online] 2018, [dostęp: 1.12.2020]. Dostępny w WWW: http://www.ijlis.org/img/2018_Vol_8_Issue_1/309-318.pdf

Biblioteka akademicka, badania ankietowe, Indie

Badanie satysfakcji użytkowników bibliotek prawniczych uczelni wyższych w Mysore w Karnatace (Indie). Badaniem objęto 4 kolegia prawnicze. Próbę badawczą wyznaczono na 200 respondentów – otrzymano 80% zwróconych ankiet. **Celem** badania było: wskazanie głównych celów odwiedzin biblioteki, określenie czasu spędzonego na korzystaniu z zasobów, uzyskać opinię dotyczącą uporządkowania księgozbioru, uzyskanie ocen zasobów i usług bibliotecznych, pomiar poziomu zadowolenia z usług informacyjnych świadczonych przez pracowników biblioteki. Najczęściej wskazywane cele odwiedzin to: wypożyczenie książek, praca z materiałami na miejscu, korzystanie z czasopism, nauka do egzaminów. Oceny zasobów i usług dokonywano na 5-punktowej skali ocen, gdzie 1 było oceną najwyższą, a ocena 5 oznaczała niezdecydowanie. Ocenie poddano m.in.: zasoby i usługi, wyposażenie, infrastrukturę, sprzęt, meble, oświetlenie i wentylację, toalety, katalog biblioteczny, listy nowości, pomoc pracowników w wyszukiwaniu. Wskazano także na powody niezadowolenia przy niskiej ocenie personelu bibliotecznego. Respondenci zostali poproszeni o wskazanie propozycji ulepszeń i udogodnień, które mogą poprawić funkcjonowanie bibliotek.

14. *IALS Library Reader Satisfaction Survey 2019 Full Report*. [online] 2019, [dostęp: 1.12.2020]. Dostępny w WWW: <https://ials.sas.ac.uk/sites/default/files/files/Library/Services/2019%20Full%20Report%20on%20the%20Reader%20Satisfaction%20Survey.pdf>

Biblioteka akademicka, badania ankietowe, Anglia

Badania satysfakcji użytkowników i zadowolenia z zasobów bibliotecznych w bibliotece jednej z londyńskich uczelni wyższej. Badania tego typu są realizowane cyklicznie w tej

instytucji od 2003 roku przy pomocy jednolitego narzędzia badawczego. **Ankiety** dystrybuowano zamieszczając link na stronie biblioteki, przy pomocy wysyłki mailowej do zarejestrowanych użytkowników oraz rozdając wersje papierowe. Aby zachęcić do uczestnictwa w badaniu przeprowadzono losowanie nagród dla osób, którzy ankietę wypełnili. Kwestionariusz zawierał pytania m. in. o ogólny poziom zadowolenia, ocenę zasobów tradycyjnych i elektronicznych, dostęp do sprzętu, personel, ofertę edukacyjną, godziny otwarcia, miejsce. Oceny dokonywano na 4-punktowej skali. Uzyskano 118 odpowiedzi. Celem badania było także sprawdzenie reakcji i odbioru przez użytkowników zmian, które zaszły w przestrzeni bibliotecznej. Podczas analizy danych wyniki były porównywane z danymi uzyskiwanymi w poprzednich edycjach badania. Poza pytaniami zamkniętymi ważnym źródłem informacji były także komentarze i pytania otwarte, gdzie proszono o wyrażenie opinii na temat zmian w przestrzeni bibliotecznej oraz uciążliwości odbytego remontu. Najwyższe oceny uzyskały: szkolenia, pomoc ze strony pracowników, dostęp do czasopism drukowanych, zaplecze badawcze, dostęp do czasopism elektronicznych i baz danych, korzystanie z katalogu komputerowego. Najgorszy wynik uzyskały koszty kopiowania, skanowania, drukowania oraz ogrzewanie w bibliotece.

15. Ip R. K. F., Wagner C., *LibQual+® as a Predictor of Library Success: Extracting New Meaning through Structured Equation Modeling*. "Journal of Academic Librarianship". [online] 2020, [dostęp: 1.12.2020]. Dostępny w WWW: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2019.102102>.

Biblioteka akademicka, LibQual, Chiny

[dostęp ograniczony, baza Science Direct]

Celem badań było wykorzystania modelu **LibQual** do wyznaczenia satysfakcji użytkowników z działania biblioteki, ale także próba wykorzystania tego narzędzia do **przewidywania zachowań użytkowników** i projektowania przyszłościowych sukcesów instytucji. Model określa relacje między 3 wymiarami pracy biblioteki (efekty usług, kontrola informacji, biblioteka jako miejsce) a dwiema zmiennymi pośredniczącymi: satysfakcja użytkowników oraz postrzegany sukces naukowy oraz zmienną określającą zamiar korzystania z biblioteki w przyszłości. Analizy zostały przeprowadzone przy pomocy modelowania równań strukturalnych. Badania zostały wykonane na jednym z uniwersytetów w Hongkongu. Populacja badana liczyła 20 000 studentów i 850 pracowników. **Ankiety** dystrybuowano jedynie w formie elektronicznej na stronie internetowej biblioteki oraz kluczowych serwisach uczelnianych. Wypełniono 7407 ankiet, jednak po selekcji niepełnych kwestionariuszy, weryfikacji danych pod względem logiki odpowiedzi i odrzuceniu ankiet od pracowników administracyjnych zostało poddanych analizie 2617 ankiet. Analizując strukturę uzyskanej próby pod względem typu użytkownika stwierdzono, że uzyskana próba jest reprezentatywna dla populacji. W wyniku testowania ustalonych hipotez badawczych potwierdzono wszystkie dotyczące pozytywnego wpływu trzech badanych obszarów funkcjonowania biblioteki na

satysfakcję i postrzegany sukces naukowy poza hipotezą dotyczącą pozytywnego wpływu kontroli informacji na postrzeganie sukcesu naukowego. Respondenci najwyżej oceniali aspekty związane z postrzeganiem biblioteki jako miejsca, co również ma znaczny wpływ na wyrażany wysoki poziom satysfakcji i postrzeganie sukcesu naukowego. Potwierdzono także zależność pomiędzy poziomem satysfakcji i postrzeganym sukcesem naukowym a deklarowanym zamiarem przyszłego korzystania z biblioteki. Stworzony model badań łączy szeroko stosowane narzędzie LibQual służące ocenie poziomu satysfakcji użytkowników i wykorzystuje je do **prognozowania przyszłych zachowań użytkowników**.

16. Kandie, H. K. (2018). *Effects of Service Quality on Students' Satisfaction in Libraries in Kenya Using Servperf Model: Case of St Pauls' University in Kenya*. „Archives of Business Research”. [online] 2018, [dostęp: 1.12.2020]. Dostępny w WWW: <https://journals.scholarpublishing.org/index.php/ABR/article/view/3827/2479>

Blioteka akademicka, Servperf, Kenia

Celem badania było zbadanie wpływu jakości usług bibliotecznych na poziom satysfakcji użytkowników w bibliotece uniwersytetu w Kenii przy zastosowaniu modelu Servperf. Populacją badawczą byli studenci studiów licencjackich zapisani do biblioteki (600 osób) studiujący na głównym kampusie uczelni. Próbę dobrano w sposób losowy kierując ankietę do 60 respondentów – 10% populacji. Model Servperf polega na przeprowadzeniu badania ankietowego mierzącej jakość doświadczoną i zestawieniu jej z jakością oczekiwaną (uznaną za stan idealną). Model ten wywodzi się z techniki ServQual nieco upraszczając model wyjściowy. Posłużono się kwestionariuszem ankiety zawierającym zarówno pytania zamknięte jak i otwarte, podzielonym na 5 sekcji. Narzędzie badawcze zostało wcześniej przetestowane w badaniach pilotażowych. Zebrane dane zostały zakodowane i wprowadzone do programu SPSS dzięki któremu przeprowadzono późniejsze analizy. Badano wpływ jakości poszczególnych obszarów funkcjonowania biblioteki na satysfakcję użytkowników: zapewnienie dostępu do zasobów i usług (czas otwarcia, miejsce, atmosferę), niezawodność usług (w tym kompetencje i gotowość do niesienia pomocy przez pracowników), nowe technologie (w tym sprzęt i e-zasoby), szybkość obsługi.

17. Khaola, P., Mabilikoane, M. *Perception of library service quality, satisfaction and frequency of use of library resources*. „Inkanyiso: Journal of Humanities and Social Sciences”. [online] 2015, [dostęp: 1.12.2020]. Dostępny w WWW: <https://www.researchgate.net/publication/290434415> Perception of library service quality satisfaction and frequency of use of library resources

Biblioteka akademicka, LibQual, Lesotho

Badania satysfakcji użytkowników przeprowadzone przy pomocy narzędzie **LibQual** na Uniwersytecie Narodowych w Lesotho (południowa Afryka). Próbę badawczą wyznaczona na 400 respondentów (uzyskano 96% wypełnionych ankiet). Przy pomocy

kwestionariusza ankiety LibQual oceniano usługi i zasoby biblioteki w 3 kategoriach: efekt usługi, kontrola informacji oraz biblioteka jako miejsce. W tych obszarach sklasyfikowano 15 elementów charakteryzujących działanie biblioteki. Dodatkowo wprowadzono 5 aspektów służących ogólnej ocenie biblioteki. Oceny dokonano na 5 punktowej skali. Na podstawie analiz matematycznych wykazano związek między poziomem satysfakcji a jakością obszarów ocenianych w kategorii biblioteka jako miejsce oraz kontrola informacji. Wyniki badań wykazały niskie wykorzystanie usług i zasobów bibliotecznych oraz niewystarczający poziom satysfakcji. Preferencje respondentów skupiały się na samodzielnym korzystaniu z zasobów internetu i nie dostrzeganiu potencjału biblioteki. Celem przedsięwzięcia było także przetestowanie samej metody LibQual i zweryfikowanie czy może być z powodzeniem stosowana do oceny zasobów i usług bibliotecznych.

18. Kuwaiti A. A., *Evaluating Medical Students' Satisfaction towards Library Resources and Services offered at Saudi Universities using Six Sigma approach*. „Library Philosophy and Practice” (e-Journal) [online] 2018, [dostęp: 1.12.2020]. Dostępny w WWW: <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/4146/>

Biblioteka akademicka, studenci medycyny, Metoda Six Sigma, Arabia Saudyjska

Badanie satysfakcji z usług i zasobów bibliotecznych wśród **studentów medycyny** wybranych uczelni wyższych w Arabii Saudyjskiej. Populacja byli studenci medycyny na 4 uczelniach wyższych, dobór próby oparty został na losowaniu – z każdej uczelni wylosowano 250 studentów. W sumie uzyskano próbę badawczą liczącą 1000 respondentów, uzyskano 80% zwrotów ankiet. **Kwestionariusz ankiety** składał się z 21 pytań, odpowiedzi były zaznaczane na 5-punktowej skali ocen. Poproszono o ocenę: zasobów tradycyjnych i elektronicznych (różnych typów i form dostępu), katalogu bibliotecznego, witryny internetowej, repozytorium, usług wypożyczeń, dostępu do internetu, oferty edukacyjnej, dostępu do sprzętu komputerowego i kopiującego, miejsc do pracy własnej i grupowej, warunków lokalowych, pracowników. Analiza danych odbyła się przy użyciu metody **Six Sigma**. Metoda ta polega na identyfikacji potencjalnych błędów w osiągnięciu wysokiej jakości zasobów i usług jeszcze przed ich pojawieniem się. Punktem wyjścia pomiar wadliwości jako odchylenie od wartości centralnej. Główną ideą stosowania tej metody jest założenie, iż znaczna część kosztów wynika z konieczności naprawy błędów, wszelkie sposoby ich wykluczenia lub ograniczenia, przynoszą zatem realne korzyści. Najlepiej ocenione obszary to: dostęp do zasobów elektronicznych (książek i czasopism), oferta edukacyjna, pomoc personelu bibliotecznego. Obszary zawierające błędy w jakości to: dostęp do raportów badawczych, pokoje do cichej i grupowej pracy oferowane w bibliotece, zasady wypożyczeń i zwrotów. Zalecenia wysunięte na podstawie badań odnosiły się m. in. do rozwoju kompetencji pracowniczych, przeprowadzaniu szkoleń dla użytkowników, promocji zasobów i usług, poprawy realizacji usług informacyjnych.

19. *Library User Satisfaction Survey 2019 : survey summary*. [online] 2019, [dostęp: 1.12.2020]. Dostępny w WWW: <https://www.library.ln.edu.hk/en/about/survey/2019>

Biblioteka akademicka, uniwersytet Lingan, Honkong

Rekomendowany materiał dotyczy **ankietowych badań** satysfakcji użytkowników realizowanych przez bibliotekę uniwersytetu Lingan w Honkongu. Biblioteka prowadzi regularne badania satysfakcji użytkowników od roku 2007. Systematycznej ocenie poddawane są zasoby, usługi i obiekty biblioteczne. Wyniki ankiet stanowią podstawę do aktualizacji istniejących usług w celu lepszego zaspokajania potrzeb edukacyjnych, dydaktycznych i badawczych użytkowników biblioteki. Raporty z badań publikowane są na jej stronie www. Ostatni raport pochodzi z roku 2019. Badanie prowadzone było od 1 listopada 2019 r. do 11 grudnia 2019 r., z wykorzystaniem **LibQual +**, czyli ankiety opracowywanej przez Stowarzyszenie Bibliotek Badawczych, stosowanej przez biblioteki na całym świecie do oceny ich usług bibliotecznych. Do udziału w badaniu zostali zaproszeni wszyscy studenci i wykładowcy uczelni. **Ankieta udostępniona była w dwóch wersjach językowych: angielskiej i chińskiej**. Respondenci brali udział w losowaniu nagród (kuponów na zakup książek). Ankiety wypełniło 327 respondentów, wskaźnik odpowiedzi wyniósł około 7,84%. Większość respondentów to studenci studiów licencjackich (51%), a następnie studenci studiów podyplomowych – 22,6%. Respondenci odpowiadali na 12 pytań, z czego w czterech dokonywali ocen w skali od 1 do 5, w jednym od 1 do 7. Odpowiadali też na pytania wielokrotnego wyboru, pytania otwarte oraz wypełniali krótką metryczkę. Oceniali trzy obszary tematyczne świadczonych przez bibliotekę usług: usługi informacyjne i szkoleniowe, źródła informacji, infrastruktura. **Ogólny wskaźnik poziomu satysfakcji** w skali pięciopunktowej wyniósł 4,04. W większości ocenianych usług osiągnięto wskaźniki szczegółowe takie same jak w roku 2018.

20. Maina J. , Masese J. M., George B. O., Makwae E. N., *Usage and user satisfaction of library resources in Kisii University Library, Kenya*. „International Journal of Library and Information Science Studies”. [online] 2017, [dostęp: 1.12.2020]. Dostępny w WWW: <http://www.eajournals.org/wp-content/uploads/Usage-and-User-Satisfaction-of-Library-Resources-in-Kisii-University-Library-Kenya.pdf>

Biblioteka akademicka, zbiory, Kenia, badania ankietowe

Celem badania było ustalenie poziomu wykorzystania zasobów biblioteki uniwersytetu w Kenii. Populację stanowili studenci zarejestrowani w bibliotece oraz pracownicy uczelni a także bibliotekarze – 1625 osób. Próbę badawczą stanowiło 195 respondentów. Do próby wytypowano 10% liczebności studentów oraz wszystkich pracowników uczelni (30 osób) i bibliotekarzy (15 osób). Przeprowadzono **badania ankietowe**, kwestionariusze ankiet nieco różniły się od siebie w zależności od tego do jakiej grupy respondentów były przeznaczone (student, pracownik, bibliotekarz). Badania realizowano na 8 wydziałach uczelni. W ankiecie zapytano m. in.: częstotliwość odwiedzin w bibliotece, źródło

pozyskiwania informacji o bibliotece i jej zasobach, wykorzystanie zasobów, cele korzystania ze zbiorów oraz poziom zadowolenia z oferowanych materiałów. Wnioskiem z badań była stwierdzenie, iż poziom wykorzystania zasobów tradycyjnych jest niewystarczający i częściej użytkownicy wolą korzystać z zasobów Internetu i materiałów tam zgromadzonych. Uznano, że promocja zasobów tradycyjnych jest niewystarczająca i konieczne jest zwiększenie inwestycji w e-źródła, rozwój nowych technologii i wyposażenie bibliotekarzy w kompetencje niezbędne do radzenia sobie z tymi tematami.

21. Mat D. S., Mohd Yusof Taib M. Y., Zainudin N. M., Ismail F., *Surveying Users' Perception of Academic Library Services Quality: A Case Study in Universiti Malaysia Pahang (UMP) Library*. "Journal of Academic Librarianship [online] 2016, [dostęp: 1.12.2020]. Dostępny w WWW: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2015.10.006>

[dostęp ograniczony, baza ScienceDirect]

Biblioteka akademicka, LibQual, Malesja

Badania jakości usług bibliotecznych oraz satysfakcji użytkowników metoda **LibQual** przeprowadzone w bibliotece uniwersyteckiej w Pahang w Malezji. Populację badaną wyznaczono na 8354 studentów 8 wydziałów uczelni. Wyznaczono wielkość próby na 382 respondentów, dobór odbył się na podstawie dostępności badanych (osoby przychodzące do biblioteki w okresie największego ruchu). Narzędziem badawczym był kwestionariusz ankiety złożony z 2 części: pytań dotyczących danych społeczno-demograficznych (płeć, wiek, rasa, poziom i kierunek studiów, częstotliwość korzystania z biblioteki) oraz pytań dotyczących postrzegania przez respondentów wydajności usług bibliotecznych w 3 perspektywach: minimalny akceptowalny poziom, pożądany oraz obecnie istniejący. Rozszerzono kwestionariusz LibQual o ocenę dotyczącą personelu bibliotecznego. Poza tym pomiaru dokonywano w zakresie: usług bibliotecznych, zbiorów bibliotecznych oraz biblioteki jako miejsce. Ocenie poddano 30 pozycji opisujących działanie kluczowych obszarów bibliotecznych. Dane z badań analizowano przy pomocy programu statystycznego SPSS. Analiza danych polegała na identyfikacji luk występujących pomiędzy minimalną, aktualnie dostarczaną a oczekiwaną jakością usług bibliotecznych. Najkorzystniej wypadła ocena personelu bibliotecznego, gdzie wartość aktualna przekraczała minimalną oczekiwaną oraz pożądaną jakość. Natomiast zasoby biblioteczne zostały zidentyfikowane jako obszar z największymi lukami w ocenie. Poprawy wymaga udostępnianie zasobów cyfrowych, organizacja tych zasobów i ich sposób wyszukiwania.

22. Nikam, K., Shivakumaraswamy, K. N. *Adequacy of Library Collection and User Satisfaction in Mysore Region Engineering College Libraries (MRELC) in Karnataka: A Study*. "Journal of Advancements in Library Sciences". [online] 2015, [dostęp: 1.12.2020]. Dostępny w WWW: <http://sciencejournals.stmjournals.in/index.php/JoALS/article/view/380/205>

Biblioteka akademicka, zbiory biblioteczne, Indie, badania ankietowe

Badanie miało na **celu** określenie na ile adekwatność zbiorów bibliotecznych wpływa na poziom satysfakcji z korzystania z biblioteki. Badanie przeprowadzono w bibliotekach uczelni technicznych w mieście Mysore w Indiach (wybrano 52 kolegia inżynierskie). Populacją byli studenci uczelni, rozesłano 1000 ankiet, otrzymano 760 odpowiedzi. Adekwatność zbiorów została zdefiniowana jako ilościowe i jakościowe dopasowanie do potrzeb, zapewniona dostępność. Ocenie poddano: monografie naukowe, podręczniki, czasopisma, raporty, normy i patenty, prace dyplomowe i doktorskie, materiały konferencyjne, mapy, diagramy, wykresy i inne. Oceny dokonano na 5-punktowej skali. Najpierw respondenci określali adekwatność danego zasobu, a następnie swój poziom satysfakcji podczas korzystania. Wykorzystując testy statystyczne określono związek pomiędzy tymi dwoma zmiennymi. Ustalono, iż występuje relacja pomiędzy wyznaczonym stopniem adekwatności a uzyskaną oceną definiującą poziom satysfakcji. Dla jednych zasobów jest to wyraźniejsza zależność np. podręczników, dla innych typów słabsza.

23. Ofordile, J. O., Agbanu, N. A., Nwanko, N. G. *The Use of E-Library Resources As a Correlate of User Satisfaction in University Libraries in Anambra State, Nigeria*. "International Journal of Social Sciences and Humanities Review". [online] 2019, [dostęp: 1.12.2020]. Dostępny w WWW: <https://www.ijsshr.com/journal/index.php/IJSSHR/article/view/473/419>

Biblioteka cyfrowa, biblioteka akademicka, Nigeria

Badania skupiało się na określeniu relacji pomiędzy wykorzystaniem **biblioteki cyfrowej** a odczuwaną przez użytkowników satysfakcją związaną z usługami i zasobami bibliotecznymi jako całości. Populacją badaną stanowili studenci zarejestrowani jako użytkownicy bibliotek dwóch uczelni wyższych (jedna państwowa i jedna prywatna uczelnia) w stanie Anambra w Nigerii (2000 osób). Próbę dobrano na podstawie doboru losowego (200 respondentów) – próbę uznano za reprezentatywną dla populacji. Dane zebrano przy pomocy **kwestionariusza ankiety**. Za pomocą testów statystycznych określono zależność między wykorzystaniem biblioteki cyfrowej a satysfakcją użytkowników z usług bibliotecznych jako całości – słaby związek. Respondenci wykazali wysoki poziom zgodności ze stwierdzeniami mówiącymi o tym, iż wykorzystują zasoby biblioteki cyfrowej w pracach naukowych, podczas egzaminów co ułatwia im naukę i jest pomocne. Wykazano natomiast niski poziom zgodności ze stwierdzeniami dotyczącymi tego, iż samo wykorzystanie tych zasobów zwiększa poziom satysfakcji i każde wykorzystanie jest zadowalające i spełnia oczekiwania oraz zaspokaja potrzeby, a sam fakt korzystania nie świadczy o wysokiej jakości dostępnych zasobów.

24. Omorodion O., Ogiemien L. O., *Information Literacy Skills as Correlates of Library User Satisfaction among Undergraduates in Nigeria*. "Information Impact: Journal of Information and Knowledge Management" [online] 2017, [dostęp: 1.12.2020]. Dostępny w WWW: <http://www.ijlis.org/img/2018 Vol 8 Issue 1/309-318.pdf>

Biblioteka akademicka, Nigeria, badania ankietowe, kompetencje informacyjne

Celem badania było sprawdzenie związku pomiędzy posiadanymi kompetencjami informacyjnymi a satysfakcją korzystania z biblioteki. Populacją badaną byli studenci wybranych pięciu uczelni wyższych zlokalizowanych w delcie Nigru w Nigerii. Były to **badania ankietowe**. Próbkę dobrano przy pomocy warstwowego i prostego losowego doboru, uzyskano opinie od 200 respondentów. Wyznaczono następujące cele: pomiar poziomu kompetencji informacyjnych; określenie w jakim stopniu posiadane umiejętności informacyjne wpływają na ich zadowolenie z zasobów i usług bibliotecznych; zbadanie korzyści jakie studenci czerpią z odbytych szkoleń w zakresie podnoszenia kompetencji informacyjnych. Scharakteryzowano cech społeczno-demograficzne respondentów: wiek, płeć, rok studiów. Pomiar poziomu kompetencji informacyjnych dotyczył m. in.: korzystania z katalogu bibliotecznego, wykorzystania różnych narzędzi wyszukiwawczych, dotarcia do różnych źródeł informacji, określenia swoich potrzeb informacyjnych. Respondenci sami określali na ile posiadane przez nich kompetencje informacyjne wpływają na odczuwany poziom satysfakcji z biblioteki. Wśród korzyści wskazywanych przez studentów czerpanych ze szkoleń w zakresie kompetencji informacyjnych największą zgodność wskazano ze stwierdzeniem odnoszącym się do zaznajomieniem się z nowymi narzędziami wyszukiwawczymi i zyskanie samodzielności w tych działaniach. W konkluzji z badań stwierdzono, że rozwój umiejętności informacyjnych wpływa na efektywniejsze, trafniejsze, samodzielne korzystanie z zasobów i usług bibliotecznych co generuje także wyższą satysfakcję.

25. Putra, S. J., Subiyakto, A., Yunita, I., Gunawan, M. N., Durachman, Y. *Assessing the user satisfaction perspectives of information system: A library case study in Indonesia*. "Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science". [online] 2018, [dostęp: 1.12.2020]. Dostępny w WWW: <http://ijeecs.iaescore.com/index.php/IJECS/article/view/11931/9483>

Biblioteka akademicka, implementacja systemu informacyjnego, modele matematyczne, badania ankietowe, Indonezja

Badanie przeprowadzone na uniwersytecie w Indonezji odnoszące się do zdiagnozowania poziomu satysfakcji użytkowników z pracy wdrożonego w bibliotece **systemu informacyjnego** LIS oraz określeniu czynników warunkujących ową satysfakcję. System LIS służy usprawnieniu obsługi usług badawczych i zarządzaniu danymi. Próba badawcza została określona na 185 respondentów dobranych spośród studentów przy pomocy wieloetapowego, celowego doboru losowego. **Ankieta** dystrybuowana jedynie w środowisku online. Posłużono się modelem sukcesu IS DeLone'a i McLeana, który analizuje system w aspekcie 6 zmiennych: jakość systemu, jakość informacji, wykorzystanie systemu, satysfakcja użytkowników, wpływ indywidualny, wpływ organizacyjny. Opisano cechy społeczno-demograficzne respondentów (płeć, wydział, semestr), okres użytkowania systemu, rolę w prowadzonych pracach i działaniach (jak bardzo system jest pomocny) oraz poziom zadowolenia z funkcjonowania systemu.

Dokonano złożonych **analiz matematycznych** w oparciu o modelowanie równań strukturalnych metodą najmniejszych kwadratów (PLS-SEM).

26. Rilwan A., *Assessment of Library Service Quality and User Satisfaction among Undergraduate Students of Yusuf Maitama Sule University (YMSU) Library.* "Library Philosophy and Practice" (e-Journal) [online] 2017, [dostęp: 1.12.2020]. Dostępny w WWW:

<https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=4765&context=libphilprac>

Biblioteka akademicka, badania ankietowe, Nigeria

Badanie postrzegania usług bibliotecznych wśród studentów studiów licencjackich uniwersytetu w Kano (Nigeria). Przeprowadzono **badania ankietowe** o charakterze przekrojowym. Zastosowano prosty dobór losowy typując 120 respondentów (otrzymano 84 odpowiedzi). Zebrane dane zakodowano i poddano analizie w programie SPSS. W zakresie badania znalazły się: określenie częstotliwości korzystania z biblioteki oraz identyfikacja głównych celów, określenie postrzegania oraz wyznaczenie poziomu zadowolenia z usług i zasobów. Zbadanie sposoby postrzegania biblioteki przez użytkowników polegało na wyznaczeniu stopnia zgodności ze stwierdzeniami opisującymi działanie biblioteki (np. właściwe uporządkowanie zasobów, zapewnienie dostępu do aktualnych źródeł informacji, kompetentni pracownicy, właściwe godziny otwarcia itp.). Poziom satysfakcji został wyznaczony przy pomocy 5-stopniowej skali ocen. Respondenci zostali poproszeni także o **wskazanie problemów utrudniających im korzystania z biblioteki** – najczęściej pojawiające się kwestie to: za mała liczba sprzętu komputerowego, niekompletne zasoby, hałas, słaba wentylacja i klimatyzacja.

27. Selga-Cristobal A., *Expectations on Library Services, Library Quality (LibQual) Dimension and Library Customer Satisfaction: Relationship to Customer Loyalty.* "Library Philosophy and Practice". [online] 2018, [dostęp: 1.12.2020]. Dostępny w WWW: <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=4888&context=libphilprac>

Biblioteka akademicka, LibQual, USA

Badanie użytkowników biblioteki przeprowadzone metodą **LibQual** miało na celu wyznaczenie minimalnego akceptowalnego, pożądanego oraz rzeczywistego poziomu wydajności usług bibliotecznych w bibliotece prywatnej uczelni w St. Louis w stanie Missouri w Stanach Zjednoczonych. Zebrano opinie od 400 użytkowników biblioteki, studentów różnych wydziałów uczelni. Wykazano, że istnieje istotny bezpośredni związek między jakością usług bibliotecznych a satysfakcją klientów. Ponadto satysfakcja klientów jest bezpośrednio skorelowana z ich lojalnością wobec biblioteki i jej usług. **Jakość** usług bibliotecznych oceniano w zakresie 4 głównych obszarów: dostęp do informacji, usługi, biblioteka jako miejsce, kontroli. Stwierdzono, iż oczekiwania respondentów są stosunkowo wysokie w zakresie ocenianych aspektów, natomiast rzeczywista realizacja usług wymaga poprawy w zakresie dostępu do informacji i

biblioteki jako miejsca. Konkluzja z badań polegała na zaleceniu stałego doskonalenia jakości świadczonych usług co pociągnie za sobą wzrost poziomu satysfakcji i większą lojalność użytkowników. Planowane jest także **systematyczne powtarzanie badań** użytkowników przy pomocy wypracowanej metody i sprawdzonych narzędzi.

28. Shoid, M. S. M, Rubian, K., Karim, N. H. A., Kassim, N. A., *Users' Satisfaction With Tun Hussein Onn Library (THOL) Services*. „International Journal of Learning and Development”. [online] 2018, [dostęp: 1.12.2020]. Dostępny w WWW: <http://www.macrothink.org/journal/index.php/ijld/article/view/13733/10842>

Biblioteka akademicka, Malezja, badania ankietowe, testy statystyczne

Badania przeprowadzone w **bibliotece akademickiej** w prywatnym uniwersytecie zlokalizowanym w miejscowości Bandar Sunway w Malezji. Populacja badana było 250 studentów studiów licencjackich i podyplomowych, uzyskano 72% zwrotu dystrybuowanych ankiet (180 odpowiedzi). Posługiwano się **kwestionariuszem ankiety** z pytaniami zamkniętymi oraz 5 i 7 punktową skalą ocen. Pytano o ogólny poziom zadowolenia, zaspokajanie potrzeb, bliskość wobec wyobrazonego ideału biblioteki, poziom realizacji usług. Zbadano także lojalność wobec biblioteki pytając o korzystanie z jej usług w przyszłości oraz prawdopodobieństwo polecenia jej innym osobom. **Wykorzystując testy statystyczne** poszukiwano związku pomiędzy satysfakcją użytkowników i lojalnością a płcią (brak istotnej statystycznie różnicy w ocenach), rokiem studiowania (wykazano zależność) oraz stopniem studiów (licencjackie, podyplomowe, inne kursy) – wykazano zależność.

29. Singh K., Kuri R., *User's Satisfaction with Library Resources and Services: A Case Study of IIT Libraries in India*. „Journal of Library & Information Science”. [online] 2017, [dostęp: 1.12.2020]. Dostępny w WWW: <http://eprints.rclis.org/32196/1/USER%E2%80%99S%20SATISFACTION%20WITH%20LIBRARY%20RESOURCES%20AND%20SERVICES%20A%20CASE%20STUDY%20OF%20IIT%20LIBRARIES%20IN%20INDIA.pdf>

Biblioteki akademickie, Indie, uczelnie techniczne

Celem badania było określenie zadowolenia z zasobów i usług bibliotecznych w bibliotekach akademickich wybranych uczelni technicznych w Indiach. Pytano także o cele odwiedzin w bibliotekach, sposoby wykorzystania zasobów oraz preferowane źródła informacji. Wytypowano 7 bibliotek uczelni technicznych (spośród 16 funkcjonujących w kraju). Badaniem objęto jedynie studentów ostatniego roku, doktorantów i pracowników naukowych. Zrealizowano **badania ankietowe**, wyznaczono próbę badawczą na 800 respondentów. Nie podano informacji o sposobie doboru próby do badań. **Analizując dane** przedstawiono strukturę społeczno-demograficzną respondentów oraz status na uczelni. Pomiar satysfakcji użytkowników z zasobów i usług bibliotecznych odbył się na skali: odczuwana satysfakcja – brak satysfakcji. Nie określono stopnia jej nasilenia. Na podstawie analizy uzyskanych danych wysunięto sugestie

dotyczące poprawy funkcjonowania bibliotek co wpłynie na wzrost występowania satysfakcji wśród odbiorców usług i zasobów. Zaproponowano m. in: udoskonalenie wyszukiwarki, wprowadzenie alertów dla użytkowników o nowych zasobach, szkolenia dla personelu zwiększające ich kompetencje oraz dla użytkowników, zwiększenie zasobów elektronicznych i szersza ich promocja, systematyczne badanie opinii użytkowników, wydłużenie godzin otwarcia bibliotek.

30. Soltani-Nejad, N., Taheri-Azad, F., Zarei-Maram, N., Saberi, M. K., *Developing a model to identify the antecedents and consequences of user satisfaction with digital libraries*. „Aslib Journal of Information Management”. [online] 2020, [dostęp: 1.12.2020]. Dostępny w WWW: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/AJIM-04-2020-0099/full/html>

[dostęp ograniczony; baza Emerald]

Biblioteki cyfrowe, Iran, badanie studentów

Celem badania była identyfikacja czynników wpływających na zadowolenie użytkowników z wykorzystania **bibliotek cyfrowych**. **Metoda** badawcza to badania ankietowe przeprowadzone na grupie studentów z Iranu (losowo dobranych). Populacją badaną byli studenci różnych irańskich uniwersytetów. Badanie miało charakter przekrojowy. Uzyskano 409 odpowiedzi. Analizę danych przeprowadzono przy pomocy programu SPSS oraz SmartPLS3, gdzie testowano hipotezy badawcze oraz określono korelację między zmiennymi. **Wnioski** uzyskane z badań pozwoliły na stwierdzenie, iż zarówno jakość zasobów biblioteki cyfrowej jak i funkcjonalność systemu (w kontekście technologicznym) wpływają na stopień zadowolenia użytkowników i kształtują długodystansową lojalność (ponowne wykorzystania, polecenie innym). Czynniki, które mogą wpływać na satysfakcję użytkowników to m.in.: duża przepustowość przepływu informacji, prosty i przystępny interfejs, całodobowy punkt obsługi i udzielania pomocy, usługi konsultacyjne, dopasowanie do urządzeń mobilnych, interakcja ze strony bibliotek (np. powiadomienia). Badano jedynie czynniki pozytywne wpływające na zwiększenie satysfakcję, analizy nie uwzględniały natomiast czynników negatywnych wpływających na spadek satysfakcji lub jej brak.

31. Tetteh E. O. A., Nyantakyi-Baah L., *Library value through user satisfaction: The case of academic libraries in Ghana*. „International Journal of Library and Information Science”. [online] 2019, [dostęp: 1.12.2020]. Dostępny w WWW: <https://academicjournals.org/journal/IJLIS/article-full-text-pdf/098C63F61639>

Biblioteka akademicka, Gana, badania ankietowe, wywiady

Badanie przeprowadzone w dwóch bibliotekach akademickich w Ganie wśród studentów, kadry naukowej oraz kadry bibliotecznej. Do zgromadzenia danych wykorzystano **kwestionariusz ankiety** (przeznaczone dla studentów 3 roku studiów) oraz przeprowadzono także **wywiady** z kadrą naukową i pracownikami biblioteki. Zebrano opinie od 370 respondentów (w większości studentów) z populacji wyznaczonej

na 2271 osób . Dobór próby był oparty na dostępności badanych. Zgromadzono dane dotyczące cech społeczno-demograficznych respondentów, celów, sposobów i form korzystania z biblioteki, znajomości usług oraz zasobów a także oceny ich jakości. Dane z ankiet przetwarzano i analizowano przy pomocy programu SPSS, wywiady zostały nagrane a następnie sporządzono ich transkrypcję. Poza określeniem poziomu satysfakcji na skali: *brak satysfakcji – satysfakcja – wysoka satysfakcja* w podziale na grupę studentów i pracowników z zasobów, usług, pracowników biblioteki, warunków lokalowych i infrastruktury, respondenci proszeni byli także o wskazanie głównych powodów odwiedzin biblioteki. Ciekawym było również pytanie dotyczące tego **czy respondenci uzyskali z biblioteki pomoc** na którą liczyli i jak ta pomoc przyczyniła się do realizacji wyznaczonych celów czy działań, prowadzenie działań dydaktycznych czy proces studiowania. Respondenci wskazywali na **konkretne konsekwencje i następstwa (zwykle pozytywne)** skorzystania z biblioteki. Poza danymi uzyskanymi z pytań zamkniętych wiele informacji zaczerpnięto z pytań otwartych oraz wypowiedzi udzielonych podczas wywiadów.

32. Tiemo, P. A., Ateboh B. A., *Users` Satisfaction with Library Information Resources and Services: A Case Study College of Health Sciences Library Niger Delta University, Amassoma, Nigeria*. "Journal of Education and Practice". [online] 2016, [dostęp: 1.12.2020]. Dostępny w WWW: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1105267.pdf>

Biblioteka akademicka, badania ankietowe, Nigeria

Celem było zbadania poziomu zadowolenia z zasobów informacyjnych oraz usług bibliotecznych w jednej z bibliotek Uniwersytetu w Nigerii (kolegium nauk o zdrowiu). Badanie zrealizowane w roku 2014. Populacją objęta badaniem było 687 użytkowników biblioteki, próbę dobrano w sposób losowy: 180 respondentów. Dane zbierano przy pomocy kwestionariusza ankiety, w której zastosowano 4 stopniową skalę oceny. Wśród ocenianych obszarów były m. in.: zasoby tradycyjne i elektroniczne (książki i czasopisma), dostęp do sprzętu komputerowego (także wypożyczalnia laptopów), godziny otwarcia, usługi kserograficzne, wypożyczenia miejscowe i międzybiblioteczne, sposób informowania o usługach i zasobach, itp. Zidentyfikowane obszary wymagające poprawy dotyczyły m.in.: zasobów książkowych i czasopism dotyczących konkretnych obszarów tematycznych, nieaktualnych i nieregularnej subskrypcji zasobów elektronicznych. Skonstruowano także zalecenia na przyszłość wskazujące konkretne działania, które należy poprawić by udoskonalić działanie biblioteki.

33. Ting C. Y., *Applying the DEMATEL Approach to Identify the Focus of Library Service Quality: A Case Study of a Taiwanese Academic Library*. "Electronic Library " [online] 2016, [dostęp: 1.12.2020]. Dostępny w WWW: <https://doi.org/10.1108/EL-08-2014-0134>

[dostęp ograniczony; baza Emerald]

Biblioteka akademicka, ServQual, DEMATEL, Chiny

Zastosowanie **modelu DEMATEL** do analizy jakości usług w bibliotece akademickiej w Chinach. Metoda ma na **celu** określenie roli poszczególnych elementów w łańcuchu przyczynowo-skutkowym funkcjonującego systemu, w omawianym przypadku chodzi o system biblioteczny. Celem badania było określenie wpływu jednych elementów na inne. Najpierw przy pomocy metody ServQual wyodrębniono kluczowe elementy systemu i określono ich ważność (20 obszarów ocenianych na 5-stopniowej skali wyznaczającej poziom istotności). Następnie posługując się modelem DEMATEL określono relacje między zidentyfikowanymi elementami. **Populacją** badaną byli wszyscy użytkownicy biblioteki, dobór próby odbył się przy pomocy losowania warstwowego, liczebność próby wyznaczono na 300 respondentów. Na podstawie dokonanych analiz wskazano empatię jako najistotniejszy element ze wskazanych w modelu ServQual obszarów realizacji usług, istotniejszy niż niezawodność, zaufanie, odpowiedzialność czy zapewnienie dostępu. Wskazano na 3 obszary poprawy jakości funkcjonowania biblioteki: wzrost zaangażowania i motywacji pracowników, szkolenia i rozwój kompetencji pracowników; wyczulenie na zapobieganie skargom użytkowników i pojawianiu się błędów.

34. Tooranloo, H. S., Ayatollah, A. S., Marvasti, M. T. *Diagnosing the service quality improvement of university libraries in intuitionistic fuzzy environment*. "Malaysian Journal of Library and Information Science". [online] 2018, [dostęp: 1.12.2020]. Dostępny w WWW:<https://doi.org/10.22452/mjlis.vol23no3.5>

Biblioteka akademicka, Iran, model LibQual, analiza luk i ryzyka błędów

Badanie diagnozujące jakość usług bibliotecznych w bibliotece akademickiej w Iranie z wykorzystaniem **metody LibQUAL** oraz modelu Failure Modes and Effects Analysis (FMEA). Badanie sprowadzało się do analizy jakości funkcjonowania instytucji poprzez analizę luk i identyfikację rodzajów i skutków możliwych błędów występujących w funkcjonowaniu. Do analizy danych wykorzystano złożoną teorię matematyczną określaną jako intuicjonistyczne zbiory rozmyte, którą stosuje się do oceny ryzyka podejmowanych decyzji i działań. Na podstawie **opinii ekspertów** z uczelni oraz kierownictwa biblioteki zidentyfikowano 25 obszarów funkcjonowania biblioteki, które mogą zawierać potencjalne błędy w funkcjonowaniu, a których znaczenie jest ważne dla działania całej instytucji. Po dokonaniu analiz matematycznych określono obszary, które zawierają największe ryzyko błędów funkcjonowania: brak odpowiedniej przestrzeni do pracy w grupie; brak zaufania do kompetencji pracowników; brak dostępu do nowoczesnego sprzętu. Te zidentyfikowane obszary potraktowano jako aspekty na które należy zwrócić szczególną uwagę przy **projektowaniu i planowaniu przyszłych działań instytucji**.

35. *University of Newcastle: Library Customer Satisfaction Survey*. [online] 2018, [dostęp: 1.12.2020]. Dostępny w WWW: https://www.newcastle.edu.au/__data/assets/pdf_file/0004/471937/Library-survey-summary-report-2018-PDF-371KB.pdfhttps://www.newcastle.edu.au/__data/assets/pdf_file/0003/471936/Library-survey-full-report-2018-PDF-5018KB.pdf

Biblioteki akademickie, Australia, badanie ankietowe, analiza luki między rangą a oceną

Badania nakierowane były na identyfikację kluczowych problemów związanych z funkcjonowaniem bibliotek. **Celem** było także zmierzenie i monitorowanie wydajności pracy instytucji oraz zapewnienie kolejnego kanału komunikacji użytkowników z bibliotekarzami. Dzięki zastosowaniu jednolitej metody badań możliwe było uzyskanie wyników, które są porównywalne z innymi bibliotekami akademickimi w Australii. Badaniem objęto kilka bibliotek zlokalizowanych w strukturze uczelni (podział na kampusy), wyodrębniono także użytkowników korzystających tylko w sposób zdalny. Zebrano 3493 ankiet. Badanie odbyło się przy pomocy **ankiety** dystrybuowanej jedynie w wersji elektronicznej, która zawierała 26 stwierdzeń obrazujących działanie biblioteki. Respondent w pierwszej kolejności miał określić **ważność** danego stwierdzenia (na 7 punktowej skali) a następnie wskazać zgodność danego stwierdzenia z działaniem konkretnej ocenianej przez niego placówki. W wyniku badań zidentyfikowano cechy społeczno-demograficzne użytkowników, częstotliwość korzystania z biblioteki (zdalnie i stacjonarnie) oraz sporządzono ranking najistotniejszych aspektów działania. Wśród nich znalazły się: kompetentna pomoc ze strony pracowników biblioteki, dogodne godziny otwarcia, dostęp do sieci bezprzewodowej, dostęp do zasobów elektronicznych, miejsca do pracy, sprzęt technologiczny. 3 spośród 10 wskazanych najistotniejszych kwestii odnosiły się do pracowników biblioteki. Wyniki analiz danych oceniono pozytywnie (82,4% dobrych wyników), gdyż większość kwestii wskazywanych przez respondentów wysoko w rankingu ważności uzyskiwała pozytywną opinię w obszarze swojego działania. Wyniki uzyskane w roku 2018 porównano z wynikami uzyskanymi w analogicznym badaniu z roku 2016, co pozwoliło na określenie przebiegu zmian jakie zaszły w tym czasie. **Wyniki porównano** także z danymi z grupy porównawczej, czyli medianą uzyskaną wśród 27 innych bibliotek uczelni wyższych, które realizowały badania w zbliżonym czasie przy użyciu jednolitej metodologii. Dane porównywano w następujących grupach tematycznych: komunikacja, usługi, wyposażenie i sprzęt, zasoby informacyjne. Dzięki analizie luk zidentyfikowano te obszary działania biblioteki, które wykazują największy stopień rozbieżności pomiędzy swoją rangą o oceną funkcjonowania, co pozwoliło na wskazanie kluczowych tematów wymagających dokładniejszej analizy i poprawy. Ciekawym działaniem było **wyznaczenie wskaźnika Net Promoter Score (NPS)**, który określa prawdopodobieństwo, że respondent poleci bibliotekę innym osobom.

36. *Use of library resources, services, facilities and user satisfaction in bkit library, bhalki: a study.* [online] 2019, [dostęp: 1.12.2020]. Dostępny w WWW: [https://iesrj.com/upload/11.%20Md%20Amer%20-%20Online%20\(Jan%202019\).pdf](https://iesrj.com/upload/11.%20Md%20Amer%20-%20Online%20(Jan%202019).pdf)

Biblioteka akademicka, badania ankietowe, Indie

Badanie miało na **celu** określenie wykorzystania oraz stopnia zadowolenia użytkowników z zasobów i usług bibliotecznych biblioteki technicznej uczelni wyższej w miejscowości Bhalki w Indiach. Przeprowadzono **badania ankietowe** na grupie 300

studentów studiów licencjackich różnych wydziałów uczelni. Postawione **pytania badawcze** dotyczyły: częstotliwości odwiedzin biblioteki, ustalenie głównych celów wizyt, określenie sposobu i satysfakcji z wykorzystania zasobów i usług bibliotecznych. Zastosowano różną skalę przy ocenie poszczególnych obszarów funkcjonowania biblioteki. Poziom satysfakcji z zasobów został wyznaczony na skali: wysoka satysfakcja – satysfakcja – brak satysfakcji. Usługi elektroniczne i sieciowe oceniano na 5-punktowej skali, natomiast warunki lokalowe na skali: satysfakcja – umiarkowana satysfakcja – brak. W konkluzji z badań zwrócono uwagę na potrzebę systematycznego sprawdzania opinii użytkowników, ich potrzeb oraz poziomu zadowolenia z dotychczas dostępnej oferty.

Aneks

Przykłady ankiet

1. *[Przykładowy szablon kwestionariusza do przeprowadzenia badań satysfakcji w bibliotece publicznej]*. [online] 2020, [dostęp: 1.12.2020]. Dostępny w WWW: <https://www.questionpro.com/survey-templates/public-library-survey-template/>
[Dostęp do kwestionariusza uzyskuje się po założeniu konta w serwisie ?QuestionPro. Kwestionariusz składa się z 11 przykładowych pytań. Można go modyfikować poprzez dodawanie własnych pytań. Po opracowaniu własnej wersji formularza generowany jest link, który można udostępnić respondentom. Dane zebrane w badaniu można pobierać w formatach xls i csv, dostępne są też raporty w Wordzie, Excelu, PowerPoincie i pdf-ie. Dane można też wyeksportować do program statystycznego SPSS.]
2. *Badanie satysfakcji użytkowników biblioteki*. [online] 2019, [dostęp: 1.12.2020]. Dostępny w WWW: https://www.library.ln.edu.hk/sites/default/files/images/about/survey/2019/2019_lib_user_satisfaction_survey.pdf
[Kwestionariusz ankiety wykorzystywanej do cyklicznego badania satysfakcji użytkowników biblioteki Lingnan University w Hong Kongu.]
3. *[Ankieta badająca satysfakcję użytkowników biblioteki hrabstwa Pierce w stanie Waszyngton]* [online] [dostęp: 1.12.2020]. Dostępny w WWW: <https://www.piercecountylibrary.org/files/library/counting-opinions-survey.pdf>
4. *[Ankieta badania satysfakcji użytkowników Mahidol University Library and Knowledge Center (Tajlandia)]* [online] [dostęp: 1.12.2020]. Dostępny w WWW: http://www.ns.mahidol.ac.th/evalib/eva_form_eng.asp

5. *[Ankieta badająca satysfakcję użytkowników biblioteki publicznej stanu Nowy York]* [online] [dostęp: 1.12.2020]. Dostępny w WWW: <http://www.nysl.nysed.gov/libdev/libs/pldtools/guide/3sample.htm>
[Ankieta może być użyta jako szablon. Zawiera pytania skierowane nie tylko do użytkowników bibliotek, ale również do **nieużytkowników**]
6. *[Szablon ankiety badającej satysfakcję użytkowników bibliotek, udostępniony w serwisie Survio]* [online] [[dostęp: 1.12.2020]. Dostępny w WWW: <https://www.survio.com/survey-template/library-user-satisfaction-survey>
[Po założeniu konta w serwisie otrzymuje się dostęp do szblonu ankiety. Można ją zmodyfikować wg własnych potrzeb, udostępnić link i prowadzić badanie w ramach planu darmowego. Dane można analizować zbiorczo (pdf, PowerPoint i Word) lub jako pojedyncze odpowiedzi (Excel, formularze Google, CSV) Szablon dostępny w kilku wersjach językowych].
7. *[Ankieta badająca satysfakcję użytkowników biblioteki publicznej w Markham (Kanada)]* [online] [[dostęp: 1.12.2020]. Dostępny w WWW: <https://markhampubliclibrary.ca/customer-satisfaction-survey/>
[Ankieta dostępna w trzech wersjach językowych: francuskiej, angielskiej i inuktitut. W zależności od ilości czasu, który respondent chce przeznaczyć na wypełnienie ankiety, może wybrać wersję: 2-3 minuty, 5-7 minut, 15 minut.]
8. *[Ankieta badająca satysfakcję użytkowników mediateki w Mont-près-Chambord]* [online] [[dostęp: 1.12.2020]. Dostępny w WWW: askabox.fr/liste-64239-TTfXt99fxvu.html
9. [Ankieta badająca satysfakcję użytkowników Międzyosiedlowej Biblioteki Centralnej Okręgu Miejskiego Czechowa w Moskwie.] [online] [[dostęp: 1.12.2020]. Dostępny w WWW: <https://webanketa.com/forms/74r3je9q5ww36rhh6sgkee8/ru/>

Podsumowanie

Dokonany przegląd literatury dotyczącej badań satysfakcji użytkowników to jedynie wycinek ze znacznie szerszego obszaru. Autorki przeglądu są świadome, że dotarły tylko do niewielkiej części inicjatyw i przedsięwzięć, które były realizowane w ciągu minionych pięciu lat na świecie. Interesujące były jedynie najbardziej aktualne działania dlatego nie sięgano do przykładów starszych niż w roku 2015. Przegląd opiera się na subiektywnym wyborze najciekawszych inicjatyw. Analizowano głównie materiały w języku angielskim co wiąże się z uzyskaniem sporej liczby przykładów z krajów azjatyckich i afrykańskich. Jedynie kilka opisów badań pochodzi z krajów europejskich, gdyż w krajach tych zdecydowana większość materiałów pisana jest w językach narodowych. Są także opisy kilku inicjatyw z Ameryki Północnej i relacja z ciekawych badań przeprowadzonych w Australii.

Większość zaprezentowanych przykładów to indywidualne inicjatywy poszczególnych instytucji, zdecydowanie rzadziej można natrafić na odgórne inicjatywy o szerszym zasięgu (regionalnym czy krajowym). Częściej trafiano na opisy działań prowadzonych w bibliotekach akademickich i naukowych, rzadziej na badania realizowane w bibliotekach publicznych.

Najczęściej badaniem obejmowana była cała grupa użytkowników biblioteki, choć niekiedy populację badaną stanowiła wybrana grupa np. dzieci, osoby z niepełnosprawnością. To dwa interesujące przykłady z punktu realizowanego przez AFB badania satysfakcji użytkowników polskich bibliotek. Inspirujący może być zarówno przykład badania potrzeb osób z niepełnosprawnościami, szczególnie w świetle podejmowanych ostatnio przez biblioteki w Polsce, działań skierowanych do grup osób w dużej mierze wykluczonych z dostępu do kultury (w tym usług bibliotek), jak i badanie dzieci. Kwestionariusz badania satysfakcji opracowany i udostępniany w ramach projektu AFB, uwzględnia respondentów powyżej 14 roku życia.

W przeważającej większości zaprezentowanych opisów obszary badań były do siebie zbliżone i dotyczyły: celów odwiedzin, ocen całościowych lub poszczególnych obszarów funkcjonowania instytucji. W większości badania obejmowały szerokie spektrum działania biblioteki w nielicznych przypadkach koncentrując się jedynie na wąskim obszarze (np. zasobach czy bibliotece cyfrowej).

Odnotowano nieliczne przykłady pytań badawczych, które wykraczały poza zagadnienie oceny satysfakcji z korzystania z usług bibliotecznych, takie jak np. zdiagnozowanie wyzwań i trudności w korzystaniu z biblioteki, pytanie o łatwość dotarcia do biblioteki, sprawdzenie znajomości oferty kulturalnej oferowanej przez bibliotekę czy pytanie o ewentualne rekomendowanie usług biblioteki innym użytkownikom.

Poszukiwanie przykładów „materiałów obrazujących związki pomiędzy badaniami satysfakcji użytkowników a badaniem wpływu społecznego bibliotek, ze szczególnym uwzględnieniem problemu nieużytkowników” nie przyniosło zakładanych rezultatów.

Przykłady materiałów na temat badań wykraczające poza typowe badanie satysfakcji, zarówno jeśli chodzi o społeczny wpływ bibliotek jak i problem nieużytkowników, do których dotarły autorki, są nieliczne. Jednak warto odnotować, że zagadnienia te pojawiają się w badaniach satysfakcji. Być może wynika to z faktu prowadzenia licznych badań dotyczących społecznego wpływu bibliotek, w których problem nieużytkowników (w odróżnieniu od badania efektywności bibliotek) występuje. Podobnie, przy badaniu wpływu, sięga się do badania satysfakcji użytkowników.

Najczęściej opisywana metoda badań to badania ankietowe z wykorzystaniem kwestionariusza przygotowanego na potrzeby danego badania i dopasowanego do specyfiki danej instytucji. Zdarzają się także przedsięwzięcia wykorzystujące standardowe metody LibQual lub ServQual. W kilku przypadkach wykorzystano nowatorskie rozwiązania wdrażając do badań satysfakcji użytkowników bibliotek narzędzia wykorzystywane z dziedzinach

ekonomii czy zarządzania przedsiębiorstwami (Servperf, metoda Six Sigma, model DEMATEL).

W zaprezentowanych badaniach szukano przykładów wyliczania wskaźników satysfakcji (globalnego i szczegółowych). Materiały wskazują, że znacznie częściej niż globalny, wyliczane były wskaźniki szczegółowe dla wszystkich usług świadczonych przez bibliotekę.

Odnotowano kilka przykładów bibliotek, w których badania satysfakcji są prowadzone od lat, według spójnej metodologii, a ich wyniki publikowane są systematycznie na stronach domowych bibliotek.

Warto też zwrócić uwagę na fakt, iż wśród wniosków z badań dość często pojawiało się wskazanie konieczności prowadzenia cyklicznych badań satysfakcji w przyszłości.

Wykaz będzie systematycznie uzupełniany o przykłady kolejnych badań.

Opracowanie:

Edyta Strzelczyk

Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej

Aldona Zawatkiewicz

Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich