

## Sprawozdanie z webinarium

### **„Użytkownicy bibliotek – co mają nam do powiedzenia? Badania satysfakcji użytkowników bibliotek w projekcie AFB”**

W dniu 14.06.2023 odbyło się webinarium **„Użytkownicy bibliotek – co mają nam do powiedzenia? Badania satysfakcji użytkowników bibliotek w projekcie AFB”**. Było to kolejne już spotkanie poświęcone tematyce dot. badań satysfakcji użytkowników bibliotek wg metody opracowanej w ramach projektu Analiza Funkcjonowania Bibliotek (AFB). Spotkanie to skierowane było głównie do dyrektorów wszystkich typów bibliotek w celu zaprezentowania metodyki AFB oraz zachęcenia do zainicjowania badań w swoich bibliotekach. W webinarium uczestniczyło 67 osób. Prelegentki - mgr Edyta Strzelczyk z Biblioteki Politechniki Warszawskiej i mgr Jolanta Sobielga z Biblioteki Politechniki Świętokrzyskiej omówiły zagadnienia dotyczące wskaźnika „Satysfakcja użytkowników”, dołączonego do zestawu wskaźników funkcjonalności AFB.

Prezentacja została poprzedzona krótką ankietą skierowaną do uczestników webinarium, która miała pokazać opinie i doświadczenia słuchaczy w prowadzeniu badań użytkowników bibliotek oraz ewentualne przyczyny niepodejmowania takich działań w swoich bibliotekach.

W sondażu wzięło udział 67 przedstawicieli bibliotek. Ponad połowa (63%) respondentów potwierdziła prowadzenie badań użytkowników w swoich instytucjach, a 23% wykorzystało metodę AFB. Jako główną przyczynę niepodejmowania tego rodzaju działań w bibliotekach podano obawę przed niechęcią użytkowników do wypełniania ankiet, brak wiedzy na temat prowadzenia badań i korzystanie z innych sposobów pozyskiwania wiedzy o użytkownikach głównie obserwacji i rozmowy.

Zagadnienia omówione w trakcie internetowego seminarium przybliżyły zainteresowanym tematykę badań satysfakcji wśród klientów bibliotek, ze szczególnym uwzględnieniem wskaźnika „Satysfakcja użytkowników”, będącego efektem badań. Prezentarki zwróciły uwagę na jego odmienną w stosunku do pozostałych wskaźników, znaczenie w ocenie funkcjonalności bibliotek oraz powiązania z innymi wskaźnikami AFB. Omówiły także cele i metodę prowadzenia badań: ankietę, jako podstawowe narzędzie zbierania danych od użytkowników, badaną populację, sposób wyznaczania i ustalania liczebności próby reprezentatywnej oraz zalecane sposoby analizy danych. Zaprezentowane zostały również narzędzia, opracowane przez Zespół AFB, które mają ułatwić badania: formularze do wyliczania próby i do analizy danych oraz pomoce udostępniane na stronie Projektu <https://afb.sbp.pl/>: poradnik „Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników biblioteki?”, krótkie filmy instruktażowe, wzór raportu itp. W prezentacji duży nacisk został położony na podkreślenie korzyści płynących z prowadzenia badań satysfakcji zarówno dla

użytkowników jak i pracowników bibliotek. Przede wszystkim wyniki badań stanowią źródło informacji wspomagające podnoszenie jakości usług bibliotecznych i wspierające proces zarządzania biblioteką.

Webinarium zostało poddane ewaluacji. Uczestnicy za pomocą ankiety elektronicznej ocenili poziom satysfakcji z udziału, przydatności uzyskanych informacji i jakości materiałów szkoleniowych. Średnia z ocen wynosi 4,66 w skali 1-5, gdzie 1 oznacza bardzo niski a 5 bardzo wysoki.

Organizatorzy webinarium mają nadzieję, że przekazana wiedza na temat badań przyczyni się podjęcia takich działań w wielu bibliotekach.