

Użytkownicy bibliotek – co mają nam do powiedzenia?

Badania satysfakcji użytkowników bibliotek w projekcie AFB

Jolanta Sobielga

Biblioteka Politechniki Świętokrzyskiej w Kielcach

Edyta Strzelczyk

Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej

1. Wskaźnik *Satysfakcja użytkowników* wśród innych wskaźników funkcjonalności AFB

- Znaczenie
- Odmienność
- Interpretacja - wskaźniki powiązane

2. Założenia badań satysfakcji użytkowników AFB

- Jednolita metoda
- Ujednolicone narzędzie badawcze i narzędzia pomocnicze
- Szkolenia dla bibliotekarzy i pomoc w prowadzeniu badań

3. Korzyści z prowadzenia badań

- Dla użytkowników
- Dla bibliotek
- Dla dyrektorów

4. Aktualizacja narzędzi

5. Pytania i odpowiedzi



1. Czy w Pana/i bibliotece były kiedykolwiek realizowane badania potrzeb i opinii użytkowników?

- Tak
- Nie
- Nie wiem

2. Czy w Pana/i bibliotece były realizowane badania satysfakcji użytkowników z wykorzystaniem metody AFB?

- Tak
- Nie
- Nie wiem

3. Czy Pana/i zdaniem wyniki badań satysfakcji użytkowników mogą mieć wpływ na jakość funkcjonowania biblioteki?

- Tak
- Nie
- Nie wiem

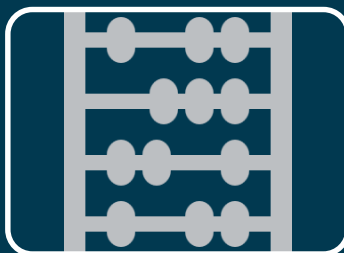


4. Które z wymienionych czynników – Pani/a zdaniem – mogą być przyczyną niepodejmowania przez biblioteki badań satysfakcji użytkowników?

(można wskazać dowolną liczbę odpowiedzi)

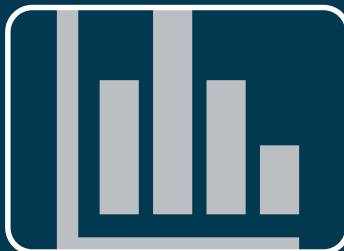
- brak potrzeby poznania opinii użytkowników
- brak przekonania odnośnie skuteczności badań ankietowych i wiarygodności uzyskanych z nich wyników
- brak standardowych narzędzi do prowadzenia badań
- brak wiedzy na temat sposobów przeprowadzania badań
- korzystanie z innych źródeł informacji umożliwiających poznanie opinii użytkowników o bibliotece np. rozmowy, obserwacja
- obawa przed koniecznością ponoszenia dodatkowej pracy
- obawa przed niechęcią użytkowników odnośnie wypełniania ankiet i uczestnictwa w badaniach
- obawa przed uzyskaniem negatywnych opinii od użytkowników
- obawa przed dodatkowymi kosztami finansowymi
- inne

Skąd satysfakcja użytkowników w AFB?



PN-ISO 2789:2016-04

Informacja i dokumentacja. Międzynarodowa
statystyka biblioteczna



PN-ISO 11620:2017-11

Informacja i dokumentacja. Wskaźniki
funkcjonalności bibliotek

Wskaźniki funkcjonalności AFB

AFBP

32

AFBE

31

AFBN

116

$$\text{Wskaźnik funkcjonalności} = \frac{\text{dana statystyczna X}}{\text{dana statystyczna Y}}$$



Liczba zbiorów bibliotecznych w przeliczeniu na 1000 mieszkańców/użytkownika



Wydatki na zbiory elektroniczne jako procent wydatków na gromadzenie zbiorów



Wypożyczenia w przeliczeniu na mieszkańca/użytkownika/student



Wydatki na zbiory biblioteczne w przeliczeniu na mieszkańca/użytkownika



Liczba nabytków w stosunku do liczby zbiorów bibliotecznych w %



Zbiory opracowane komputerowo w stosunku do ogólnej liczby zbiorów %



Udział użytkowników w imprezach tradycyjnych w przeliczeniu na 1000 mieszkańców/użytkownika



Powierzchnia biblioteki w przeliczeniu na użytkownika/mieszkańca

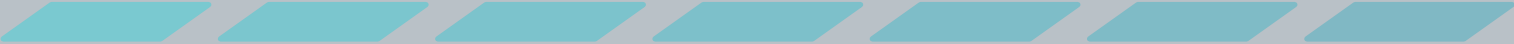





Wskaźnik Satysfakcja użytkowników

- Wartość 1,0 - 5,0
- Sposób wyznaczania
- Interpretacja
- Nie jest wyznaczany corocznie


Pomiar efektów i ich konsekwencji



Subiektywne uczucia, reakcja emocjonalna, spełnianie oczekiwań



Pojęcie abstrakcyjne, pozbawione obiektywizmu – możliwe do zmierzenia przy użyciu metod naukowych



- Miara efektywności procesu dostarczania usług
- Pomiar relacji: nakłady – efekty
- Punkt widzenia użytkowników bibliotek
- Powiązany z innymi wskaźnikami
- Wielostronna analiza funkcjonowania instytucji

- Wielowymiarowe analizy
- Szersze spojrzenie
- Wzajemne powiązania i oddziaływanie
- Wpływ różnych czynników
- Wyjaśnianie zjawisk
- Różne punkt widzenia (dane statystyczne oraz opinie użytkowników)

Analiza i interpretacja
danych statystycznych
i wskaźników funkcjonalności
w projekcie

Analiza Funkcjonowania
Bibliotek Publicznych

Poradnik



wydatki

zasób

wykorzy-
stanie

- Wydatki na zasoby elektroniczne w przeliczaniu na użyt./stud./stud. stac. w PLN
- Wydatki na zasoby elektroniczne jako procent wydatków na zbiory biblioteczne
- Liczba książek elektronicznych (licencje+zinwentaryzowane) w przeliczeniu na użytkownika
- 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

Satysfakcja użytkowników

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



opinie
użytkowników





Case study

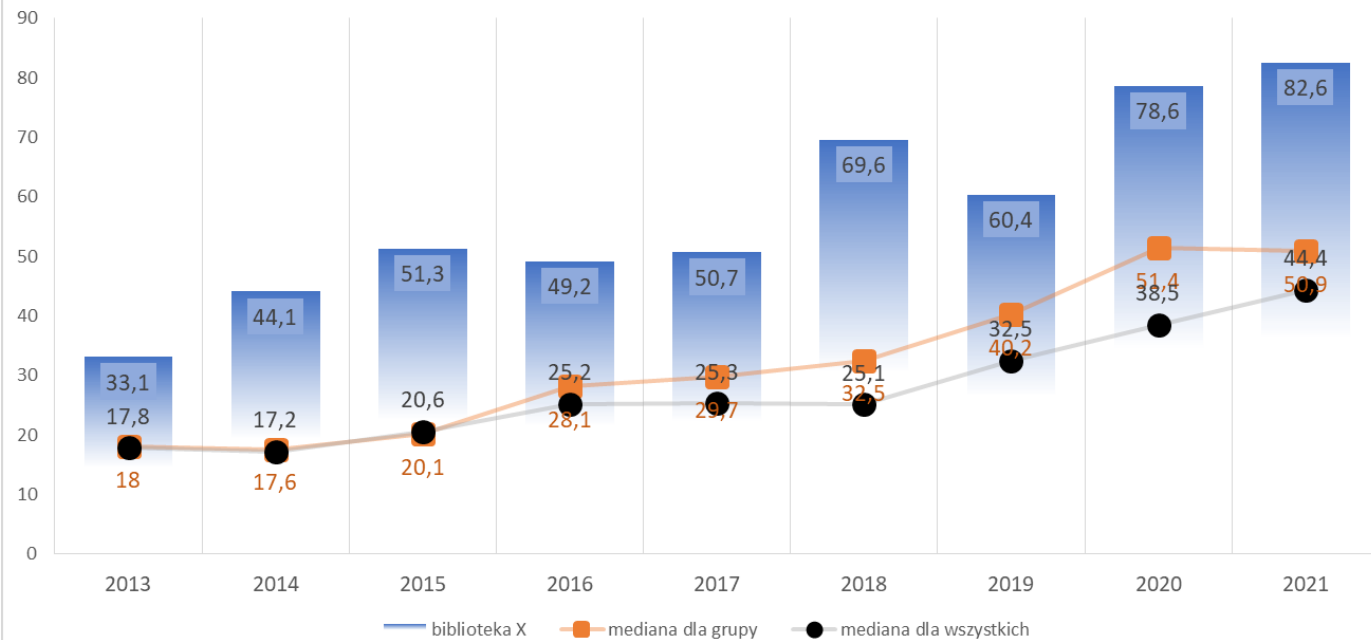
Biblioteka uczelni technicznej X Polityka gromadzenia zasobów elektronicznych



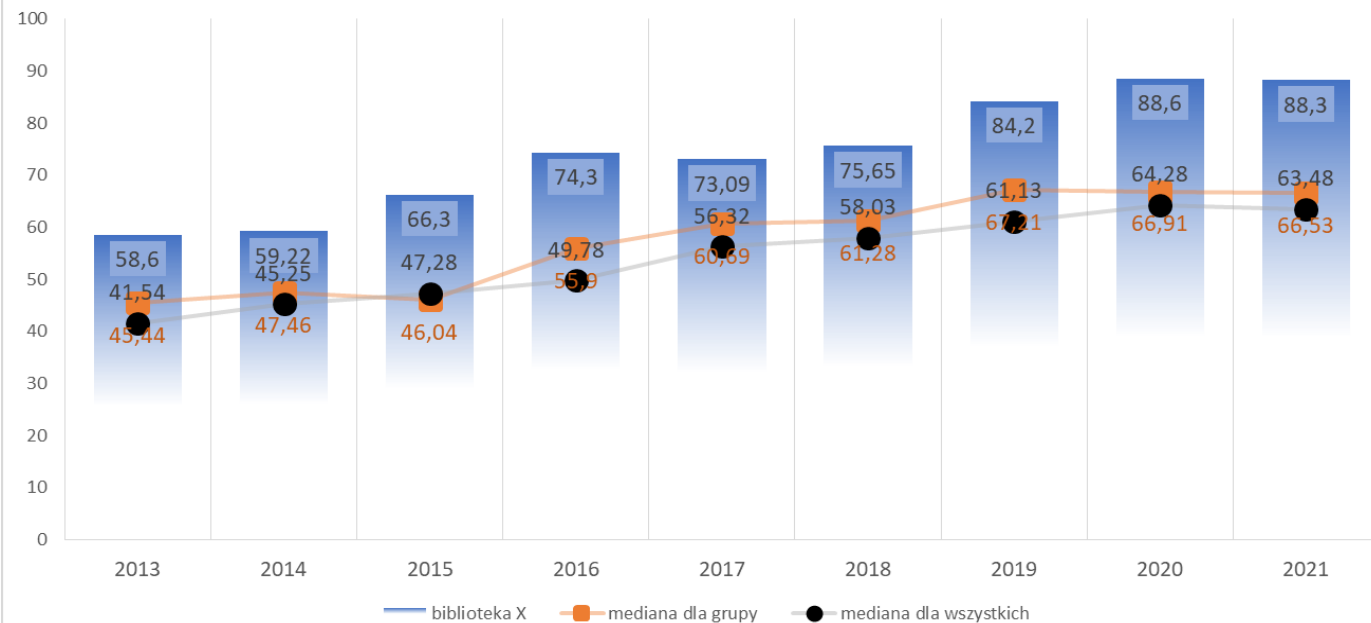
STOWARZYSZENIE
BIBLIOTEKARZY
POLSKICH

	Wskaźniki funkcjonalności 2021	Biblioteka X	Mediana dla grupy	Mediana dla wszystkich
wydatki	Wydatki na zasoby elektroniczne w przeliczeniu na użytkownika w PLN	82,6	50,9	44,4
	Wydatki na zasoby elektroniczne jako procent wydatków na zbiory biblioteczne	88,3	65,53	63,48
zasoby	Liczba książek elektronicznych (licencje + zinwentaryzowane) w przeliczeniu na użytkownika	31,3	26,96	21,6
wykorzystanie	Liczba sesji w bazach danych w przeliczeniu na użytkownika	10,3	14	16,9
	Liczba pobranych dokumentów z licencjonowanych czasopism elektronicznych i pełnotekstowych baz danych w przeliczeniu na użytkownika	12,3	16,1	21,2

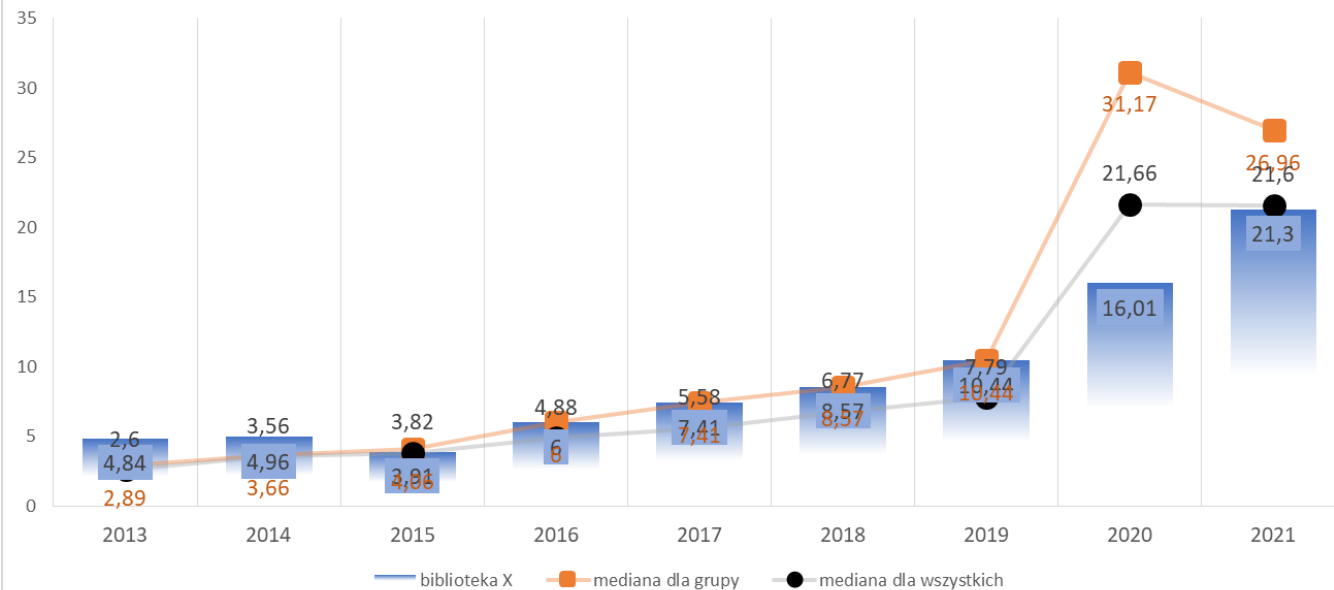
Wydatki na zasoby elektroniczne w przeliczeniu na użytkownika w PLN



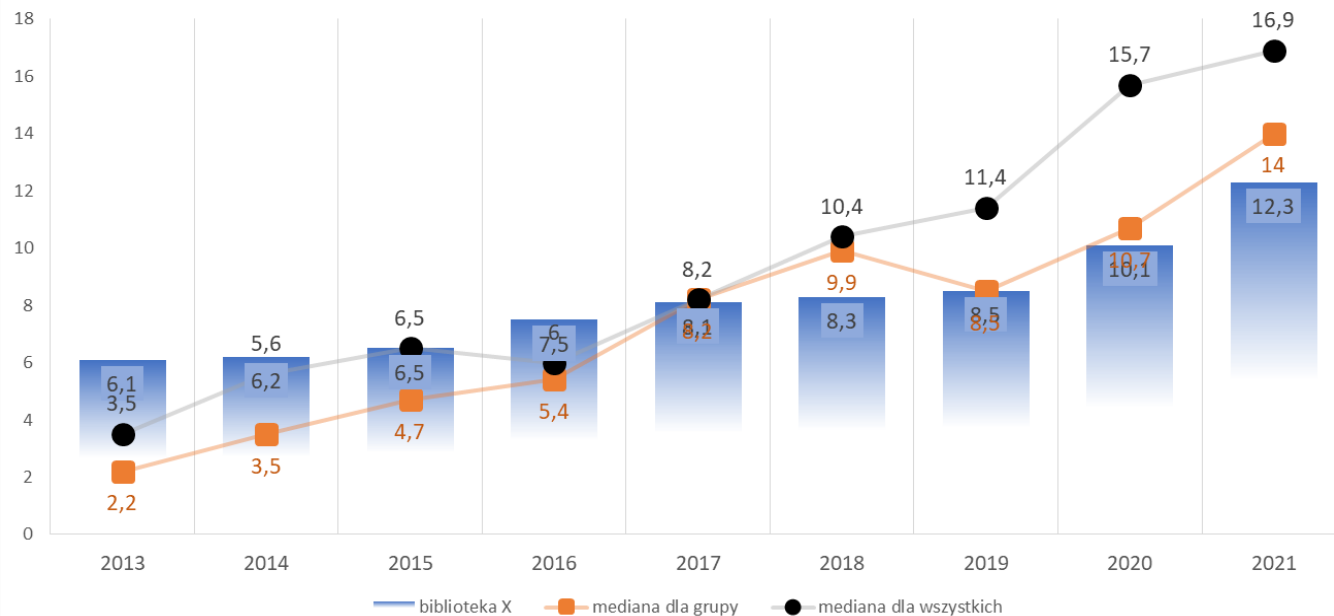
Wydatki na zasoby elektroniczne jako procent wydatków na zbiory biblioteczne



Liczba książek elektronicznych (licencje + zinywentaryzowane) w przeliczeniu na użytkownika



Liczba sesji w bazach danych w przeliczeniu na użytkownika



Ocena szczegółowa:

	2015		2018		2021	
zasoby elektroniczne	wskaźnik	NK	wskaźnik	NK	wskaźnik	NK
	3,53	22,7%	3,62	11,3%	3,49	3,4%

Cel odwiedzin:

	2015	2018	2021
korzystam z zasobów elektronicznych	7,25%	17,54%	28%

- *„Za mała liczba zasobów elektronicznych zwłaszcza z zakresu inżynierii środowiska”*
- *„Problem z dostępem do e-zasobów z komputerów domowych. Zawsze mi blokuje dostęp, albo mam dostęp tylko do części artykułu”*
- *„W katalogu jest wiele nieaktualnych linków i błędne informacje, że niby biblioteka ma dostęp do pełnego tekstu a tak naprawę nie ma bo podłączony jest tylko abstrakt”*
- *„Brak dostępu do zasobów Biochemistry, Genetics and Molecular Biology, zwłaszcza do numerów bieżących. Są tylko pełne teksty numerów archiwalnych”*
- *„Nieintuicyjna wyszukiwarka zasobów cyfrowych. Mam problem ze znalezieniem artykułów, których potrzebuje – muszę prosić o pomoc bibliotekarza”*
- *„Niezbędne jest poszerzenie dostępu do źródeł elektronicznych, jest to teraz główny zasób potrzebny do nauki i studiowania. Braki są w dziedzinie budowy maszyn i podstaw konstrukcji maszyn”.*
- *„Proszę o dostęp do bazy Immunology and Microbiology Elseviera”.*
-

wykorzystanie

dostęp

zasób

- Wypożyczenia w przeliczeniu na mieszkańca
- Aktywność wykorzystania zbiorów (obrót)
- Liczba godzin w tygodniu, w których dostępne są usługi biblioteczne
- Liczba zakupionych książek w przeliczeniu na 1000 mieszkańców

Satysfakcja użytkowników

opinie
użytkowników

- Ocena: zasady wypożyczeń (czas realizacji zamówienia, dopuszczalna liczba egzemplarzy, dopuszczalny okres wypożyczenia), zbiory drukowane, zbiory audiowizualne
- Cele odwiedzin: wypożyczam zbiory do domu
- Analiza pytania otwartego: zasady wypożyczeni, zasoby



dostęp

- Liczba uczestników szkoleń dla użytkowników w przeliczeniu na 100 użytkowników.
- Udział użytkowników w imprezach organizowanych przez bibliotekę w sposób tradycyjny w przeliczeniu na 100 użytkowników
- Udział użytkowników w imprezach organizowanych przez bibliotekę w formie online w przeliczeniu na 100 użytkowników

odbiorcy

- Nauczyciele–użytkownicy jako procent nauczycieli w rejonie objętym działalnością biblioteki

personel

- Liczba godzin udziału w szkoleniach zawodowych w przeliczeniu na pracownika biblioteki

Satysfakcja użytkowników

- Ocena: oferta edukacyjna
- Cele odwiedzin: uczestniczę w szkoleniach
- Analiza pytania otwartego: szkolenia

opinie
użytkowników



Cel badań

Ocena stopnia zadowolenia użytkowników z usług biblioteki wyrażona wskaźnikiem Satysfakcja Użytkowników

Dodanie do zestawu wskaźników funkcjonalności Satysfakcja Użytkowników

Możliwość porównywania wskaźnika

Opracowanie materiałów pomocniczych

Formularz ankiety

Formularz do wyliczania próby badawczej

Formularz do analizy danych

Wzór raportu

ZAŁOŻENIA

Wspólna metoda badań

Identyczny kwestionariusz ankiety

Sposób wyliczania wielkości próby

Ustalenie metody doboru próby

Sposoby analizy danych

Pomoc w prowadzeniu badań

Poradnik

Szkolenia

Wsparcie i poradnictwo

Bezpłatne udostępnienie narzędzi do badań i materiałów pomocniczych



papierowa

elektroniczna

Ważne! Jeśli Pan/Pani odczuwa problemy z dostaniem kopii ankiety, prosimy o kontakt z biblioteką lub...

.....
nazwa biblioteki przeprowadzającej badanie

Badanie satysfakcji użytkowników biblioteki

Szanowny Panie,
prosimy o wypełnienie krótkiej, anonimowej ankiety, której celem jest ocena jakości naszych usług. Jej wyniki pomogą nam lepiej dostosować funkcjonowanie biblioteki do potrzeb użytkowników. Prosimy o szczerą odpowiedź, zgodną z Pana i odczuciami.
Bardzo dziękujemy za poświęcony czas!

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

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

II. Jak Pan/Pani ocenia całość usług bibliotecznych?
(wg skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza „bardzo źle”, a 5 oznacza „bardzo dobrze”)

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

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

	1	2	3	4	5	NK
1 warunki lokalowe i czytelność oznakowania w bibliotece	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 wyposażenie biblioteki (umeblowanie, dostępność i jakość sprzętu)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 godziny otwarcia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 pracowników biblioteki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4a kulturę obsługi (czytelność, nastawienie, pomoc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4b kompetencje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4c dyspozycyjność	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 zbiory drukowane, np. książki, czasopisma (kompletność, przydatność, liczba egzemplarzy, aktualność itp. w stosunku do oczekiwań)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 zbiory audiowizualne, np. audiobooki, filmy, nagrania (kompletność, przydatność, liczba egzemplarzy, aktualność itp. w stosunku do oczekiwań)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 zasoby elektroniczne, np. e-booki, czasopisma elektroniczne, bazy bibliograficzne i pełnotekstowe (kompletność, aktualność itp. w stosunku do oczekiwań)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 zasady wypożyczeń	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8a czas realizacji zamówienia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8b dopuszczalną liczbę egzemplarzy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8c dopuszczalny okres wypożyczeń	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 usługi informacyjne (informowanie o zbiorach, wyszukiwanie zbiorów i informacji)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 wydarzenia kulturalne (wystawy, pokazy, spotkania itp. organizowane przez bibliotekę)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11 ofertę edukacyjną (szkolenia, kursy, warsztaty, seminaria itp. organizowane przez bibliotekę)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12 witrynę internetową biblioteki (przydatność, zakres, aktualność i czytelność zamieszczonych informacji)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13 możliwości korzystania z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14 możliwości korzystania z urządzeń kopiujących (np. ksero, drukarki, skanera)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Badanie satysfakcji użytkowników biblioteki

Szanowny Panie,
prosimy o wypełnienie krótkiej, anonimowej ankiety, której celem jest ocena jakości naszych usług. Jej wyniki pomogą nam lepiej dostosować funkcjonowanie biblioteki do potrzeb użytkowników. Prosimy o szczerą odpowiedź, zgodną z Pana i odczuciami.
Bardzo dziękujemy za poświęcony czas!

Zaloguj się w Google, aby zapisać postępy. Więcej informacji

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

Cele odwiedzin

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

Populacja

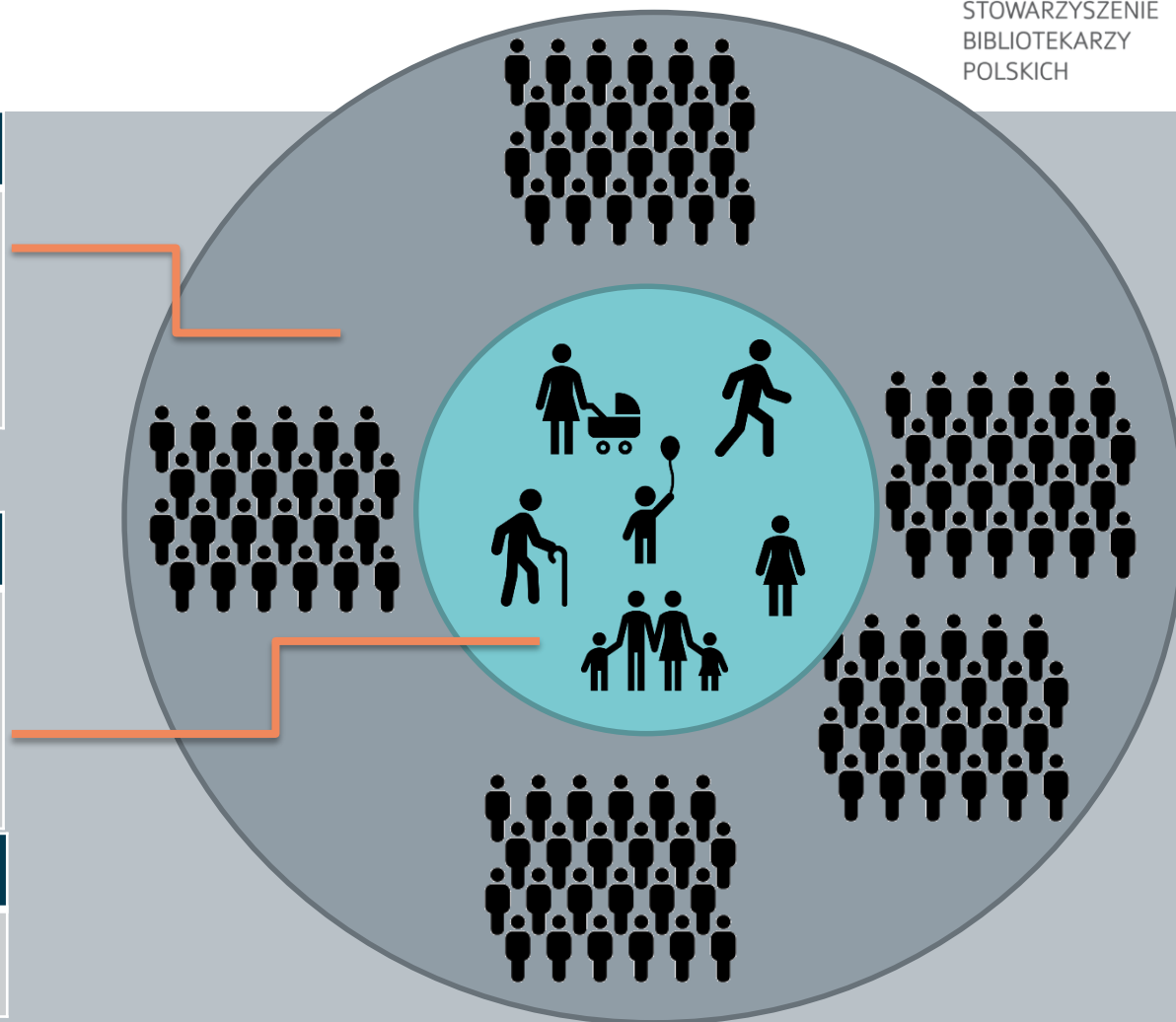
- zarejestrowani/
niezarejestrowani
- odwiedzający fizycznie/
wirtualnie
- uczestnicy imprez, szkoleń

Próba badawcza

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

Liczebność próby

- wyznaczona w zależności od
wielkości populacji



Realizacja badań



Miejsce



Czas



Promocja



I stopnia

- globalny wskaźnik
- wskaźniki szczegółowe
- sposoby korzystania z biblioteki
- cechy społ.-demograf.
- pytanie otwarte

II stopnia

- porównania podgrup
- związki przyczynowo- skutkowe

III stopnia

- zmiany na przestrzeni czasu



Możliwość wyrażenia swoich potrzeb, oczekiwań i opinii o usługach biblioteki

Udział użytkownika w kształtowaniu jakości

Umacnianie poczucia więzi z biblioteką poprzez wpływ na zachodzące w niej zmiany

Nowy kanał komunikacji użytkowników z bibliotekarzami

Użytkownicy



Rozwój komunikacji pomiędzy bibliotekarzami a użytkownikami

Wspierania procesów decyzyjnych poprzez dostarczanie informacji zarządczej

Wzrost motywacji do podejmowania działań w celu poprawy jakości pracy biblioteki

Zdobycie nowej wiedzy oraz umiejętności w realizacji badań ankietowych.

Dyrekcja i pracownicy

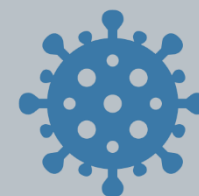


Poprawianie wizerunku biblioteki w środowisku jako przyjaznej instytucji, rozwijającej się zgodnie z oczekiwaniami użytkowników

Wykorzystanie wyników badań do analiz strategicznych i rzecznictwa dla bibliotek.

Zbliżanie się do najlepszych poprzez możliwość porównań z innymi bibliotekami.

Biblioteka



2020 -2021
Covid-19

Użytkownicy inni
czy tacy sami?



Zasoby elektroniczne

Dzienniki i tygodniki w formie cyfrowej

Wydarzenia online

Szkolenia online

Profile na portalach społecznościowych

Interaktywne komunikatory

Skanowanie na zamówienie

Wrzutnie do książek

Książkomaty

Książka na telefon

...

Praca zdalna

Otwarcie bezobsługowe



I. W jakim celu odwiedza Pan/i zazwyczaj bibliotekę?

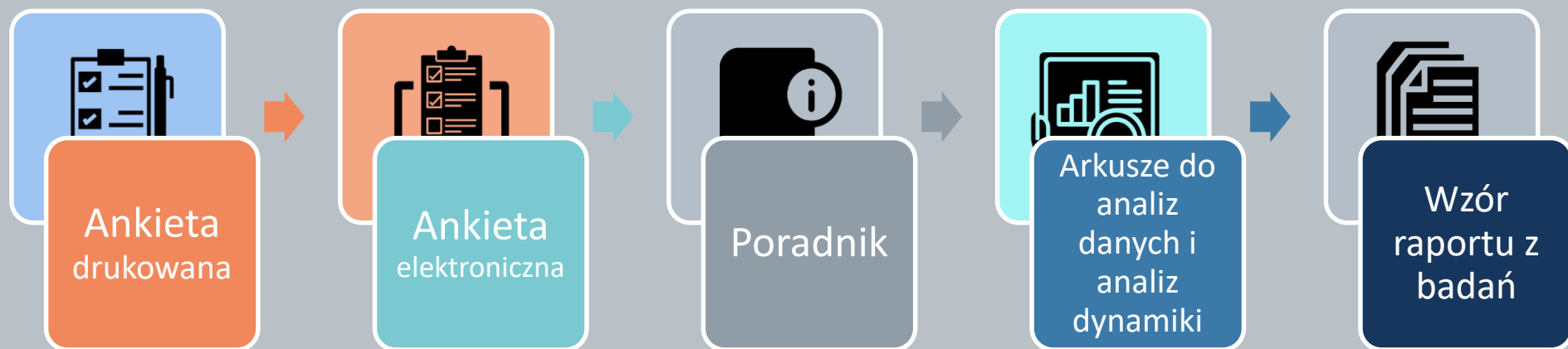
<input type="checkbox"/>	korzystam z informacji zamieszczonych na witrynie internetowej biblioteki i/lub na profilach biblioteki w mediach społecznościowych
<input type="checkbox"/>	korzystam z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece
<input type="checkbox"/>	korzystam z urządzeń kopiujących
<input 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 _____
<input type="checkbox"/>	stacjonarnie _____ uczestniczę w wydarzeniach kulturalnych organizowanych przez bibliotekę
<input type="checkbox"/>	online _____
<input type="checkbox"/>	uczę się / pracuję
<input type="checkbox"/>	wypożyczam zbiory do domu
<input type="checkbox"/>	inne (jakie)

V. Metryczka

W jakiej formie korzysta Pan/i zazwyczaj z biblioteki?

(proszę zaznaczyć jedną odpowiedź)

- stacjonarnie
- wirtualnie
- stacjonarnie i wirtualnie







Dziękujemy za uwagę

Jolanta Sobielga
bibjs@tu.kielce.pl
Tel. +48 (41) 34 24 485

Edyta Strzelczyk
edyta.strzelczyk@pw.edu.pl
Tel. +48 (22) 234 7176