

Chcieć to móc, czyli jak prowadzić badania satysfakcji użytkowników bibliotek

9 września 2024 r.

Jolanta Sobielga
Aldona Zawalkiewicz



Ministerstwo Kultury
i Dziedzictwa Narodowego

Analiza Funkcjonowania Bibliotek
Dofinansowano ze środków
Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego

Dobre relacje biblioteka - użytkownik



Partnerskie – są tworzone w oparciu o dwukierunkową komunikację, w celu budowania wzajemnego zaufania; użytkownicy czynnie uczestniczą w życiu biblioteki, przekazują swoje sugestie, opinie, uwagi, które uwzględniane są w decyzjach kadry kierowniczej.



Odpowiedzialne - polegające na ciągłym ulepszaniu jakości produktu lub usługi, nieustannych badaniach satysfakcji klientów, które dają korzyści użytkownikom, bibliotekarzom i bibliotekom

Korzyści z badania satysfakcji użytkowników

BIBLIOTEKI

- Pozyskiwanie informacji na temat użytkowników i stopnia satysfakcji z oferowanych usług
- Budowanie najbardziej efektywnego sposobu komunikowania się co służy pogłębianiu więzi z użytkownikiem
- Budowanie nowoczesnej kultury organizacyjnej pozwalającej postrzegać bibliotekę jako instytucję dla której miarą sukcesu jest przewidywanie i zaspokajanie potrzeb swoich klientów

UŻYTKOWNICY

- Możliwość wyrażenia swojej opinii, oczekiwań i potrzeb wobec biblioteki
- Kształtowanie poczucie uczestnictwa w tworzeniu oferty usługowej;
- Pogłębianie więzi z biblioteką
- Współdziałanie w budowaniu wspólnoty działającej na rzecz tworzenia przyjaznego miejsca nauki i pracy

BIBLIOTEKARZE

- Wzrost motywacji do pracy gdy widać wzrost zadowolenia użytkowników
- Możliwość zdobycia nowej wiedzy i umiejętności w realizacji badań ankietowych
- Wspieranie procesu decyzyjnego poprzez zbieranie informacji zwrotnej od użytkowników na temat jakości usług
- Pozyskiwanie informacji o użytkownikach i ich potrzebach
- Dostarczanie informacji służących przygotowywaniu różnego rodzaju sprawozdań dla przełożonych

Badania satysfakcji użytkowników w Projekcie AFB - cechy



Dlaczego badanie satysfakcji użytkowników?

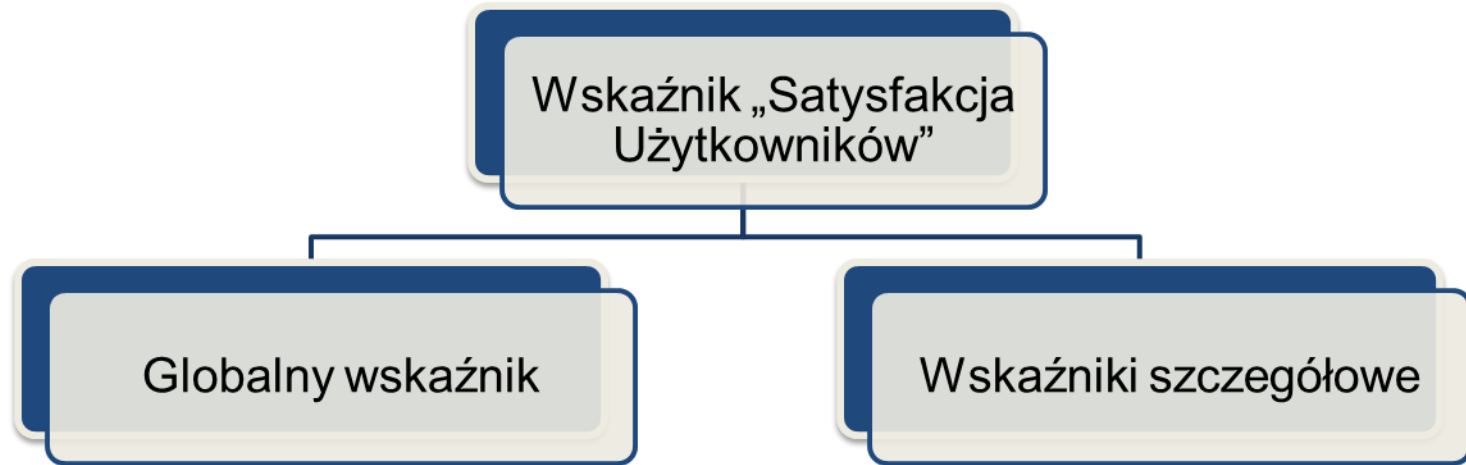
AFB - budowanie systemu kompleksowej oceny funkcjonowania bibliotek

PN-ISO 2789:2016 Informacja i dokumentacja.
Międzynarodowa statystyka biblioteczna

PN-ISO11620:2017 Informacja i dokumentacja.
Wskaźniki funkcjonalności bibliotek

PN-ISO 6439:2019 - 11 Informacja i dokumentacja. Metody i procedury oceny wpływu bibliotek.

Wskaźnik Satysfakcji użytkowników



- Wskaźnik mierzy stopień zadowolenia użytkowników z funkcjonowania biblioteki.
- Ocena usług odbywa się według numerycznej skali pięciopunktowej – od 1 do 5, gdzie 1 jest wartością najniższą, a 5 wartością najwyższą, **wskaźnik satysfakcji stanowi średnią arytmetyczną** z wystawionych ocen
- **wskaźnik satysfakcji globalny**, dotyczący całości biblioteki lub **szczegółowe wskaźniki** odnoszą się do poszczególnych usług, produktów lub innych obszarów działań bibliotecznych

Zalety i wady wskaźnika satysfakcji

Zalety	Wady
dostarcza informacji niezbędnej do podejmowania decyzji wielostronność analizy funkcjonowania biblioteki	zbieranie danych do wyliczania wskaźnika jest czasochłonne
łatwy sposób wyliczania	wymaga przeprowadzenia badań
dostarcza informacji na temat potrzeb i oczekiwań, zachowań klientów	potrzebna jest próba reprezentatywna
prezentuje punkt widzenia użytkowników biblioteki	wymaga dodatkowych nakładów pracy bibliotekarzy
zestawienie wskaźników funkcjonalności ze wskaźnikiem satysfakcji (globalnym lub szczegółowymi) dostarcza informacji, czy wzrost/spadek nakładów	
umożliwia kwantyfikację subiektywnych odczuć klientów	
pozwała na rozpoznanie znaczenia i popularności usług w ofercie bibliotecznej	
pozwała zidentyfikować źle funkcjonujące obszary działania biblioteki	
umożliwia poznać słabe i mocne strony oferty bibliotecznej;	
umożliwia wielostronność analizy funkcjonowania biblioteki	

Etapy badania satysfakcji użytkowników w Projekcie AFB

Projektowanie badań

Przygotowanie ankiety

Charakterystyka populacji badanej i wyliczanie
próby badawczej

Przetwarzanie danych z ankiet

Analiza danych

Opracowanie raportu z badań



Ujednolicony kwestionariusz ankiety do badań satysfakcji użytkowników bibliotek

Wprowadzenie:

- nazwa biblioteki
- nazwa badania
- zaproszenie do wypełnienia anonimowej ankiety

Pytania badawcze

Metryczka

Formy ankiet



		1	2	3	4	5	NK
11a	wydarzenia kulturalne	stacjonarne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11b		online	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12a	ofertę edukacyjną	stacjonarną	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12b		online	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	witrynę internetową biblioteki <i>(przydatność, zakres, aktualność i czytelność zamieszczonych informacji)</i>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	profile biblioteki na portalach społecznościowych <i>(przydatność, atrakcyjność, aktualność treści)</i>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	możliwości korzystania z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	możliwości korzystania z urządzeń kopiujących		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

V. Metryczka

Płeć:

- Kobieta
 Mężczyzna

Wiek:

- 13-15
 16-19
 20-24
 25-44
 45-60
 powyżej 60 lat

Status użytkownika:

(proszę zaznaczyć wyłącznie jedną, dominującą możliwość)

- osoba ucząca się
 osoba pracująca
 osoba niepracująca
 osoba pobierająca rentę / emeryturę

W jakiej formie korzysta Pan/i zazwyczaj z biblioteki?

(proszę zaznaczyć jedną odpowiedź)

- stacjonarnie
 wirtualnie
 stacjonarnie i wirtualnie

Jak często korzysta Pan/i z usług biblioteki?

(proszę zaznaczyć jedną odpowiedź)

- kilka razy w tygodniu
 kilka razy w miesiącu
 przynajmniej raz w miesiącu
 rzadziej niż raz w miesiącu
 przynajmniej raz w roku
 korzystam sporadycznie *(rzadziej niż raz w roku)*

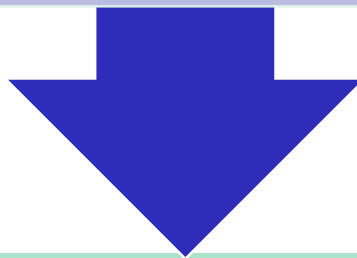


Kwestionariusz ankiety elektronicznej

ćwiczenie

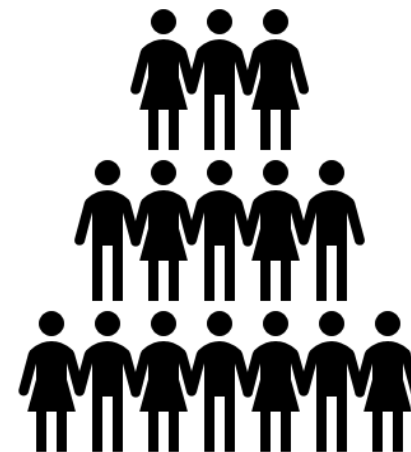
POPULACJA

użytkownicy zarejestrowani/niezarejestrowani;
odwiedzający bibliotekę fizycznie lub wirtualnie;
uczestnicy imprez



PRÓBA BADAWCZA

Kwotowy dobór próby; reprezentatywność
przedmiotowa (struktura próby odpowiada
strukturze populacji); liczebność próby zależy od
liczebności populacji



Liczebność próby

Wielkość populacji*	Wielkość próby	Składowe próby	
		Próba minimalna (%)	Zapas (%)
<200	100%	100%	-
201 -500	60%	50%	10%
501-2000	30%	25%	5%
>2000	600 ankiet	500 ankiet	100 ankiet

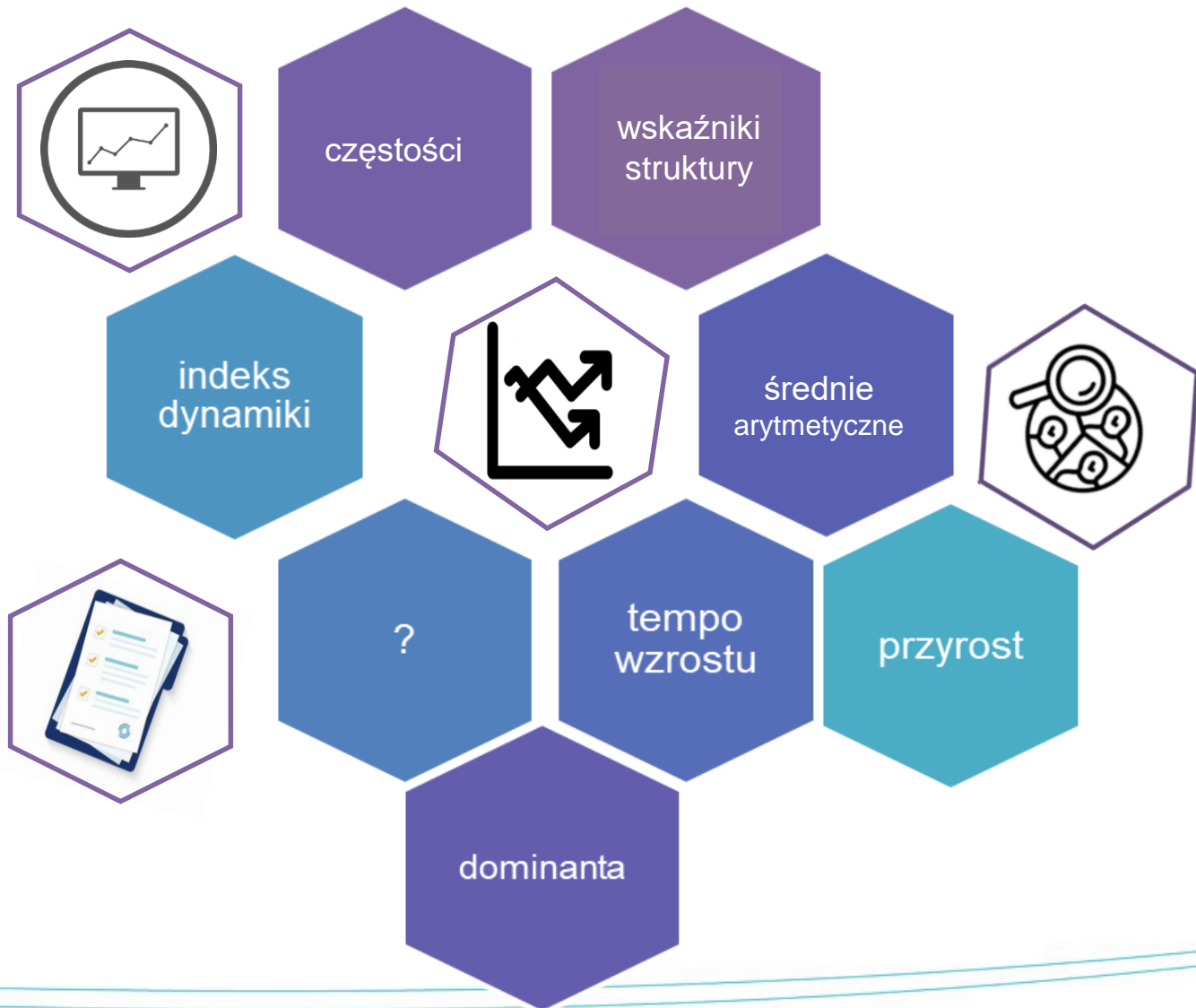
**Wielkość populacji określa liczba aktywnych użytkowników biblioteki, czyli takich, którzy w w roku poprzedzającym badania wypożyczyli, zwrócili lub przedłużyli książkę.*

Przetwarzanie danych z ankiet



Analiza danych

Miary statystyczne w badaniach wg metody AFB



Analiza I stopnia

- globalny wskaźnik satysfakcja użytkowników;
- wskaźniki szczegółowe;
- cele odwiedzin;
- sposoby korzystania z biblioteki;
- cechy społ.-demograficzne użytkowników;

Analiza II stopnia

- porównywanie podgrup;
- odkrywanie związków przyczynowo-skutkowych;

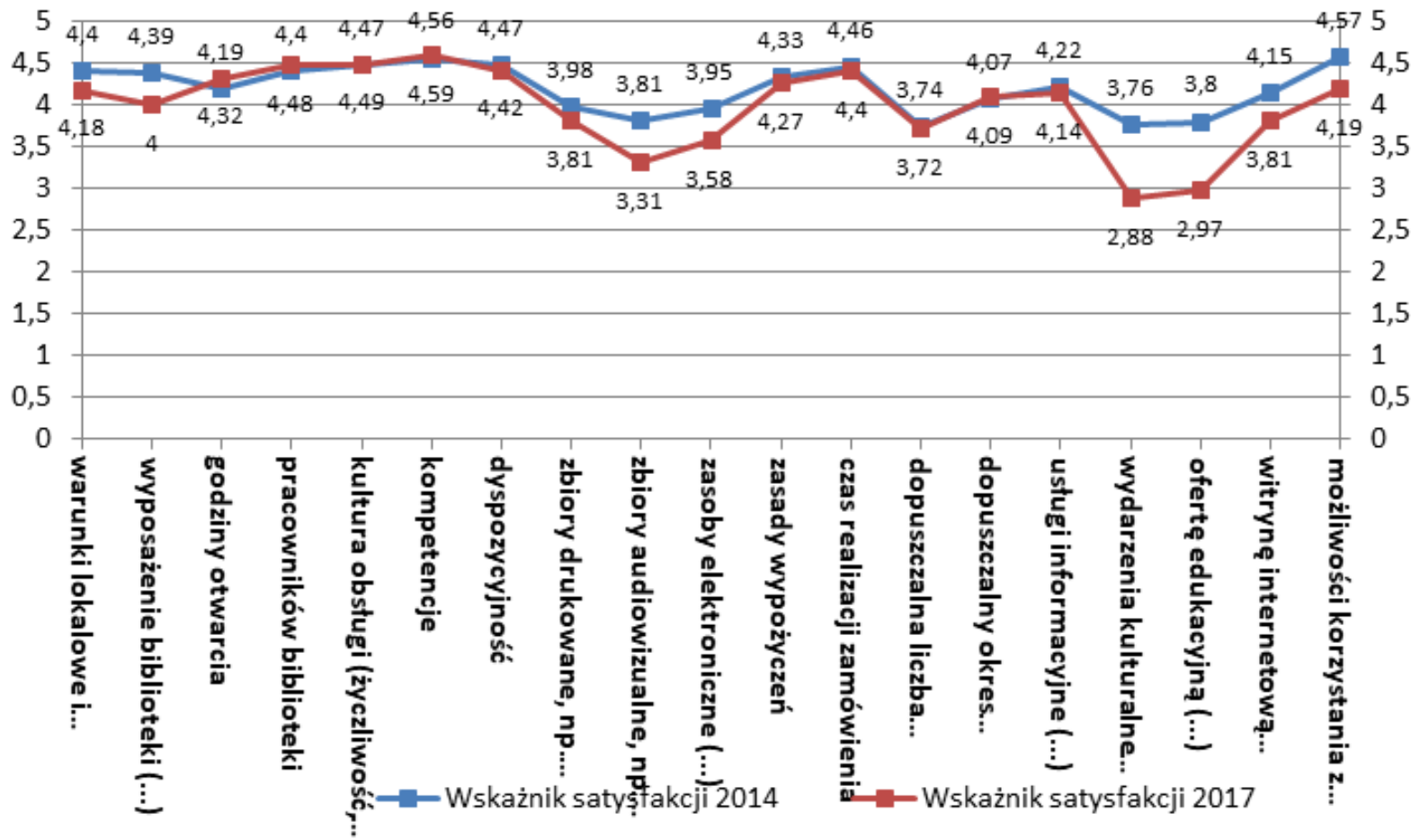
Analiza III stopnia

- dynamika zmian w wybranych okresach

Raport z badań

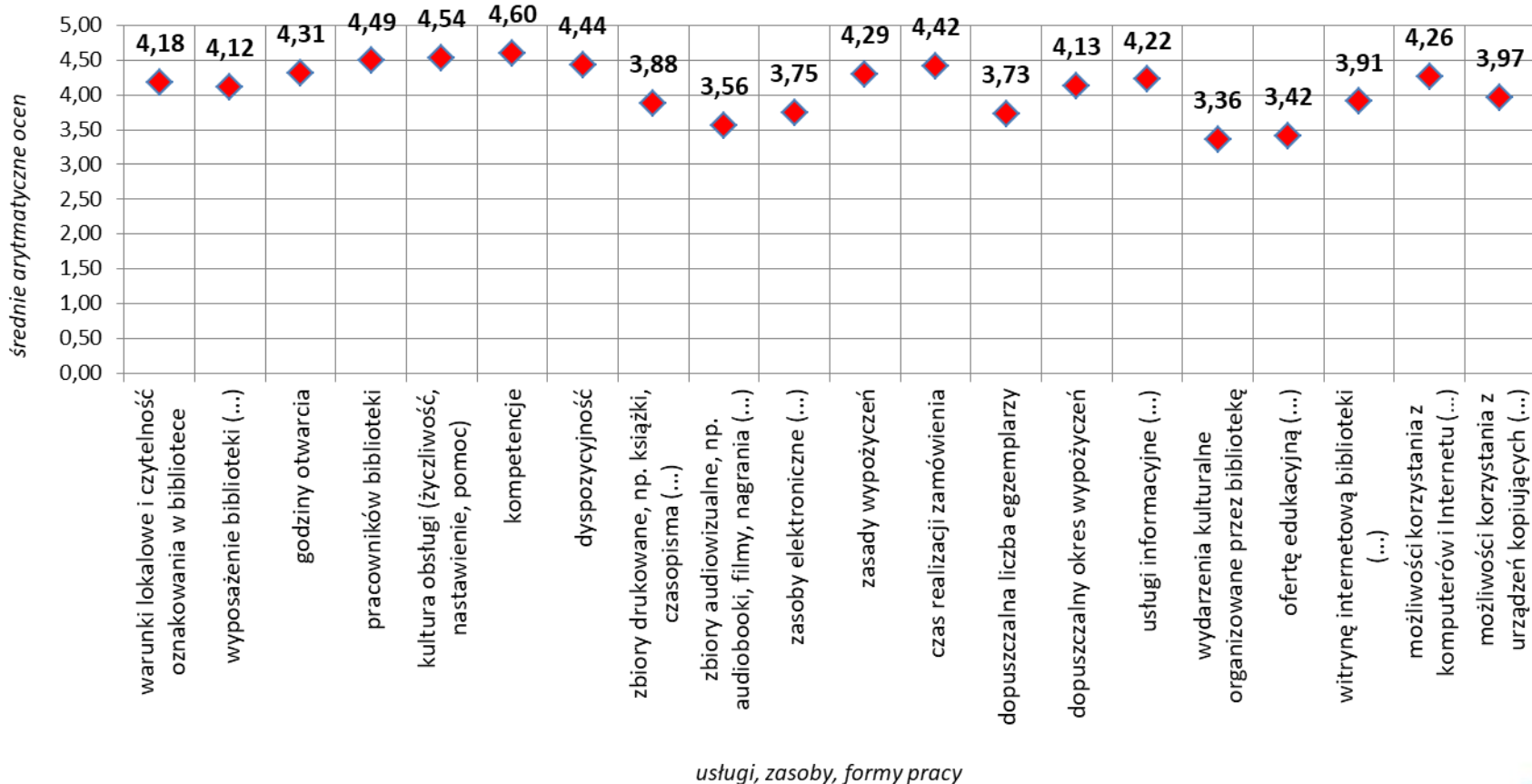


Porównanie satysfakcji użytkowników na podstawie badań w I. 2014 i 2017



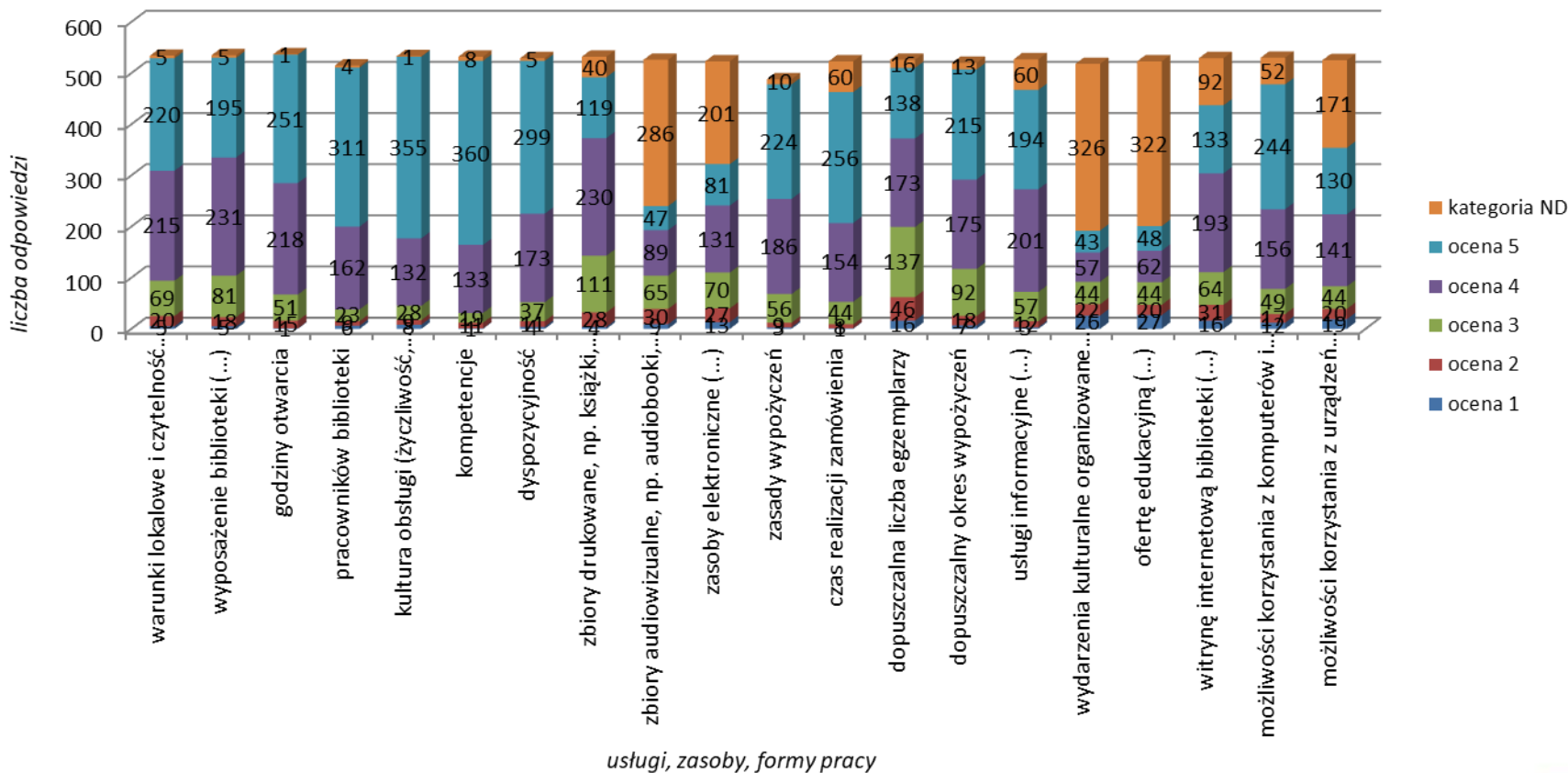
Wskaźniki szczegółowe z usług bibliotecznych

Średnie z ocen poszczególnych usług, zasobów, form pracy



Zestawienie ocen dla poszczególnych usług

Częstości ocen dla poszczególnych usług, zasobów, forma pracy

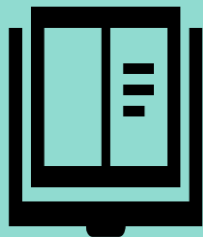


Materiały i narzędzia do badania satysfakcji dostępne na stronie stronie AFB

ANKIETY



PORADNIK



ARKUSZE



RAPORT



FILMY
INSTRUKTAŻOWE



INSTRUKCJE



Podsumowanie

1

Satysfakcja użytkownika jako miara jakości usług biblioteki jest bardzo skutecznym narzędziem wykorzystywanym w zarządzaniu biblioteką. Badania satysfakcji użytkowników dostarczają informacji, która jest niezbędna na każdym etapie zarządzania biblioteką: w planowaniu, organizowaniu, kontrolowaniu;

2

Badania umożliwiają dogłębne analizy na temat użytkowników: kim są, jakie posiadają cechy, jakie zachowania są dla nich charakterystyczne, jakie mają potrzeby, życzenia i wymagania co do określonych usług, i zasobów, jak oceniają naszą ofertę, z jakimi problemami się borykają, i co sprawia im trudności

3

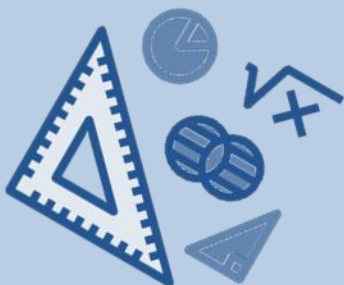
Uzyskiwane z badań dane są rzetelne, ponieważ prowadzone są wg metodologii zalecanej w naukach społecznych, opracowanej przy udziale specjalistów z tej dziedziny. Uzyskane wyniki są reprezentatywne dla całej obsługiwanej przez biblioteki populacji.

4

Dodatkową wartością badań jest to, że uzyskane dane pochodzą bezpośrednio od użytkowników bibliotek. Zdobywając informacje o klientach i wykorzystując je w planowaniu swych działań, biblioteki dają tym samym sygnał, iż liczą się ze zdaniem klientów, chcą poznawać ich opinie i wychodzić naprzeciw oczekiwaniom. Sprzyja budowaniu pozytywnych relacji z klientem



Dziękujemy za uwagę!



%