

Badanie satysfakcji użytkowników bibliotek

Wprowadzenie

Badanie satysfakcji użytkowników bibliotek w Polsce jest częścią projektu Analiza Funkcjonowania Bibliotek. Zespół ds. badania efektywności bibliotek od początku swojego istnienia zakładał wprowadzenia do projektu wskaźnika „Satysfakcji użytkowników” jako miary niezbędnej do oceny funkcjonowania bibliotek. Ostatecznie został on dołączony do krajowej listy wskaźników w 2016 r.

Wyznaczenie wskaźnika „Satysfakcja użytkowników” wymaga przeprowadzenia badań ankietowych wśród klientów bibliotek. Aby wskaźnik był obliczony w sposób poprawny i jednakowy dla wszystkich typów bibliotek konieczne było opracowanie jednolitej metody badań.

Prace nad badaniami satysfakcji użytkowników bibliotek prowadziła, utworzona w ramach Zespołu AFB, grupa robocza w składzie: Jolanta Sobielga, Edyta Strzelczyk i Aldona Zawalkiewicz, wspierana przez eksperta prof. Dariusza Wojakowskiego. Udostępnienie ujednoliconej metody badania satysfakcji poprzedzały badania pilotażowe, prowadzone w kilkunastu bibliotekach różnych typów w l. 2013-2015.

Znaczenie badań satysfakcji

Badania satysfakcji użytkowników są ważnym elementem usprawniającym zarządzanie w bibliotekach. Stanowią istotne narzędzie pozwalającym na rozpoznanie sytuacji, sposobem na zdobycie informacji zwrotnej o działaniu poszczególnych elementów i usługach bibliotecznych, o działaniach organizacji i realności jej planów.

Badania ułatwiają przeprowadzenie diagnozy mocnych i słabych stron organizacji, co jest nieocenione przy formułowaniu planów strategicznych. Informacje o poziomie satysfakcji, postawach i opiniach użytkowników są istotnym źródłem wspierającym decyzje zarządcze.

Ważnym aspektem związanym z badaniami satysfakcji jest sam fakt pytania użytkowników o ocenę i opinię, co może sprawić, że poczują się oni docenieni, bardziej związani z biblioteką, będą przekonani o swojej partycypacji w kształtowaniu jakości w bibliotece.

Znaczenie wskaźnika „Satysfakcja użytkowników”

Wskaźnik „Satysfakcja użytkowników” to miara wyznaczająca ogólny poziom zadowolenia użytkowników z funkcjonowania biblioteki jako całości. Jest to wskaźnik globalny, ale możliwe jest także wyznaczenie wskaźników szczegółowych, dotyczących ocen świadczonych usług lub wybranych elementów biblioteki. Znaczenie wskaźnika podkreśla fakt, że jest z nim powiązana interpretacja wielu innych wskaźników efektywności, dotyczących nakładów na poszczególne obszary działalności bibliotecznej. Zestawienie wskaźnika satysfakcji z innymi wskaźnikami dostarcza wielu informacji o efektywności zarządzania biblioteką.

Działania zrealizowane w l. 2012-2018

Realizując wspomniane zadanie Zespół kierował się przede wszystkim wytycznymi zawartymi w Normie PN-ISO 11620:2012 *Informacja i dokumentacja – Wskaźniki*

funkcjonalności bibliotek oraz doświadczeniami w zakresie badania satysfakcji użytkowników bibliotek wielu krajów min. Wielkiej Brytanii, krajów skandynawskich i in.¹

Rezultatem prac prowadzonych przez Zespół w l. 2012-2018 jest:

1. Opracowanie jednolitej ankiety do badania satysfakcji użytkowników².

Zgodnie z założeniami ankieta w części zasadniczej – pytania 1-4 są identyczna dla wszystkich typów bibliotek. Różnice występują tylko w metryczkach i dotyczą statusu użytkownika.

Ankieta przystosowana jest do obliczania dwóch wartości wskaźnika:

- ❖ stopień satysfakcji użytkowników z całości usług biblioteki (wskaźnik globalny)
- ❖ stopień satysfakcji użytkowników z poszczególnych usług wymienionych w ankiecie (wskaźniki szczegółowe)

2. Wybór metody doboru próby badawczej³.

W badaniach zaproponowano 2 sposoby doboru próby badawczej: kwotowy lub losowy. Zespół rekomenduje korzystanie z metody kwotowej jako prostszy i mniej czasowo- i pracochłonny sposób doboru próby.

2. Opracowanie arkusza kalkulacyjnego do wyliczania próby badawczej.

Arkusz umożliwia wyliczenie wielkości wymaganej próby oraz przeprowadzenie analizy kwotowej.

3. Opracowanie szablonu arkusza kalkulacyjnego do analizy danych z ankiet⁴.

Arkusz kalkulacyjny przeznaczony do analizy danych stanowi pomoc w agregowaniu uzyskanych wartości, przygotowaniu zestawień i wykresów, niezbędnych do przeprowadzenia analizy wyników z badań.

4. Zaproponowanie sposobu analizy danych z ankiet⁵.

Przedstawienie metod analizy na 3 poziomach daje możliwość wyboru sposobu opracowania wyników badań w zależności od potrzeb i możliwości danej biblioteki.

5. Opracowanie Poradnika dla bibliotekarzy: Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników biblioteki? ⁶

W Poradniku przedstawiono informacje i wskazówki niezbędne do przeprowadzenia badań satysfakcji użytkowników wg metody opracowanej przez Zespół.

¹ <http://pliki.sbp.pl/afb/statystyka-i-badania-efektywnosci-bibliotek.pdf>

² <http://afb.sbp.pl/materialy>

³ patrz Poradnik dla bibliotekarzy

⁴ <http://afb.sbp.pl/materialy>

⁵ patrz Poradnik dla bibliotekarzy

⁶ <http://pliki.sbp.pl/afb/jak-przeprowadzic-badania-satysfakcji.pdf>

Szczegółowo omówiono narzędzia badawcze, populację i metodę doboru kwotowego, sposoby dystrybucji ankiet, przetwarzanie i analizę danych. W listopadzie 2018 r. zostało udostępnione 2 zaktualizowane i rozszerzone wydanie Poradnika.

6. Przygotowanie elektronicznej wersji ankiety z wykorzystaniem Formularzy Google i dostosowanie arkuszy kalkulacyjnych do zbierania danych z tego typu ankiet.

7. Opracowanie instrukcji do korzystania z zaproponowanych narzędzi wspomagających badania satysfakcji.

8. Opracowanie i udostępnienie schematu raportu z badań satysfakcji.

Zalecenia dla bibliotek podejmujących badania satysfakcji

Zespół przygotował również zalecenia dla bibliotek wykorzystujących w badaniach satysfakcji zaproponowaną metodę:

- ❖ objęcie badaniami wszystkich użytkowników biblioteki, bez względu na sposób korzystania (w lokalu biblioteki, wirtualnie);
- ❖ możliwość modyfikacji ankiety w zależności od potrzeb biblioteki (bez zmiany części bazowej);
- ❖ konieczność podania przez biblioteki korzystające z przygotowanych pomocy źródła pochodzenia materiałów;
- ❖ możliwość prowadzenia badań nie tylko w sposób tradycyjny, z wykorzystaniem ankiety w formie papierowej, ale również badania online, z wykorzystaniem Formularzy Google, serwisu internetowego rekomendowanego przez Zespół;
- ❖ prowadzenie badań systematycznie, co 3-4 lata.

Promocja badań wśród bibliotekarzy

Lata 2016-2017 to czas kontynuacji prac związanych z badaniami satysfakcji. Kluczowym problemem w tym czasie była promocja badań satysfakcji użytkowników w środowisku bibliotekarskim. Powstały pierwsze artykuły, prezentujące opracowaną metodę zainteresowanym czytelnikom czasopism bibliotekarskich.⁷

Zaproponowana metoda badania satysfakcji wzbudziła w środowisku bibliotekarskim duże zainteresowanie. Metodologię wykorzystali w swoich badaniach pracownicy wielu bibliotek różnych typów. Ponadto w 2016 r. zostały przeprowadzone badania w wylosowanych bibliotekach publicznych województwa dolnośląskiego. Badania podjęły 44 biblioteki publiczne miejskie, gminne i wiejskie. Koordynatorem badań był Zespół, który najpierw przeprowadził szkolenia on-line, przygotowujące bibliotekarzy w zakresie: modyfikacji kwestionariusza, wykorzystania arkuszy „*Wyliczanie próby badawczej*” i szablonu do zbierania danych i analizy wyników badań. W 2016 r. szkolenia w formie webinarium zorganizowano również dla 25 bibliotek pedagogicznych, a w roku 2017 dla 32 bibliotek akademickich. Rezultatem szkoleń było przeprowadzenie badań satysfakcji z wykorzystaniem standardowej metody i przygotowanych narzędzi badawczych w bibliotekach pedagogicznych i akademickich. W 2016 r. po raz pierwszy wybrane biblioteki

⁷ Kędzierska, Edyta. Sobiela, Jolanta. Zawalkiewicz, Aldona. Nowa jakość w badaniach użytkowników bibliotek. *Bibliotekarz* 2015, nr 1, s. 12-15

publiczne z województwa dolnośląskiego wprowadziły do formularza danych do badania efektywności nową daną - wskaźnik "Satysfakcja użytkowników", w roku 2017 uczyniły to biblioteki pedagogiczne, a w 2018 biblioteki akademickie.