

Logo biblioteki

Raport z badań satysfakcji użytkowników

Nazwa biblioteki

Autorzy

Miejscowość, data

Spis treści

Wprowadzenie.....	3
1. Cele i problemy badawcze	3
2. Metoda badań.....	3
2.1. Narzędzie badawcze	3
2.2. Zbieranie danych	4
2.2.1. Czas.....	4
2.2.2. Miejsce.....	4
2.2.3. Dystrybucja ankiety	4
3. Populacja i próba.....	5
4. Analiza wyników	5
4.1. Cechy społeczno-demograficzne badanych użytkowników	5
4.2. Globalny wskaźnik satysfakcji użytkowników	5
4.3. Wskaźniki szczegółowe satysfakcji użytkowników	6
4.4. Cele odwiedzin biblioteki	6
Podsumowanie	6
Wnioski	6
Bibliografia.....	6

Wprowadzenie

np.

- ✓ *geneza badań,*
- ✓ *przyczyna podjęcia badań,*
- ✓ *badanie satysfakcji użytkowników jako element projektu AFB,*
- ✓ *do czego zostaną wykorzystane wyniki badań,*
- ✓ *czy były to pierwsze badania tego typu, jeśli nie - krótki opis poprzednich badań i najważniejszych wyników,*

1. Cele i problemy badawcze

np.

- ✓ *cel badań,*
- ✓ *czemu badania miały służyć,*
- ✓ *co chciano osiągnąć,*
- ✓ *opis elementów poddanych badaniu: poziom zadowolenia, identyfikacja sposobów korzystania z biblioteki, charakterystyka użytkowników,*
- ✓ *oceniane aspekty.*

(podpowiedzi: Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników. Poradnik dla bibliotekarzy: <http://pliki.sbp.pl/afb/jak-przeprowadzic-badania-satysfakcji.pdf> Rozdział 1 i 2)

2. Metoda badań

np.

- ✓ *wskazanie, iż badania zostały przeprowadzone zgodnie z metodą opracowaną przez zespół AFB ds. badania efektywności bibliotek*
- ✓ *krótka charakterystyka metody.*

2.1. Narzędzie badawcze

np.

- ✓ *opis kwestionariusza ankiety,*
- ✓ *charakterystyka pytań,*
- ✓ *które elementy zostały wykreślone lub dodane do ankiety.*

(podpowiedzi: Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników. Poradnik dla bibliotekarzy <http://pliki.sbp.pl/afb/jak-przeprowadzic-badania-satysfakcji.pdf> Rozdział 3.1)

2.2. Organizacja badań

np.

- ✓ *organizacja badań- tylko w bibliotece głównej, wspólne dla systemu, odrębne dla każdej jednostki itd.*
- ✓ *opis jednostek objętych badaniem (biblioteka główna, filie, biblioteki wydziałowe)*

(podpowiedzi: Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników. Poradnik dla bibliotekarzy <http://pliki.sbp.pl/afb/jak-przeprowadzic-badania-satysfakcji.pdf> Rozdział 5)

2.3. Zbieranie danych

2.3.1. Czas

np.

- ✓ *planowany i realny termin badania,*
- ✓ *czas trwania badania.*

(podpowiedzi: Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników. Poradnik dla bibliotekarzy <http://pliki.sbp.pl/afb/jak-przeprowadzic-badania-satysfakcji.pdf> Rozdział 6.1)

2.3.2. Miejsce

np.

- ✓ *określenie wszystkich miejsc gdzie były ankiety zbierane (wypożyczalnia, czytelnie, pracownie),*
- ✓ *liczby ankiet zebranych w danych lokalizacjach.*

(podpowiedzi: Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników. Poradnik dla bibliotekarzy <http://pliki.sbp.pl/afb/jak-przeprowadzic-badania-satysfakcji.pdf> Rozdział 6.2)

2.3.3. Dystrybucja ankiety

np.

- ✓ *wykorzystane kanały dystrybucji ankiet,*
- ✓ *liczby ankiet zebranych danymi kanałami: liczby ankiet uzyskanych od użytkowników z terenu biblioteki, rozdawanych podczas imprez i szkoleń, pocztą tradycyjną, mailową itp.*

(podpowiedzi: Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników. Poradnik dla bibliotekarzy <http://pliki.sbp.pl/afb/jak-przeprowadzic-badania-satysfakcji.pdf> Rozdział 6.3)

3. Populacja i próba

np.

- ✓ *definicja badanej populacji: objęcie badaniem wszystkich użytkowników biblioteki powyżej 13 lat,*
- ✓ *określenie liczebności populacji (wskazanie źródła i roku z którego pochodzą dane),*
- ✓ *opis struktury populacji wg podziału na filie biblioteczne i wg statusu użytkownika lub wieku (arkusz kalkulacyjny do wyliczania próby badawczej i analizy kwotowej).*

(podpowiedzi: *Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników. Poradnik dla bibliotekarzy* <http://pliki.sbp.pl/afb/jak-przeprowadzic-badania-satysfakcji.pdf> Rozdział 4.1)

- ✓ *technika doboru próby do badań: dobór kwotowy wg zmiennej status użytkownika lub wiek,*
- ✓ *określenie liczebności próby badawczej,*
- ✓ *charakterystyka próby wg statusu użytkownika lub wieku (arkusz kalkulacyjny do wyliczania próby badawczej i analizy kwotowej),*
- ✓ *liczba zebranych ankiet*
- ✓ *ocena reprezentatywności zebranej próby, określenie przyczyn ewentualnego niedoboru ankiet i niezgodności struktury zebranej próby i struktury populacji,*
- ✓ *porównanie próby wyliczonej do próby uzyskanej, analiza kwotowa (arkusz kalkulacyjny do wyliczania próby badawczej i analizy kwotowej),*

(podpowiedzi: *Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników. Poradnik dla bibliotekarzy* <http://pliki.sbp.pl/afb/jak-przeprowadzic-badania-satysfakcji.pdf> Rozdział 4.2, 4.3, 4.4, 4.5).

4. Analiza wyników

(podpowiedzi: *Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników. Poradnik dla bibliotekarzy* <http://pliki.sbp.pl/afb/jak-przeprowadzic-badania-satysfakcji.pdf> Rozdział 8.1 i 8.2).

4.1. Cechy społeczno-demograficzne badanych użytkowników

- ✓ *analiza pytań z metryczki: płeć, status, wiek, częstotliwość korzystania z biblioteki,*
- ✓ *arkusz „dane zbiorcze” w szablonie do analizy danych; Tabele 5-8, Wykresy 25-28,*
- ✓ *porównanie wyników w grupach; Tabele krzyżowe 10-15.*

4.2. Globalny wskaźnik satysfakcji użytkowników

- ✓ *analiza pytania 2,*
- ✓ *arkusz „dane zbiorcze” w szablonie do analizy danych, Tabela 3, Wykres 2,*
- ✓ *analizy dwóch zmiennych: wpływu zmiennych z metryczki na oceny globalne; Tabele krzyżowe 20-23.*

4.3. Wskaźniki szczegółowe satysfakcji użytkowników

- ✓ analiza pytania 3,
- ✓ arkusz „dane zbiorcze” w szablonie do analizy danych, Tabela 4, Wykresy 3-26,
- ✓ wpływu zmiennych z metryczki na oceny szczegółowe; Tabele krzyżowe 24-103.

4.4. Cele odwiedzin biblioteki

- ✓ analiza pytania 1,
- ✓ arkusz „dane zbiorcze” w szablonie do analizy danych, Tabela 2, Wykres 1,
- ✓ wpływ zmiennych z metryczki na cele odwiedzin; Tabele krzyżowe 16-19.

4.5. Analiza pytania otwartego

(podpowiedzi: *Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników. Poradnik dla bibliotekarzy* <http://pliki.sbp.pl/afb/jak-przeprowadzic-badania-satysfakcji.pdf> Rozdział 8.1 i Załącznik 1).

Podsumowanie

np.

- ✓ skrótkowe podsumowanie najważniejszych wyników

Wnioski

np.

- ✓ obserwacje i wnioski wyciągnięte z danych,
- ✓ wskazanie elementów wymagających poprawy,
- ✓ plany na przyszłość,

Bibliografia

1. Edyta Kędzierska, Aldona Zawałkiewicz: Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników biblioteki? Poradnik dla bibliotekarzy. Warszawa. W: Analiza Funkcjonowania Bibliotek [online]. [Dostęp 24.01.2019]. Dostępny w Internecie: <http://pliki.sbp.pl/afb/jak-przeprowadzic-badania-satysfakcji.pdf>