

O badaniach satysfakcji użytkowników

Zespół SBP ds. badania efektywności bibliotek przygotował **zestaw materiałów do prowadzenia badań satysfakcji użytkowników bibliotek**. Są to: narzędzia (arkusze kalkulacyjne do wyznaczania wielkości próby badawczej i analizy kwotowej, kwestionariusze ankiet dla poszczególnych typów bibliotek do pobrania i wydrukowania oraz elektroniczne kwestionariusze przygotowane w formularzach Google, a także arkusze kalkulacyjne do przetwarzania i analiz danych zebranych za pomocą ankiet drukowanych i elektronicznych. Dodatkowe pomoce to: instrukcja dotycząca pobierania i modyfikacji ankiet elektronicznych oraz instrukcja wyjaśniająca zasadę wprowadzania danych do arkuszy kalkulacyjnych. Na stronie zamieszczony jest „Wzór raportu z badań satysfakcji użytkowników” oraz poradnik „Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników biblioteki”. Materiał uzupełniony jest wykazem literatury na temat zrealizowanych w latach 2014-2018 badań satysfakcji użytkowników.

Wynikiem wykorzystanie proponowanych materiałów do realizacji badań będzie ocena funkcjonowania biblioteki wyrażona wskaźnikiem satysfakcji, stanowiącym dopełnienie innych mierników funkcjonalności bibliotek zawartych w projekcie AFB.

Materiały są ogólnodostępne, może z nich skorzystać każda biblioteka, bez względu na to czy uczestniczy w projekcie AFB.

Jedynym warunkiem korzystania z proponowanych materiałów jest wymóg podawania informacji dotyczących źródła narzędzi i pomocy wykorzystanych przy publikacji wyników badań.

Zachęcamy zatem do skorzystania z zaproponowanej metody pomiaru stopnia satysfakcji użytkowników i narzędzi, które można dostosować do potrzeb i specyfiki danej biblioteki. Będziemy wdzięczni za przesyłanie informacji o przeprowadzonych przez Państwa badaniach na adres Biuro ZG SBP, al. Niepodległości 213, 02-086 Warszawa lub biuro@sbp.pl w temacie maila: AFB satysfakcja