

Edyta Strzelczyk<sup>a</sup>, Lidia Derfert-Wolf<sup>b</sup>

## Po co pytać? O badaniach satysfakcji użytkowników bibliotek w ramach projektu Analiza Funkcjonowania Bibliotek Naukowych

Why ask? On the library's user satisfaction surveys conducted within the framework of the Performance Analysis for Polish Research Libraries project

a) Main Library, Warsaw University of Technology, Poland

b) Main Library, University of Science and Technology, Bydgoszcz, Poland

Correspondence to: edyta.strzelczyk@pw.edu.pl

**STRESZCZENIE:** Po kilkunastu latach prac w ramach projektu Analiza Funkcjonowania Bibliotek Naukowych (AFBN, od 2001 r.) w formularzu z danymi statystycznymi i wskaźnikami funkcjonalności za rok 2017 pojawiło się nowe pole: „Satysfakcja użytkowników”. Co kryje się pod tą nazwą? Jaką wartość należy tu wprowadzić? Jak ją wyznaczyć oraz interpretować? To tylko niektóre z nasuwających się pytań. Wskaźnik satysfakcji powinien zostać wyznaczony przez pomiar bezpośredni (badania ankietowe) dokonany wśród użytkowników biblioteki zgodnie z metodologią przygotowaną na potrzeby projektu. W artykule zostaną omówione kluczowe elementy wpływające na poprawność realizacji badań satysfakcji użytkowników: konstrukcja narzędzia badawczego, logika doboru próby, przetwarzanie i analiza zebranych danych. Zrealizowane w pierwszym kwartale 2017 r. ogólnopolskie badania satysfakcji użytkowników w bibliotekach szkół wyższych wraz z krótkim omówieniem samego projektu AFBN posłużą jako tło do prezentacji konkretnych przykładów i rozwiązań. Odpowiedź na pytanie postawione w tytule pracy pozwoli na określenie roli zadowolonego użytkownika i konsekwencji istnienia niezadowolonych odbiorców usług.

**SUMMARY:** After over ten years of the implementation of the Performance Analysis for Polish Research Libraries project (Polish: AFBN, conducted since 2001), a new field marked "User satisfaction" was included in the form containing statistical data and performance indicators for 2017. What does this name mean? What value should be entered here? How to determine and interpret it? These are just some of the questions arising when seeing the "User satisfaction" indicator for the first time. This indicator should be determined by means of direct measurements (questionnaire surveys) held among library users using the methodology prepared for the needs of the project. The key elements influencing the correctness of the performance of user satisfaction surveys will be discussed: the structure of the research tool, the logic of sampling, the processing and analysis of the collected data. The nationwide university library user satisfaction surveys carried out in the first quarter of 2017 along with a brief discussion of the AFBN project will serve as a background for presenting specific examples and solutions. The answer to the question formulated in the subject of the presentation: Why ask? - will allow determining the role of a satisfied user and the consequences of dissatisfied library service users for the functioning of the libraries.

**KEYWORDS:** performance measurement, „user satisfaction” indicator, library user research, Performance Analysis for Polish Research Libraries

*This is an open access article under the CC BY-NC-ND license.*

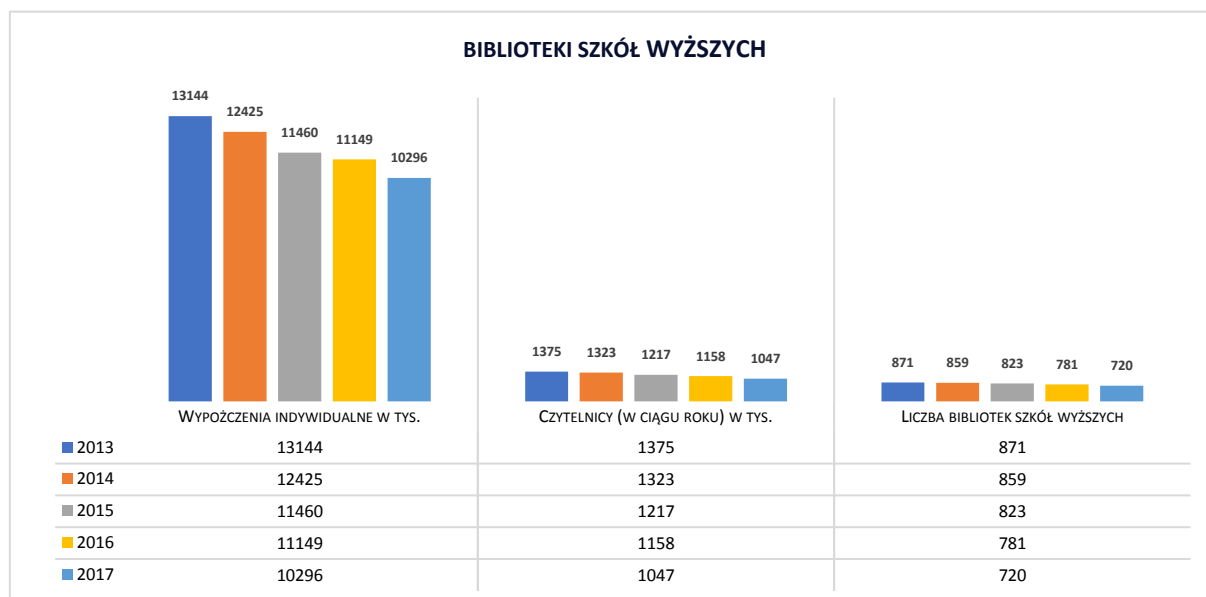
Klienci, odbiorcy usług, użytkownicy, interesanci, konsumenci – jakkolwiek by ich nazywać – są powodem funkcjonowania bibliotek [1]. Użytkownicy nieustannie się zmieniają i nie są dziś tymi samymi osobami, które przychodziły do biblioteki jeszcze 5 czy 10 lat temu.

Zmieniają się formy korzystania z usług bibliotecznych, zachowania, sposoby komunikowania (a nawet postać komunikatów), znajomość technologii i narzędzi dostępu do informacji, czas odbioru i korzystania z treści, oczekiwania i potrzeby użytkowników.

Od pewnego czasu notowany jest także spadek poziomu korzystania z bibliotek. Jak wynika z danych Głównego Urzędu Statystycznego, z roku na rok zmniejsza się liczba bibliotek szkół wyższych, a w konsekwencji – liczba czytelników i wypożyczeń [2].

Jak wobec tak kształtującej się sytuacji dowodzić rentowności i przydatności bibliotek – instytucji, które nie generują dochodów? Tym, czym biblioteki mogą się posługiwać, są dane statystyczne jako miary bezwzględne oraz wskaźniki – nie tylko pokazujące wielkość danego

zjawiska (liczbę wypożyczeń, wydatki na zakupy czy stan zbiorów), ale także odnoszące te liczby do popytu poprzez wielkości obsługiwanej populacji (ogólnie lub dla zdefiniowanych grup). Analizy dokonywane na poziomie wskaźników pozwalają dodatkowo na określenie jakości pracy biblioteki w odniesieniu do zapotrzebowania na zasoby lub usługi oraz stworzenie ogólnokrajowych standardów. Dobrym przykładem obrazującym zastosowanie wskaźników i danych statystycznych jest projekt Analiza Funkcjonowania Bibliotek Naukowych (AFBN).



Wykr. 1. Korzystanie z bibliotek szkół wyższych w latach 2013–2017. Opracowanie własne na podstawie: „Rocznik Statystyczny Rzeczypospolitej Polskiej”, lata 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, Główny Urząd Statystyczny

#### DANE STATYSTYCZNE I WSKAŹNIKI W PROJEKCIE AFBN

Projekt AFBN, którego główny cel stanowi wypracowanie standardów dla bibliotek uczelnianych w Polsce, jest realizowany od 2001 r. przez Zespół ds. Standardów dla Bibliotek Naukowych (ZSBN), składający się z przedstawicieli sygnatariuszy „Porozumienia o współpracy”, podpisanego w 2004 r.<sup>1</sup> [3]. Prace ZSBN zostały wpisane do zadań Konferencji Dyrektorów Bibliotek Akademickich Szkół Polskich (KDBASP), a koordynatorem AFBN jest Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu. Cel projektu jest realizowany poprzez pozyskiwanie z bibliotek danych statystycznych i obliczanie wskaźników funkcjonalności, zbiorcze analizy wyników badań, publikowanie rocznych raportów oraz rekomendowanie wskaźników organizatorom bibliotek, twórcom rankingów i innym instytucjom.

Uczestnicy projektu wykonują zadania za pomocą aplikacji sieciowej, złożonej z formularza do przesyłania online przez biblioteki danych statystycznych oraz bazy do przetwarzania danych. Wymagane w formularzu dane wybrano spośród zalecanych do zbierania przez normy międzynarodowe [4,5] i obowiązkowo przekazywanych do GUS. Dotyczą one wszystkich elementów i procesów systemu bibliotecznego: pracowników, użytkowników, zbiorów, finansów, infrastruktury, świadczonych usług oraz innych przedsięwzięć (np. tworzonych baz danych, bibliotek cyfrowych i repozytoriów, wydawnictw własnych czy konserwacji zbiorów) [6]. Pola formularza są precyzyjnie objaśnione i zaopatrzone w informacje o zgodności z danymi wymaganymi przez GUS. Ponadto w aplikacji funkcjonuje system ostrzegania o błędach,

<sup>1</sup> Porozumienie podpisano w 2004 r., a następnie przedłużono w latach 2006, 2012 i 2018. Ostatnią umowę podpisały następujące instytucje: Akademia Górniczo-Hutnicza w Krakowie, Politechnika Krakowska, Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu, Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu, Uniwersytet Technologiczno-Przyrodniczy w Bydgoszczy, Wyższa Szkoła Biznesu – National-Louis University w Nowym Sączu.

pomocny przy wstępnej weryfikacji wprowadzanych danych. Oprogramowanie aplikacji AFBN pozwala na automatyczne obliczanie wskaźników funkcjonalności, będących kombinacjami zgromadzonych danych statystycznych, oraz analizowanie danych i wskaźników przez zarejestrowane biblioteki – dla wybranego roku lub w przedziałach wieloletnich, a także w porównaniu z wartościami średnimi bibliotek tego samego typu.

Z kolei ZSBN dokonuje analizy wartości wskaźników (według czterech miar: średnia arytmetyczna, mediana, minimum, maksimum) i każdego roku publikuje wyniki badań. Zawierają one: charakterystykę badanych bibliotek, analizy wskaźników funkcjonalności, obliczanych na podstawie danych z każdego roku (według typów uczelni), porównanie wybranych wskaźników z danego roku w różnych typach bibliotek uczelni publicznych, wybrane wskaźniki badanych bibliotek na przestrzeni lat według typów uczelni.

Wskaźniki funkcjonalności bibliotek – będące wyrażeniami liczbowymi, symbolicznymi lub słownymi zaczerpniętymi ze statystyki bibliotecznej i innych danych (np. otrzymywanych na podstawie badań ankietowych) – służą do charakterystyki efektywności świadczenia usług przez bibliotekę oraz wydajności zasobów (np. środków finansowych, personelu, przestrzeni) w celu świadczenia tych usług. Wskaźniki w AFBN oraz metody ich obliczania zaczerpnięto w większości z normy międzynarodowej [4,5] i dobrych wzorców z innych krajów [7]. Zestaw – każdego roku weryfikowany – liczy 109 mierników, pogrupowanych w następujący sposób: wskaźniki ogólne (15), wskaźniki finansowe (36), wskaźniki dotyczące zbiorów (20), wskaźniki dotyczące korzystania z usług (wypożyczenia, usługi informacyjne, szkolenia i inne) (25), wskaźniki dotyczące pracowników (13) [8].

Należy podkreślić, że duża liczba wskaźników wynika m.in. z potrzeby podawania wielu z nich w odniesieniu do trzech kategorii osób: użytkowników<sup>2</sup>, studentów<sup>3</sup> i studentów studiów stacjonarnych. Jednak dzięki mechanizmowi automatycznego obliczania liczba wskaźników nie ma żadnego wpływu na zwiększenie wysiłku osób gromadzących dane w bibliotekach. Dodawanie wskaźników jest rozpatrywane również pod kątem istnienia koniecznych danych. Przykładowo w 2017 r. dodano wskaźnik proponowany przez bibliotekarzy: „ użyt-

kownicy aktywnie wypożyczający jako procent potencjalnych użytkowników”. Nie zrodziło to potrzeby podawania nowych danych przez biblioteki, a pozwoliło na uzyskanie nowego obszaru badań.

W AFBN zarejestrowanych jest 71 bibliotek szkół wyższych, przy czym nie wszystkie każdego roku wypełniają formularze, których zatwierdzenie przez administratora warunkuje udział w badaniu. Należy podkreślić, że powodzenie projektu i wiarygodność uzyskanych wyników zależą w największym stopniu właśnie od bibliotek wypełniających corocznie formularze. Dane z 2017 r. wprowadziło 57 bibliotek uczelni publicznych (21 uczelni technicznych, 19 uniwersytetów, 10 uczelni medycznych, 2 ekonomiczne, 2 wychowania fizycznego, 2 artystyczne, 1 rolnicza) oraz 5 bibliotek uczelni niepublicznych. Biorąc pod uwagę liczbę działających uczelni tych typów i odsetek bibliotek zarejestrowanych w AFBN, można uznać, że uśrednione dane i wskaźniki trzech grup – bibliotek uniwersyteckich, technicznych i medycznych – są najbardziej miarodajne.

#### **SATYSFAKCJA UŻYTKOWNIKÓW WŚRÓD WSKAŹNIKÓW AFBN**

W 2017 r. do listy wskaźników funkcjonalności opracowanych dla bibliotek szkół wyższych dodano satysfakcję użytkowników. Zespół AFBN od wielu lat miał w planach wprowadzenie tego wskaźnika, zdawano sobie bowiem sprawę, że oceny dokonane przez użytkowników dopełnią materiał do analizy funkcjonowania biblioteki [9,10]. Ponadto wskaźnik „satysfakcja użytkowników” został zdefiniowany w normie ISO 11620 [4], a zatem jego uwzględnienie było dodatkowo uzasadnione. Także dostępne w literaturze modele oceny funkcjonowania bibliotek – zakładające szacowanie wyników jako nakładów przekształcanych poprzez procesy, oczekiwanych rezultatów oraz wywieranego wpływu i wartości usług – wykorzystują m.in. dane statystyczne, wskaźniki funkcjonalności i wyniki badań użytkowników (rzeczywistych i potencjalnych) [10–13].

W celu pomiaru opinii i ocen użytkowników rozważano możliwość wdrożenia w polskich bibliotekach narzędzia LibQUAL+<sup>4</sup>, opracowanego przez amerykańskie Stowarzyszenie Bibliotek Naukowych (Association of Research Libraries, ARL), jednak ze względu na wy-

<sup>2</sup> Łączna liczba studentów studiów stacjonarnych, studentów studiów niestacjonarnych i słuchaczy studiów podyplomowych oraz pracowników uczelni.

<sup>3</sup> Łączna liczba studentów studiów stacjonarnych, studentów studiów niestacjonarnych i słuchaczy studiów podyplomowych.

<sup>4</sup> <http://www.libqual.org/>.

sokie koszty pomysł nie został zrealizowany. Zdecydowano się na wypracowanie spójnej metody – wykorzystującej badania ankietowe prowadzone za pomocą jednolitego narzędzia badawczego i wspólnych procedur realizacji badań – oraz stworzenie wytycznych dotyczących analizy i interpretacji danych. Badania zostały przystosowane do specyfiki bibliotek różnego typu: publicznych, pedagogicznych, naukowych.

#### **WSKAŹNIK „SATYSFAKCJA UŻYTKOWNIKÓW” – DEFINICJA, WYZNACZANIE, ZASTOSOWANIE**

Wyznaczenie poziomu satysfakcji użytkowników czy klientów jest o tyle złożonym zagadnieniem, że chodzi tu o pomiar subiektywnych i emocjonalnych reakcji człowieka [14]. Na reakcje te mogą mieć wpływ różne czynniki: aktualna sytuacja, wcześniejsze doświadczenia i porównania z innymi instytucjami, zgodność oczekiwań z rzeczywistością, rekomendacje, wizerunek organizacji, cechy zasobów lub usług, komunikacja [14]. Wypracowano szereg metod i technik pozwalających na dokonywanie takich pomiarów [15]. Można wyróżnić metody zaliczane do pomiarów bezpośrednich (pomiar percepcji usług i zasobów) i do pomiarów pośrednich (wyznaczniki satysfakcji odzwierciedlające zachowania na rynku); metody pomiaru skierowane na obiekt (analizy finansowe) i na osobę (opinie); metody proste (jednowymiarowe) i złożone (wielowymiarowe – wiele aspektów). Nie ma jednak uniwersalnej i sprawdzonej metody. Badania powinny być dopasowane do konkretnego problemu badawczego, specyfiki organizacji i użytkowników [16].

Wskaźnik „satysfakcja użytkowników” wyznaczany w projekcie AFBN jest uzyskiwany za pomocą pomiaru bezpośredniego – dane czerpane od respondentów charakteryzują odbiór usług bibliotecznych i dostępnych zasobów. Badania ankietowe realizowane są za pomocą ujednoliconego kwestionariusza, dostępnego w postaci elektronicznej lub papierowej, przeznaczonego do samodzielnego wypełnienia. Na wstępie zdefiniowano następujące problemy badawcze:

- ocena całości funkcjonowania biblioteki poprzez wyznaczenie wskaźnika „satysfakcja użytkowników”,
- ocena poszczególnych obszarów pracy biblioteki: zbiorów, zasad wypożyczeń, usług informacyjnych, oferty edukacyjnej i kulturalnej, organizacji, pracowników,
- opis sposobów korzystania z biblioteki przez wyznaczenie głównych celów odwiedzin biblioteki (fizycz-

nych lub wirtualnych) oraz częstotliwości korzystania, – poznanie potrzeb i oczekiwań użytkowników [17].

Projektując badania, założono, iż narzędzie badawcze powinno być uniwersalne – dopasowane do specyfiki działania bibliotek różnych typów (publiczne, pedagogiczne, naukowe, w szkołach wyższych), a jedynym elementem różnicującym kwestionariusze dla bibliotek z różnych grup jest pytanie z metryczki o status użytkownika, gdyż każda z grup bibliotek kieruje działania do odbiorców innego typu. Dodatkową zaletą przygotowanego kwestionariusza jest możliwość jego modyfikacji (poza częścią bazową) – rozbudowa lub uzupełnienie o kwestie istotne dla danej instytucji.

Dużą wagę przywiązano do właściwego zdefiniowania badanej populacji i wyznaczenia reprezentatywnej próby. Zarekomendowano dobór kwotowy jako najlepiej sprawdzający się w zaprojektowanych badaniach. Testowano także losowe metody doboru próby do badań, jednak okazały się one znacznie trudniejsze do zastosowania – ze względu na mały odsetek zwrotów ankiet, czasochłonność procesu czy problemy z dotarciem do wylosowanych respondentów.

Punktem wyjścia do zastosowania doboru kwotowego jest określenie wielkości obsługiwanej populacji (liczba aktywnych użytkowników<sup>5</sup>) oraz jej struktury, wyznaczonej według zmiennej „status użytkownika”. Dzięki tym danym możliwe są wyznaczenie minimalnej liczby obiektów próby badawczej oraz dopasowanie struktury próby według wyznaczonego parametru zgodnie z jego rozkładem w populacji. Spełnienie dwóch powyższych warunków pozwala na uzyskanie reprezentatywności przedmiotowej, czyli na zachowanie rozkładu kluczowych cech właściwego dla populacji, co następnie umożliwia przenoszenie wyników z badanej próby na całą zbiorowość. Dla ułatwienia opracowano arkusz kalkulacyjny [18] pozwalający na wyznaczenie wielkości próby badawczej (zależnej od wielkości obsługiwanej populacji) i dokonanie analizy kwotowej (przyrównanie struktury próby do struktury w populacji według zmiennej „status”).

Podczas projektowania badań zwrócono też uwagę na elementy związane z właściwą dystrybucją ankiet, takie jak określenie czasu przeprowadzenia badań, przygotowanie miejsc, akcja informacyjna i promocyjna, uruchomienie różnych kanałów dystrybucji ankiet. Niekiedy zebranie wymaganej liczby opinii od respondentów oka-

<sup>5</sup> Aktywny użytkownik – zarejestrowany użytkownik biblioteki, który w ciągu minionego roku dokonał co najmniej jednej operacji na swoim koncie bibliotecznym (wypożyczenie, prolongata, zwrot).

zuje się trudnym zadaniem, zwłaszcza gdy zdefiniowana populacja nie jest zbyt liczna, jednak osiągnięcie wyznaczonej liczby ankiet istotnie wpływa na reprezentatywność uzyskanych danych. Po zgromadzeniu ankiet należy zebrane dane przetworzyć i poddać analizie. Stworzono arkusz kalkulacyjny [18], który umożliwia zsumowanie danych oraz prezentację w postaci sumarycznych tabel (analizy jednozmiennowe), wykresów słupkowych i tabel krzyżowych (analizy dwuzmiennowe) po uprzednim zakodowaniu danych z ankiet i wprowadzeniu ich do arkusza kalkulacyjnego. Zarekomendowano również serwisy online umożliwiające realizację badań w Internecie: stworzenie kwestionariusza w wersji elektronicznej, zgromadzenie i analizę danych.

Dane można analizować na poziomie pojedynczych zmiennych (częstości, wskaźniki struktury, miary tendencji centralnej), co pozwala na opisanie sposobów korzystania z biblioteki, przykładowo ustalenie najpopularniejszych i najmniej popularnych usług, liczby i proporcji użytkowników zdefiniowanych według różnych kryteriów (płeć, wiek, status) czy procentowego udziału użytkowników aktywnych, umiarkowanych i sporadycznych. Wartości przeciętne (średnia arytmetyczna, dominanta), które można wyznaczyć dla pytań dotyczących oceny całości pracy instytucji i poszczególnych obszarów, pozwalają określić stopień zadowolenia użytkowników z instytucji, spełnianie oczekiwań, realizację potrzeb. Ocena konkretnych obszarów umożliwia identyfikację elementów działających właściwie oraz elementów wymagających poprawy – czyli wskazanie mocnych i słabych stron pracy instytucji.

Dokładniejszych analiz można dokonywać, zestawiając dwie lub więcej zmiennych. Pozwala to na porównywanie danych w wyszczególnionych grupach, np. wśród kobiet i mężczyzn albo pracowników naukowych i studentów. Rozkłady dwóch zmiennych stwarzają możliwość odpowiedzi na pytania związane z korelacją między zmiennymi. Przykładowo można zapytać: Czy wskaźnik „satisfakcja użytkowników” jest zależny od statusu respondenta? Czy studenci oceniają bibliotekę podobnie jak pracownicy naukowcy? Czy da się zauważyć jakies prawidłowości w wystawianych ocenach?

Zalecane jest, aby badania satysfakcji użytkowników miały charakter cykliczny, umożliwia to bowiem wy-

chwytowanie trendów zmian i efektów wprowadzanych ulepszeń. Obszary te mogą zostać zbadane za pomocą miar dynamiki, które pozwalają na wyznaczenie kierunku zmian (poprawa, pogorszenie) oraz ich rozmiaru (o ile procent oceny wzrosły lub zmalały). Obserwacja opinii i oczekiwań użytkowników na przestrzeni czasu to dobry sposób na stałe monitorowanie popytu na zasoby i usługi, co pozwala instytucji właściwie reagować i planować strategię przyszłych działań.

#### **PO CO PYTAĆ? KORZYŚCI Z BADAŃ**

Badania satysfakcji, lojalności i oczekiwań klientów lub użytkowników są coraz popularniejsze w różnych dziedzinach życia społecznego i gospodarki – zarówno w organizacjach komercyjnych (banki, przedsiębiorstwa handlowe, sklepy), jak i w instytucjach non profit (szpitale, administracja publiczna, instytucje kultury). Bilans kosztów (nakłady czasu, pracy, finansowe), które należy ponieść, aby zrealizować badania, i korzyści, jakie można z badań czerpać, jest jednoznaczny. Dlatego instytucje i organizacje coraz chętniej sięgają po omawiane tu metody, aby zbadać swoją rentowność, zyskowność czy poziom funkcjonowania [15].

Aby zapewnić bibliotekarzom gotowe narzędzia do samodzielnego przeprowadzenia badań satysfakcji użytkowników, badania opracowano z dużą starannością. Przygotowane materiały, pomoce, instrukcje są dostępne bezpłatnie w witrynie AFB<sup>6</sup>. Znacznie ułatwiają one realizację kluczowych działań, zmniejszają nakłady pracy, a zarazem nie generują dodatkowych kosztów finansowych (wystarczy wydrukować ankiety i przygotować urnę). Badania satysfakcji użytkowników opracowane w ramach projektu AFB są pierwszą taką inicjatywą skierowaną do wszystkich typów bibliotek w skali krajowej. Narzędzia i metody zostały wielokrotnie przetestowane w różnych instytucjach i są stale udoskonalane.

Badania satysfakcji mogą spełniać trzy podstawowe funkcje: edukacyjną (analiza, poszukiwanie przyczyn, nowe informacje), naprawczą (usuwanie elementów wadliwych, poprawa działania) i motywującą (skłanianie do zmian, podejmowania inicjatyw) [19]. W przypadku bibliotek korzyści są dostrzegalne nie tylko dla samej instytucji, ale także dla bibliotekarzy i innych

---

<sup>6</sup> Analiza Funkcjonowania Bibliotek (AFB) jest projektem realizowanym przez Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich (SBP) we współpracy z Konferencją Dyrektorów Wojewódzkich Bibliotek Publicznych, Konferencją Dyrektorów Bibliotek Pedagogicznych oraz Konferencją Dyrektorów Bibliotek Akademickich Szkół Polskich. W ramach AFB działa m.in. projekt AFBN, omawiany w niniejszym artykule.



pracowników. Uzyskiwane dane liczbowe można wykorzystywać w sprawozdawczości, planowaniu strategii, zarządzaniu organizacją, prowadzeniu działań marketingowych i ukierunkowanych na poprawę wizerunku (reagowanie na oczekiwania, ocieplanie wizerunku, nowe kanały komunikacji). Dzięki wynikom badań można też wprowadzać udoskonalenia czy inicjować działania projakościowe, a pracownicy stają się bardziej wyczuleni na potrzeby użytkowników.

Skutki braku satysfakcji użytkowników bibliotek wcześniej czy później stają się odczuwalne. Podstawowa negatywna konsekwencja to utrata użytkowników: niezadowolony klient przestaje korzystać z usług instytucji, która nie zaspokaja jego potrzeb, i poszukuje innych źródeł – a źródeł konkurencyjnych jest coraz więcej [19].

Choć znaczenie badań satysfakcji użytkowników jest wciąż podkreślane, liczba bibliotek, które realizują cykliczne badania ankietowe, pozostaje niewielka<sup>7</sup>. Podczas webinarium przygotowujących do samodzielnej realizacji badań satysfakcji z wykorzystaniem materiałów AFB [20–22] zapytano uczestników (przedstawicieli 34 bibliotek szkół wyższych, 25 bibliotek pedagogicznych i 44 bibliotek publicznych z województwa dolnośląskiego) o powody nieprowadzenia badań przez biblioteki. Obserwacje dotyczące barier okazały się podobne do uzyskanych przez B. Pawłowską, która diagnozowała przedsiębiorstwa komercyjne [23].

Jednym z czynników mogących wpływać na nieprowadzenie badań mierzących opinie użytkowników jest brak wiedzy o poprawnej metodologii<sup>8</sup>. Warto zatem powtórzyć, że przygotowane materiały dostarczają podstawowych informacji na ten temat i zawierają instrukcje krok po kroku.

Można także spotkać się z wątpliwościami dot. braku skuteczności i wiarygodności badań ankietowych. Tymczasem owe badania, podobnie jak inne metody i techniki badań społecznych (zarówno jakościowych, jak i ilościowych), są oparte na podłożu naukowym, teoretycznie ugruntowane i empirycznie testowane. Realizacja badań ankietowych zgodnie z wytycznymi i wymogami metodologicznymi pozwala uzyskać dane, na których można oprzeć wnioski statystyczne.

Przez respondentów ankiety często są niedoceniane, zwłaszcza obecnie, gdy nieustannie pojawiają się w Internecie czy przestrzeni publicznej. Budzą raczej nega-

tywne skojarzenia i są niechętnie wypełniane. Bibliotekarze obawiają się więc niechęci użytkowników i odmów wypełnienia ankiety. Ryzyko uzyskania negatywnej opinii, wykazania błędów i obszarów słabo funkcjonujących lub konsekwencje braku satysfakcji to elementy, które powstrzymują wiele bibliotek przed prowadzeniem badań opinii. Obawa przed krytyką i zmianami do niczego jednak nie prowadzi, gdyż w dłuższej perspektywie najczęściej tracą właśnie biblioteki – tracąc użytkowników.

Czasami też niepodejmowanie badań związane jest z brakiem świadomości wagi zagadnienia albo krótkowzrocznością zarządzających (brak długofalowych strategii działania), złym systemem motywacji czy biernością – brakiem zdolności do wykorzystania wyników badań i wprowadzenia zmian [19].

#### **OGÓLNOPOLSKIE BADANIA SATYSFAKЦИИ UŻYTKOWNIKÓW W BIBLIOTEKACH SZKÓŁ WYŻSZYCH**

Z inicjatywy Konferencji Dyrektorów Bibliotek Akademickich Szkół Polskich w pierwszej połowie 2017 r. w ramach projektu AFBN zorganizowano ogólnopolskie badania satysfakcji użytkowników bibliotek akademickich. Celem przedsięwzięcia było zachęcenie bibliotek do wyznaczenia wskaźnika satysfakcji użytkowników i wprowadzenia go do formularza AFBN z danymi za rok 2017. W webinarium przygotowujących do samodzielnej realizacji badań uczestniczyli przedstawiciele 34 bibliotek szkół wyższych (analogiczne przedsięwzięcie zorganizowano wcześniej grupie bibliotek publicznych i pedagogicznych).

Ostatecznie badania odbyły się w 32 bibliotekach (11 uniwersyteckich, 12 technicznych, 1 ekonomicznej, 5 medycznych, 1 wychowania fizycznego i 2 niepublicznych) [22]. Były to zarówno biblioteki o złożonych systemach biblioteczno-informacyjnych (z filiami bibliotecznymi, bibliotekami wydziałowymi oraz instytutowymi), jak i instytucje złożone tylko z jednostek centralnych: 20 bibliotek głównych, 4 systemy biblioteka główna i filie (bez bibliotek wydziałowych czy instytutowych), 8 systemów bibliotecznych zawierających jednostkę główną wraz z innymi bibliotekami uczelni [22]. Zaprojektowane metody badań i przygotowane narzędzia zostały zatem przetestowane na różnorodnym gruncie. Dwadzieścia trzy biblioteki uzyskały próby reprezentatywne i mogły wprowadzić uzyskany wskaźnik do formularza AFBN.

<sup>7</sup> Biblioteki korzystające z materiałów zamieszczonych na stronie AFBN są proszone o informację zwrotną na temat realizacji badań satysfakcji użytkowników.

W badania zaangażowało się 5 bibliotek uniwersyte-  
tów medycznych – w Polsce funkcjonuje 11 uczelni  
tego typu, z czego 10 wprowadza dane do AFBN. Trzy  
biblioteki uczelni medycznych zebrały odpowiednią  
liczbę ankiet i uzyskały próby reprezentatywne. Pro-  
blemy, na które wskazywały biblioteki uczelni medycz-  
nych (podobnie jak biblioteki innych typów), to dotar-  
cie do wyznaczonej liczby respondentów i zebranie  
wymaganej liczby ankiet. Metoda badań i materiały  
pomocnicze zostały ocenione pozytywnie.

#### PODSUMOWANIE

W satysfakcji użytkowników można upatrywać głów-  
nego celu funkcjonowania instytucji, zwłaszcza insty-  
tucji non profit sektora publicznego. Satysfakcja użyt-  
kowników wiąże się zarówno z efektywnością obec-  
nego działania instytucji, jak i z nakierowaniem na roz-  
wój [24]. Pomiaru satysfakcji nie można dokonywać  
w sposób przypadkowy i chaotyczny – jak każde bada-  
nie naukowe powinien się on opierać na teoretycz-  
nych podstawach i sprawdzonych metodach. Dlatego  
właśnie opracowano badania satysfakcji użytkowni-  
ków w ramach projektu AFB.

Dla bibliotek pomiar satysfakcji stanowić może formę  
oceny skuteczności działania, ale powinien także być  
celem samym w sobie. Badania dowodzą korelacji  
między rentownością instytucji a satysfakcją klientów  
czy użytkowników [19]. Należy jednak zachować rów-  
nowagę między dążeniem do spełniania oczekiwań  
a opłacalnością wprowadzanych zmian [16]. Dodat-  
kowo brak satysfakcji nie zawsze wynika bezpośrednio  
z niskiej jakości usługi, ponieważ oceny respondentów  
są subiektywne, potencjalnie zależne od aspektów  
psychologicznych, jak choćby złe samopoczucie [24].  
Mimo wskazanych ograniczeń badanie satysfakcji jest  
jednym z ważniejszych elementów oceny działania  
organizacji i kształtowania jakości.

#### REFERENCE LIST

1. Herson P, Altman E. *Assessing Service Quality: Satisfying the Expectations of Library Customers*. Second Edi. Chicago: American Library Association; 2010.
2. Roczniki Statystyczne Rzeczypospolitej Polskiej z lat 2013-2017. [Internet]. Główny Urząd Statystyczny; [cited 05/14/2019]. Available from: <http://stat.gov.pl/>
3. Porozumienie o współpracy. [Internet]. Analiza Funkcjonowania Bibliotek Naukowych; [cited 05/14/2019]. Available from: [http://pliki.sbp.pl/afb/AFBN\\_Porozumienie\\_2017.pdf](http://pliki.sbp.pl/afb/AFBN_Porozumienie_2017.pdf)
4. PN-ISO 11620:2017-11 Informacja i dokumentacja -- Wskaźniki funkcjonalności bibliotek. 2017.
5. PN-ISO 2789:2016-04 Informacja i dokumentacja -- Międzynarodowa statystyka biblioteczna. 2016.
6. Formularz do gromadzenia danych statystycznych dla bibliotek szkół wyższych (AFBN) za 2018 r. [Internet]. Analiza Funkcjonowania Bibliotek Naukowych; [cited 05/14/2019]. Available from: [http://pliki.sbp.pl/afb/afbnew/formularz\\_wzor\\_szkoly\\_wyzsze\\_2018.pdf](http://pliki.sbp.pl/afb/afbnew/formularz_wzor_szkoly_wyzsze_2018.pdf)
7. Derfert-Wolf L, Górski MM. Projekt Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce (AFBN) jako narzędzie oceny efektywności i jakości działań biblioteczno-informacyjnych. In: Biblioteki w procesie dydaktycznym i badaniach naukowych III Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej, Łódź, 25-27 czerwca 2008 r. Materiały konferencyjne. Łódź: Politechnika Łódzka; 2008. p. 41–65.
8. Wskaźniki funkcjonalności dla bibliotek szkół wyższych (2018 r.) [Internet]. Analiza Funkcjonowania Bibliotek Naukowych; [cited 05/14/2019]. Available from: [http://pliki.sbp.pl/afb/afbnew/AFBN\\_wskaźniki\\_2018\\_portal.pdf](http://pliki.sbp.pl/afb/afbnew/AFBN_wskaźniki_2018_portal.pdf)
9. Derfert-Wolf L. Rezultaty i plany prac Zespołu ds. Standardów dla Bibliotek Naukowych. Analiza danych z ankiet 2002-2003. In: Tradycja i nowoczesność bibliotek akademickich : materiały z ogólnopolskiej konferencji naukowej Rzeszów-Czarna, 1-3 czerwca 2005. Rzeszów: Biblioteka Uniwersytetu Rzeszowskiego; 2005. p. 43–58.
10. Roswitha P, te Boekhorst P, editors. *Measuring Quality : Performance Measurement in Libraries 2nd revised edition*. Munich: K.G. Saur; 2007. 31–37 p. (IFLA Publications Series 127).
11. ISO 16439:2014 Information and documentation - Methods and procedures for assessing the impact of libraries. 2014.
12. Poll R. Benchmarking in the form of performance indicators and Balanced Scorecard. In: *Library Statistics for the Twenty-First Century World Proceedings of the conference held in Montréal on 18-19 August 2008 reporting on the Global Library Statistics Project*. München: K.G. Saur; 2009. p. 61–71. (IFLA Publications Series 138).
13. Poll R. Can we quantify the library's influence? Creating an ISO standard for impact assessment. *Performance Measurement and Metrics*. 2012;13(2):121–30.
14. Hałat-Łaś M, Łaś M, Gawel M, Makowski Ł. Modele i metody badania satysfakcji klienta. *Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Bankowej we Wrocławiu*. 2014;(6):27–50.
15. Nieżurawski L, Śmiatacz K. Pomiar satysfakcji klienta : studium teoretyczne. *Współczesne Zarządzanie*. 2005;(2):5–13.
16. Nieżurawski L, Kobyłański A, Pawłowska B. Pomiar satysfakcji klientów i jego znaczenie dla przedsiębiorstw - problemy badawcze. *Problemy Jakości*. 2003;35(3):8–11.
17. Strzelczyk E, Zawałkiewicz A. Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników biblioteki? *Poradnik dla bibliotekarzy*. [Internet]. Wyd.2. Analiza Funkcjonowania Biblio-

- tek; 2018 [cited 05/14/2019]. Available from: <http://pliki.sbp.pl/afb/jak-przeprowadzic-badania-satysfakcji.pdf>
18. Wskaźniki funkcjonalności dla bibliotek szkół wyższych (2018 r.) [Internet]. Analiza Funkcjonowania Bibliotek Naukowych; 2018 [cited 05/14/2019]. Available from: [http://pliki.sbp.pl/afb/afbn/new/AFBN\\_wskazniki\\_2018\\_portal.pdf](http://pliki.sbp.pl/afb/afbn/new/AFBN_wskazniki_2018_portal.pdf)
19. Nieżurawski L, Pawłowska B, Witkowska J. Satysfakcja klienta. Strategia - pomiar - zarządzanie. Koncepcja wewnętrznego urynkowania współczesnej organizacji. Toruń: Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Mikołaja Kopernika; 2010.
20. Sobielga J, Strzelczyk E. Badania satysfakcji użytkowników w bibliotekach publicznych województwa dolnośląskiego. *Toruńskie studia bibliologiczne*. 2017;10(1):87–101.
21. Zawałkiewicz A. Podsumowanie wyników ogólnopolskiego badania satysfakcji użytkowników bibliotek pedagogicznych. [Internet]. *Biuletyn Nauczycieli Bibliotekarzy*; 2017 [cited 05/04/2019]. Available from: [http://bnb.oeiizk.waw.pl/6-2017/9\\_zawalkiewicz.pdf](http://bnb.oeiizk.waw.pl/6-2017/9_zawalkiewicz.pdf)
22. Derfert-Wolf L, Sobielga J, Strzelczyk E, Zawałkiewicz A. Ogólnopolskie badania satysfakcji użytkowników bibliotek szkół wyższych w 2017 r. – raport [Internet]. Analiza Funkcjonowania Bibliotek Naukowych; 2018 [cited 05/14/2019]. Available from: [http://pliki.sbp.pl/afb/afbn/new/Sprawozdanie\\_akademickie\\_2018.pdf](http://pliki.sbp.pl/afb/afbn/new/Sprawozdanie_akademickie_2018.pdf)
23. Pawłowska B. Bariery skutecznego zarządzania satysfakcją klienta w przedsiębiorstwie. *Prace i Materiały Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Gdańskiego*. 2005;(5):340–8.
24. Błoński K. Ewolucja koncepcji pomiaru satysfakcji klienta. *Handel Wewnętrzny : marketing, rynek, przedsiębiorstwo* [Internet]. 2012 [cited 08/28/2019];58(T.1):174–81. Available from: <https://acadeica.edu.pl/reading/readSingle?cid=26127890&uid=45243164>

---

#### **EDYTA STRZELCZYK**

Main Library, Warsaw University of Technology, Poland

Correspondence to: [edyta.strzelczyk@pw.edu.pl](mailto:edyta.strzelczyk@pw.edu.pl)

ORCID: 0000-0003-3968-9952

Ukończyła studia magisterskie w Instytucie Informacji Naukowej i Studiów Bibliologicznych oraz studia licencjackie na kierunku socjologia na Uniwersytecie Warszawskim. Od 2011 r. pracuje jako bibliotekarz w Oddziale Udostępniania i Przechowywania Zbiorów w Bibliotece Głównej Politechniki Warszawskiej. Jej zainteresowania zawodowe skupiają się wokół statystyki bibliotecznej, analiz efektywności i jakości pracy bibliotek oraz udostępniania wyników prac badawczych w otwartych zasobach. Członek Zespołu SBP ds. badania efektywności bibliotek i konsultant Zespołu ds. Standardów dla Bibliotek Naukowych. Współautorka publikacji *Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników biblioteki? Poradnik dla bibliotekarzy* oraz licznych materiałów pomocniczych służących do realizacji tych badań.

#### **LIDIA DERFERT-WOLF**

Main Library, University of Science and Technology, Bydgoszcz, Poland

Correspondence to: [lidka@utp.edu.pl](mailto:lidka@utp.edu.pl)

ORCID: 0000-0003-4424-1159

Bibliotekarz dyplomowany w Uniwersytecie Technologiczno-Przyrodniczym w Bydgoszczy. Ukończyła bibliotekoznawstwo i informację naukową na Uniwersytecie Adama Mickiewicza w Poznaniu. W pracy zawodowej skupia się na działalności informacyjnej bibliotek, bazach danych, zagadnieniach otwartego dostępu i kształceniu użytkowników informacji. Zajmuje się również statystyką biblioteczną i oceną efektywności bibliotek. Jest członkiem zespołu AFBN, kierownikiem zespołu StatEL, koordynatorem merytorycznym bazy danych BazTech, redaktorem naczelnym „Biuletynu EBIB” i redaktorem międzynarodowego repozytorium E-LIS.