

Edyta Strzelczyk

Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej

edyta.strzelczyk@pw.edu.pl

Lidia Derfert-Wolf

Biblioteka Główna Uniwersytetu Technologiczno-Przyrodniczego w Bydgoszczy

lidka@utp.edu.pl

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

Po kilkunastu latach funkcjonowania projektu Analiza Funkcjonowania Bibliotek Naukowych (AFBN, od 2001 r.) w formularzu z danymi statystycznymi i wskaźnikami funkcjonalności za rok 2017 pojawiło się nowe pole oznaczone jako „Satysfakcja użytkowników”. Co kryje się pod tą nazwą? Jaką wartość należy tu wprowadzić? Jak ją wyznaczyć i interpretować? To tylko niektóre z pytań jakie pojawiają się przy pierwszym kontakcie ze wskaźnikiem „Satysfakcja użytkowników”. Wskaźnik ten powinien zostać wyznaczony przy pomocy pomiaru bezpośredniego (badania ankietowe) dokonanego wśród użytkowników biblioteki zgodnie z metodologią przygotowaną na potrzeby projektu. Badania ankietowe podobnie jak inne metody badań społecznych podlegają pewnym regułom i wytycznym. Uwzględnienie ich podczas realizacji badań pozwala na obiektywny i rzetelny opis analizowanego zjawiska. Zostaną omówione kluczowe elementy wpływające na poprawność realizacji badań satysfakcji użytkowników: konstrukcja narzędzia badawczego, logika doboru próby, przetwarzanie i analiza zebranych danych. Zrealizowane w I półroczu 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 temacie wystąpienia: Po co pytać? pozwoli na określenie roli zadowolonego użytkownika oraz konsekwencji występowania niezadowolonych odbiorców usług w funkcjonowaniu biblioteki i jej pozycji w szerszym środowisku.

## **Why ask? On the library user satisfaction surveys conducted within the framework of the Performance Analysis for Research Libraries project.**

After over ten years of the implementation of the Performance Analysis for 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. Questionnaire surveys, as other social research methods, are subject to certain rules and guidelines. Their inclusion while conducting the research study allows for an objective and reliable description of the analyzed phenomenon. 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 half 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 to determine the role of a satisfied user and the consequences of dissatisfied library service users for the functioning of the libraries and their position in a broader perspective.