



STOWARZYSZENIE
BIBLIOTEKARZY
POLSKICH

Wiedza o użytkownikach kluczem do budowania więzi z biblioteką

dr Barbara Budyńska

16-17 listopada 2023 r.

Mielec

At the bottom of the slide, there are several thin, wavy lines in a light blue color that sweep across the width of the page, mirroring the design of the SBP logo.

Koncepcje zarządzania instytucją - klient/użytkownik wsparciem dla rozwoju instytucji

Badania służące pozyskiwaniu wiedzy o jakości pracy bibliotek i zadowoleniu/satysfakcji użytkowników

BIBLIOTEKI

jakie są?
jakie będą?

Celem pracy bibliotek nie jest zysk, rozumiany jako zysk ekonomiczny,
a **usługa**

Determinanty:

- dynamicznie zmieniająca się rzeczywistość (społeczna, gospodarcza, kulturowa)
- konkurencja
- rozwój technologii
- zmiany postaw, oczekiwań użytkowników

Zestawienia z AFBP lata 2012-2022, mediana

Pierwsze dane w bazie za 2012 r., lata 2012-2013 badania pilotażowe

Wskaźnik	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Wypożyczenia w przeliczeniu na mieszkańca	2,8	2,5	2,5	2,5	2,3	2,2	2,1	2,1	1,6	1,8	1,9
Wykorzystanie zbiorów w bibliotece w przeliczeniu na mieszkańca (udostępnianie na miejscu)	0,3	0,3	0,3	0,3	0,2	0,2	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0
Aktywność wykorzystania zbiorów (obrót)	0,7	0,7	0,8	0,8	0,7	0,7	0,6	0,7	0,5	0,5	0,6
Odwiedziny fizyczne w bibliotece w przeliczeniu na mieszkańca	1,6	1,6	1,6	1,6	1,5	1,4	1,4	1,4	0,8	0,9	1,0
Liczba unikalnych użytkowników strony internetowej biblioteki w przeliczeniu na 1000 mieszkańców	-	-	-	-	-	-	-	-	0	5	21
Udział użytkowników w imprezach bibliotecznych organizowanych przez bibliotekę w sposób tradycyjny w przeliczeniu na 1000 mieszkańców	121	133	137	143	151	144	149	152	37	66	132
Procent populacji docelowej objętej usługami	14	13	14	14	13	13	12	12	10	10	11
Wydatki biblioteki w przeliczeniu na użytkownika	191,1	206,5	203,4	207,6	222,6	239,7	257,1	274,1	336,6	355,3	384,7

Użytkownik/klient jak zatrzymać obecnych i pozyskać nowych?

- Działania nakierowane na użytkownika/klienta
 - Klient - odbiorca usług - partner-decydent
 - Klienci wyposażeni w nowoczesne technologie porównują oferty i wybierają najkorzystniejsze
 - Klienci stali się przedmiotami walki konkurencyjnej



Użytkownik/klient

jak zatrzymać obecnych i pozyskać nowych?

- **Jakość usług a satysfakcja klienta/użytkownika**
 - Koncepcja zarządzania instytucją doskonale pasuje do rzeczywistości bibliotecznej
 - Użytkownicy bibliotek arbitrami jakości ich usług – to oni decydują, czy biblioteki są dla nich miejscem przyjaznym i czy chcą z nich korzystać
 - Funkcjonowanie biblioteki – jakość usług biblioteki a poziom zadowolenia użytkowników – zadowolony użytkownik powróci, niezadowolony zaprzestanie korzystania i może przekazać negatywne opinie innym
 - Oferta biblioteki – punkt widzenia biblioteki i użytkownika
- **Zdobywanie wiedzy o użytkownikach**
 - Zarządzanie instytucją zakłada pozyskanie rzetelnej wiedzy o obsługiwanej populacji
 - Celem zarządzania informacją o użytkownikach jest
 - zwiększenie atrakcyjności bibliotek
 - budowanie kultury dialogu – zdobywając wiedzę o użytkownikach podkreślamy, jak ważna w procesie zarządzania biblioteką jest ich opinia

Skąd wiadomo, co myśli użytkownik



Narzędzia badawcze SBP pozwalające na analizę relacji użytkownik – biblioteka



Projekt AFB

- celem jest opracowanie i wdrożenie jednolitych metod i narzędzi do oceny działania bibliotek (publicznych, pedagogicznych, naukowych) opartych na analizie danych statystycznych i wskaźników funkcjonalności.

Obszary badawcze

- Badanie efektywności bibliotek/ AFBP/AFBE/AFBN
- Badanie satysfakcji użytkowników
- Badanie wpływu społecznego i ekonomicznego bibliotek publicznych

Narzędzia te budowane są na podstawie międzynarodowych norm

- PN-ISO 2789:2016-04 Informacja i dokumentacja – Międzynarodowa statystyka biblioteczna
- PN-ISO 11620:2017-11 Informacja i dokumentacja – Wskaźniki funkcjonalności
- PN-ISO 16439:2019-11 Informacja i dokumentacja- Metody i procedury oceny wpływu bibliotek

oraz innych dokumentów, np. Manifest IFLA/UNESCO, Wytoczne IFLA dla bibliotek obsługujących dzieci w wieku 0-18 lat

Na jakie pytania otrzymamy odpowiedzi

- Jakie usługi oferuje biblioteka?
(**zasoby, dostęp, infrastruktura**)
- Czy i jak usługi i zasoby są wykorzystywane?
(**wykorzystanie**)
- Czy usługi są oferowane efektywnie (koszty)?
(**wydajność, efektywność**)
- Czy potencjał jest odpowiedni dla rozwoju?
(**potencjał i rozwój**)

Wskaźniki



Analiza i interpretacja
danych statystycznych
i wskaźników funkcjonalności
w projekcie

Analiza Funkcjonowania
Bibliotek Publicznych

Poradnik



Jak przeprowadzić
badania satysfakcji
użytkowników
biblioteki?

Poradnik dla
bibliotekarzy



”

Satysfakcja klienta to stan pozytywnego odbioru usługi, który pośrednio świadczy o akceptacji jakości usługi, jak i warunków w jakich jest dostarczana”¹¹

Edyta Strzelczyk
Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej
Aldona Zawałekiewicz
Biblioteka Pedagogiczna w Toruniu

Współpraca
Jolanta Sobielga
Biblioteka Politechniki Świętokrzyskiej

Biblioteka – Budowanie potencjału

Zasoby, Dostęp, Infrastruktura

- 1) Liczba zbiorów bibliotecznych w przeliczeniu na 1000 mieszkańców
- 2) Liczba tytułów czasopism bieżących w przeliczeniu na 1000 mieszkańców
- 3) Liczba zakupionych książek w przeliczeniu na 1000 mieszkańców**
- 4) Liczba nabytków w stosunku do liczby zbiorów bibliotecznych
- 5) Liczba ubytków w stosunku do liczby zbiorów bibliotecznych
- 6) Zbiory opracowane komputerowo w stosunku do ogólnej liczby zbiorów
- 7) Powierzchnia biblioteki dostępna dla użytkowników w przeliczeniu na mieszkańca
- 8) Liczba publicznie dostępnych stanowisk komputerowych z dostępem do Internetu w przeliczeniu na 1000 mieszkańców
- 9) Liczba godzin w tygodniu, w których dostępne są usługi biblioteczne
- 10) Personel w przeliczeniu na 1000 mieszkańców

Potencjał i Rozwój

- 26) Wydatki na zbiory elektroniczne jako procent wydatków na gromadzenie zbiorów
- 27) Wydatki na zbiory biblioteczne w przeliczeniu na mieszkańca
- 28) Usługi sieciowe i/lub interaktywne
- 29) Liczba godzin udziału w szkoleniach zawodowych w przeliczeniu na pracownika biblioteki
- 30) Wykwalifikowani pracownicy biblioteki jako procent wszystkich pracowników działalności podstawowej
- 31) Procent budżetu organizatora przeznaczony na bibliotekę
- 32) Procent budżetu biblioteki uzyskany ze specjalnych grantów lub dochodów własnych



Użytkownik – Wykorzystanie

Wykorzystanie

- 11) Wypożyczenia w przeliczeniu na mieszkańca**
- 12) Wykorzystanie zbiorów w bibliotece w przeliczeniu na mieszkańca
- 13) Aktywność wykorzystania zbiorów (obrót)**
- 14) Liczba pobranych dokumentów z zasobów elektronicznych w przeliczeniu na mieszkańca
- 15) Odwiedziny fizyczne w bibliotece w przeliczeniu na mieszkańca
- 16) Liczba unikalnych użytkowników strony internetowej biblioteki w przeliczeniu na 1000 mieszkańców
- 17) Odwiedziny wirtualne w przeliczeniu na mieszkańca
- 18) Udział użytkowników w imprezach bibliotecznych organizowanych przez bibliotekę w sposób tradycyjny w przeliczeniu na 1000 mieszkańców
- 19) Udział użytkowników w imprezach bibliotecznych organizowanych przez bibliotekę online w przeliczeniu na 1000 mieszkańców
- 20) Liczba uczestników szkoleń dla użytkowników w przeliczeniu na 1000 mieszkańców
- 21) Procent populacji docelowej objętej usługami
- 22) Satysfakcja użytkowników

Wydajność, Efektywność

- 23) Koszt w przeliczeniu na odwiedzinę w bibliotece
- 24) Stosunek wydatków na gromadzenie zbiorów do kosztów personelu
- 25) Wydatki biblioteki w przeliczeniu na użytkownika

Przykład

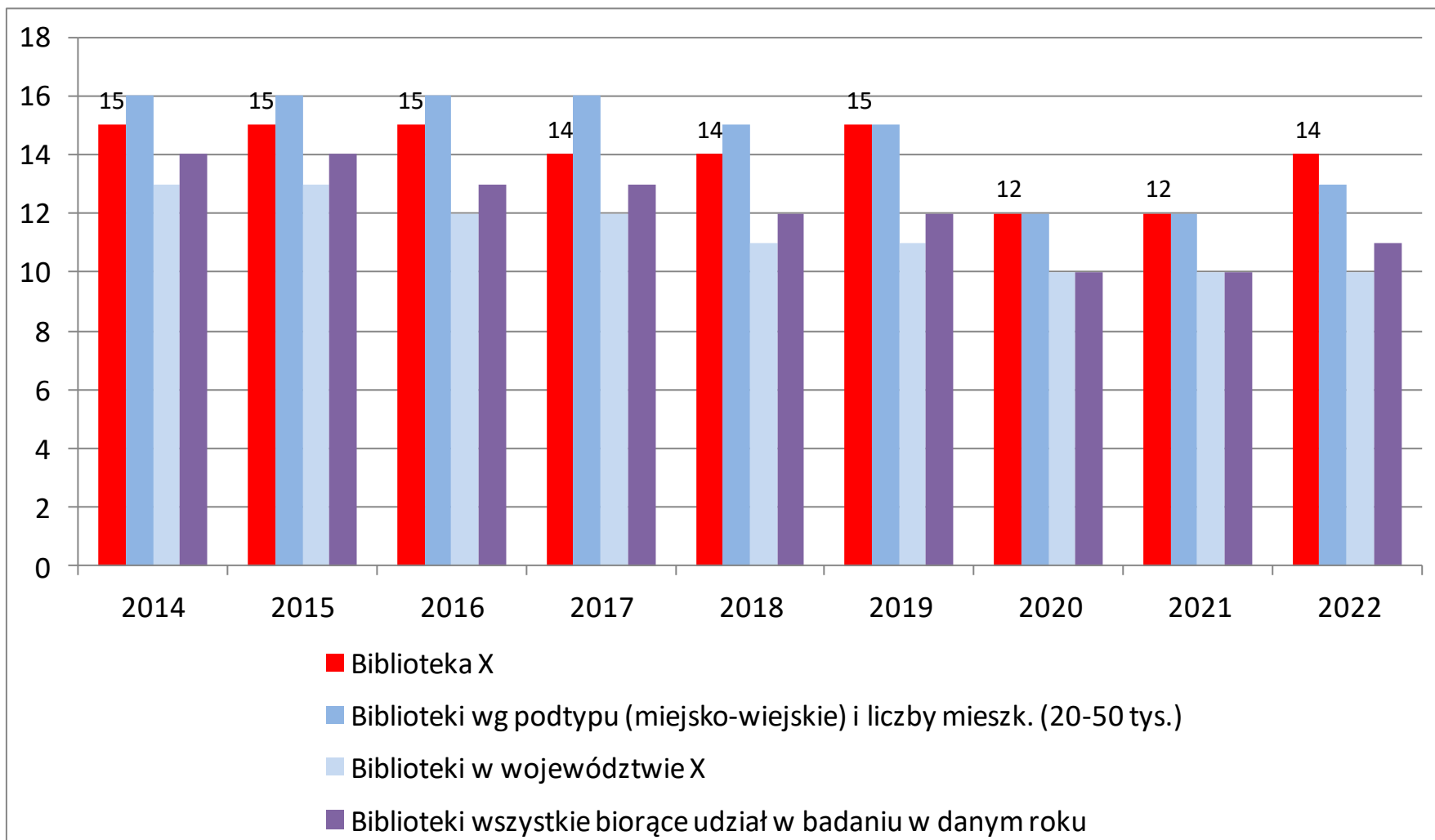
Biblioteka X gmina miejsko-wiejska, ludność: 20-50 tys. mieszkańców, województwo X

Porównanie wyników działalności (wskaźników) do:

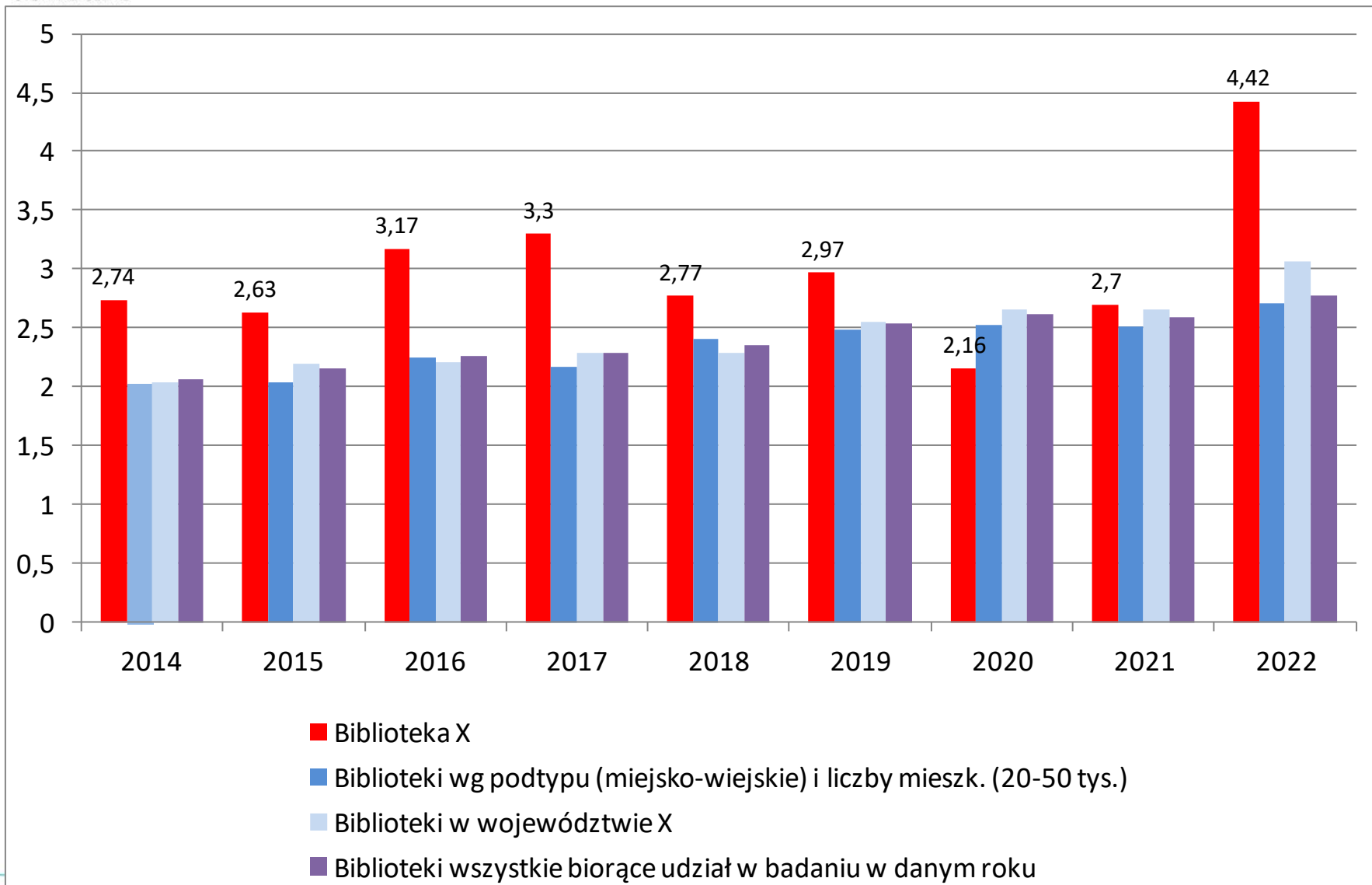
- ***bibliotek gmin miejsko-wiejskich funkcjonujących w środowisku o liczbie ludności w przedziale 20-50 tys.***
- ***bibliotek w województwie X***
- ***wszystkich bibliotek biorących udział w badaniu w danym roku***

Dane: w układzie chronologicznym (mediana) oraz z wykorzystaniem miar: średnia arytmetyczna, mediana, minimum, maksimum

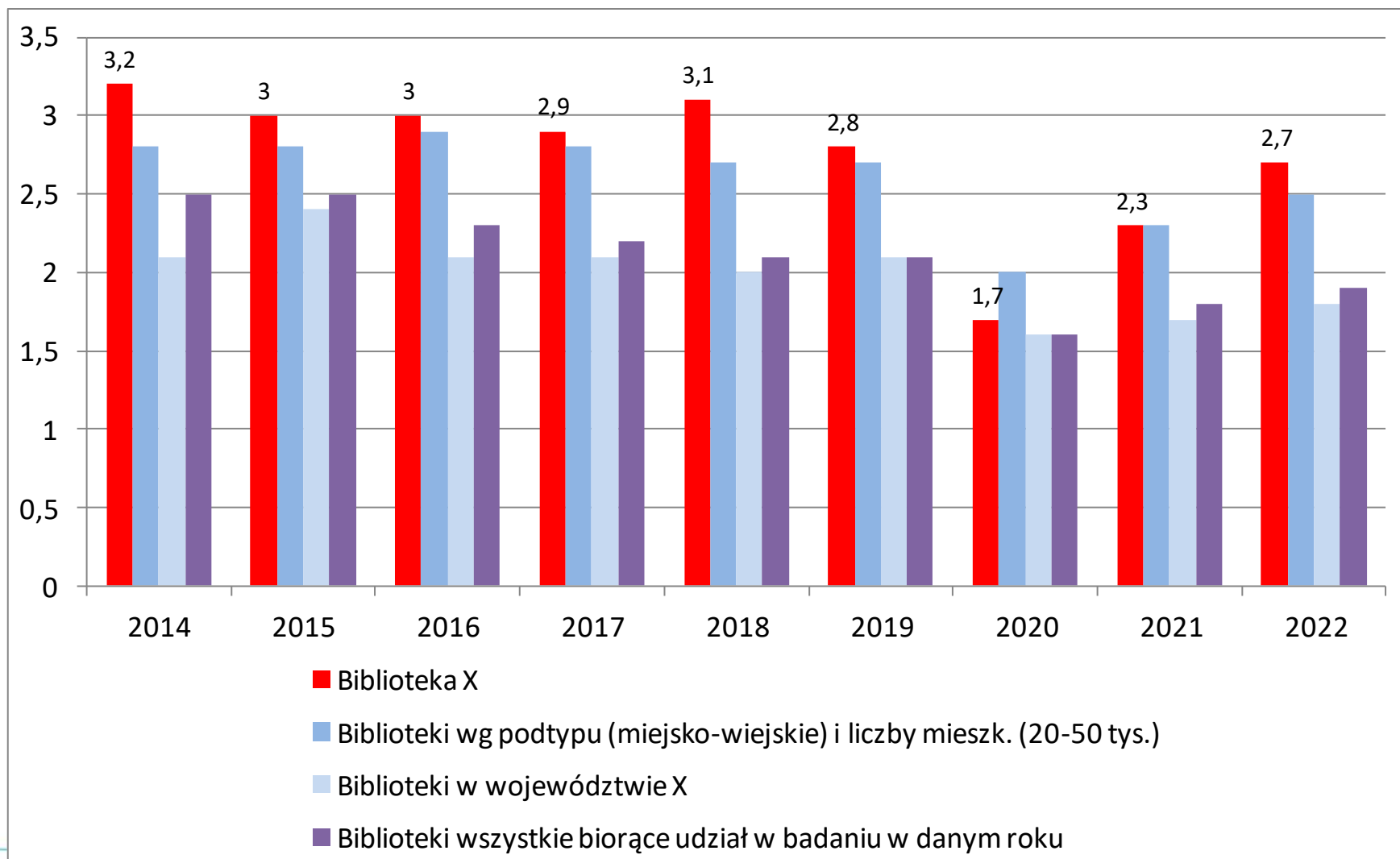
Wskaźnik: Procent populacji docelowej objętej usługami



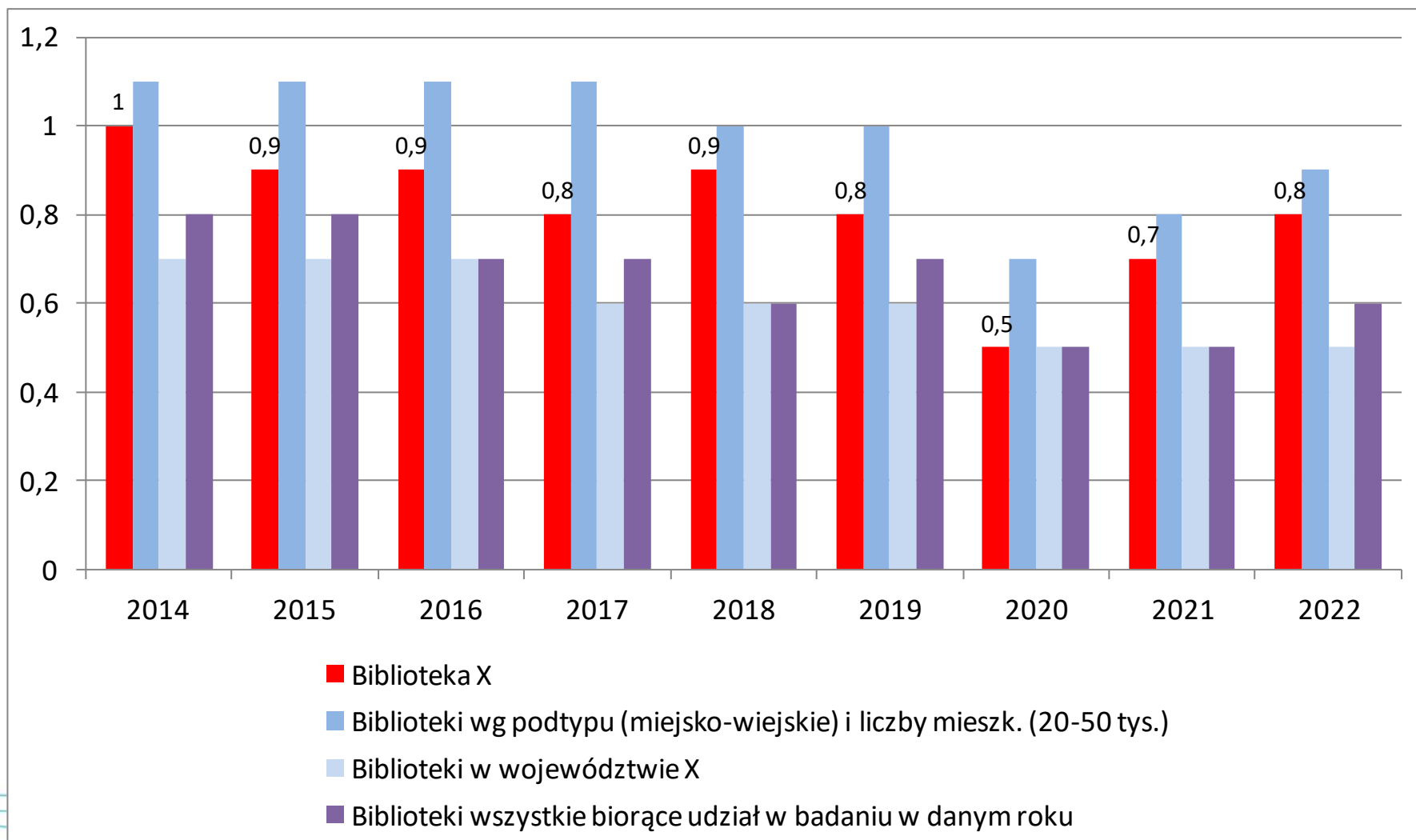
Wskaźnik: Wydatki na zbiory w przeliczeniu na mieszkańca



Wskaźnik: **Wypożyczenia w przeliczeniu na mieszkańca**



Wskaźnik: **Aktywność zbiorów**

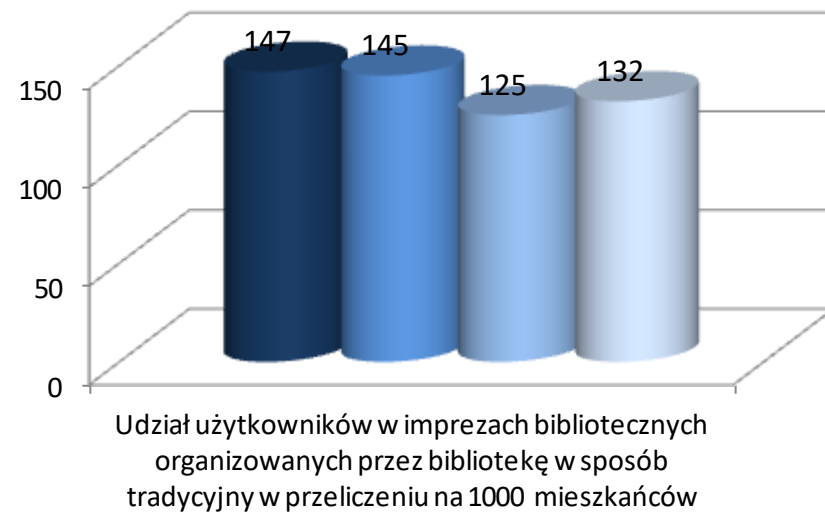
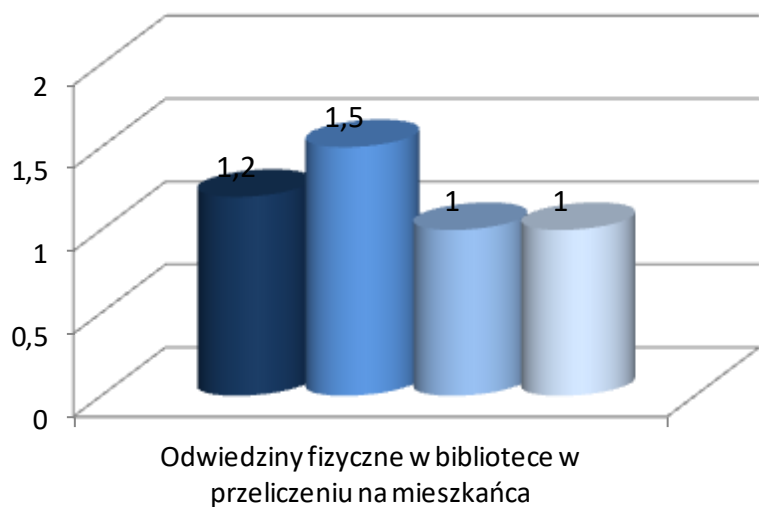
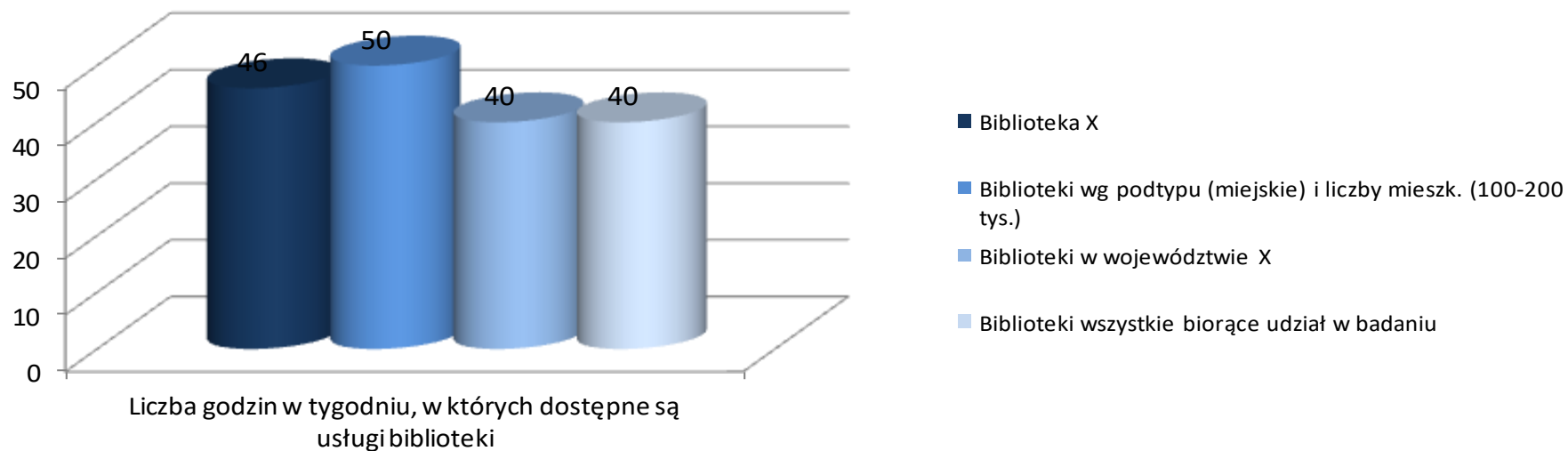


Przykład

Biblioteka X gminy miejskiej, ludność: 100-200 tys. mieszkańców, województwo X

Porównanie wyników z działalności za 2022 r. (wskaźników, mediany) do:

- *bibliotek gmin miejskich funkcjonujących w środowisku o liczbie ludności w przedziale 100-200 tys.*
- *bibliotek w województwie X*
- *wszystkich bibliotek biorących udział w badaniu w 2022*



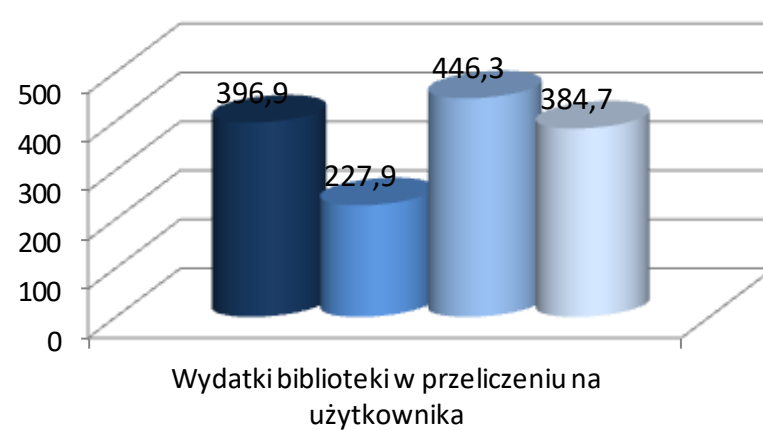
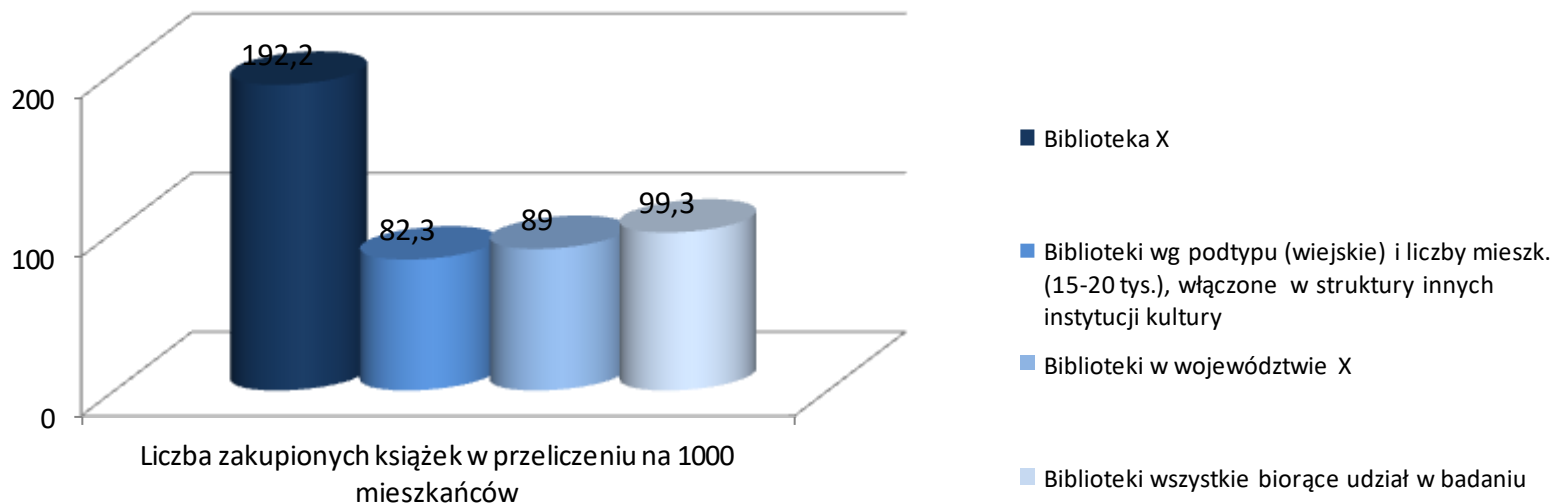
Przykład

Biblioteka X, gmina wiejska, ludność: 15-20 tys. mieszkańców, województwo X, status organizacyjny – włączona w struktury innej instytucji kultury

Porównanie wyników z działalności za 2022 r. (wskaźników, mediany) do:

- *bibliotek gmin wiejskich funkcjonujących w środowisku o liczbie ludności w przedziale 15-20 tys., włączonych w struktury innych instytucji kultury*
- *bibliotek w województwie X*
- *wszystkich bibliotek biorących udział w badaniu w 2022*

Przykład 2, Biblioteka X, gmina wiejska, ludność: 15-20 tys., województwo X, status organizacyjny – włączona w strukturę organizacyjną innej instytucji kultury



BUDOWANIE RELACJI Z UŻYTKOWNIKAMI BIBLIOTEKI

- ✓ Formy relacji
(dla instytucji nastawionych na zysk – luźne, swobodne, okazjonalne;
dla instytucji usługowych – zależne, sprzyjające powstawaniu więzi)
- ✓ Budowanie relacji to proces zmierzający do zwiększenia zadowolenia/satisfakcji z korzystania z biblioteki poprzez dostosowanie oferty bibliotecznej

Badanie satysfakcji użytkowników

- Ocena całości usług świadczonych przez bibliotekę
- Badanie satysfakcji użytkowników bibliotek **jest częścią projektu AFB**
- Ujednolicona metoda badania satysfakcji użytkowników została poprzedzona badaniami pilotażowymi prowadzonymi w kilkunastu bibliotekach różnych typów w latach 2013-2015
- Wskaźnik został dołączony do krajowej listy wskaźników w 2016
- Zestaw materiałów metodycznych
 - <https://afb.sbp.pl/badanie-satysfakcji-uzytownikow-bibliotek/>
 - <https://afb.sbp.pl/afbp/materialy/>

Przedmiot badań satysfakcji użytkowników wg AFB

Organizacja biblioteki, warunki lokalowe i oznakowanie, godziny otwarcia

Wyposażenie w sprzęt komputerowy, sprzęt do kopiowania, dostęp do internetu

Pracownicy, kultura obsługi, kompetencje, dyspozycyjność

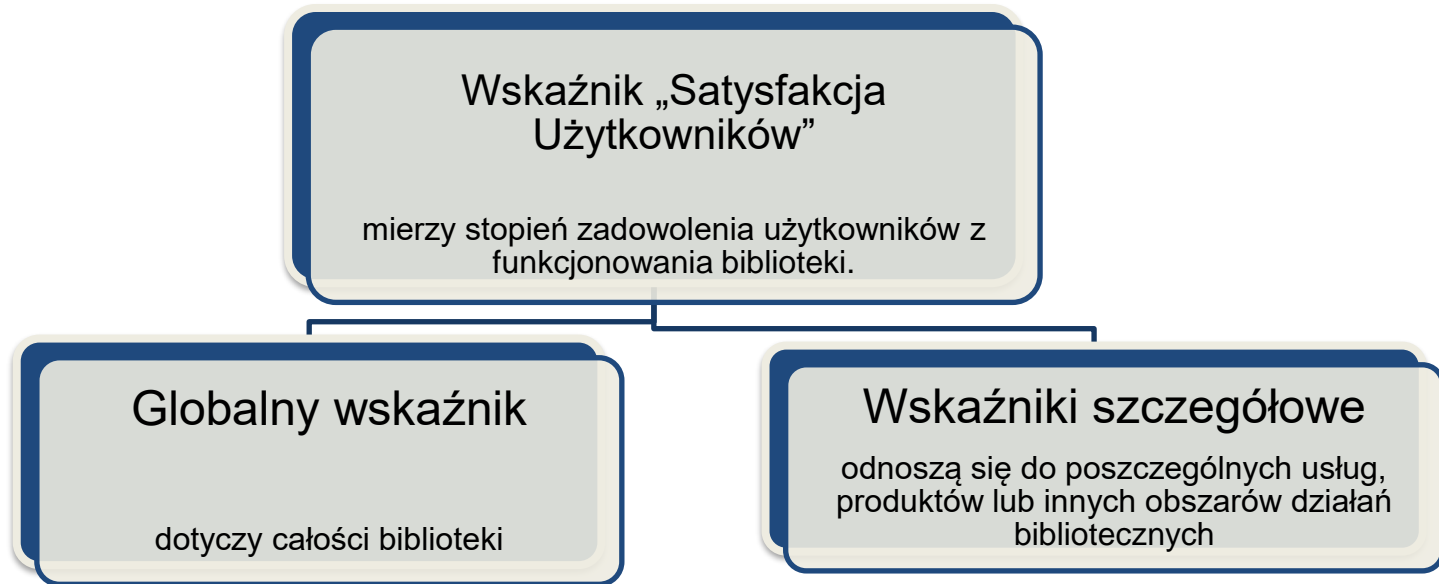
Zbiory drukowane, audiowizualne, elektroniczne

Usługi informacyjne

Oferta edukacyjna. Oferta imprez kulturalnych

Zasady wypożyczeń: czas realizacji zamówień, limit książek, okres wypożyczenia

Wskaźnik satysfakcji użytkowników



- Wskaźnik satysfakcji użytkowników wyróżnia się na tle innych wskaźników:
 - **Wartość 1-5** – nie jest to średnia obiektów namacalnych, np. liczby obiektów a średnia arytmetyczna z ocen 1-5
 - **Sposób wyznaczania** – opiera się na badaniach ankietowych wśród użytkowników
 - **Interpretacja** – odnosi się do punktu widzenia użytkowników (jak widzą, jak oceniają)
 - **Nie jest wyznaczany corocznie** (zalecane badania co 2-3 lata)

papierowa

elektroniczna

Badanie satysfakcji użytkowników biblioteki

Stanowczy Państwa, prosimy o wypełnienie krótkiej, anonimowej ankiety, której celem jest ocena jakości naszych usług. Jej wyniki pomogą nam lepiej dostosować funkcjonowanie biblioteki do potrzeb użytkowników. Prosimy o szczerze odpowiedzi, zgodnie z Państwa odczuciami. **Bardzo dziękujemy za poświęcony czas!**

I. W jakim celu odwiedza Pan/Pani naszą bibliotekę? Proszę uwzględnić zarówno osobistą obecność w bibliotece, jak i odwiedzanie strony internetowej. (proszę zaznaczyć wszystkie właściwe odpowiedzi)

- korzystam z informacji zamieszczonych na witrynie internetowej biblioteki, której dotyczy ankieta
- korzystam z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece
- korzystam z urządzeń kopiujących (np. skaner, drukarki, skanery)
- korzystam z zasobów elektronicznych (katalogi, bazy danych, czasopisma elektroniczne, książki elektroniczne itp.)
- korzystam ze zbiorów biblioteki na miejscu
- poszukuję potrzebnych informacji (związanych np. z nauką, pracą zawodową, życiem codziennym itp.)
- spędzam wolny czas
- uczestniczę w szkoleniach organizowanych przez bibliotekę (dotyczących np. korzystania z biblioteki, obsługi komputerów, finansów itp.)
- uczestniczę w wydarzeniach kulturalnych organizowanych przez bibliotekę
- wczuję się / pracuję
- wypoczyniam się przy doświadczeniach (audiobooki, czasopisma i inne)

II. Jak Pan/Pani ocenia jakość usług biblioteczkich?
(wg skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza „bardzo źle”, a 5 oznacza „bardzo dobrze”)

	1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

III. Jak Pan/Pani ocenia:
(wg skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza „bardzo źle”, a 5 oznacza „bardzo dobrze”.
W przypadku braku Państwa opinii nie korzystaj z danej usługi lub biblioteki, proszę wybrać opcję „NIE – Nie korzystam”)

	1	2	3	4	5	NIE
1. warunki biblioteczne i czytelnictwo oznakowane w bibliotece	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. wyposażenie biblioteki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. czystość i porządek (zabudowa, sprzęt)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. godziny otwarcia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. pracownicy biblioteki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4a. kulturę obsługi (przewiń, nastawienie, pomoc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4b. kompetencje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4c. dyspozycyjność	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. zbiory drukowane, np. książki, czasopisma (zakupienie, wydanie, liczba egzemplarzy, aktualność itp. w stosunku do oczekiwań)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. zbiory audiowizualne, np. audiobooki, filmy, nagrania (zakupienie, wydanie, liczba egzemplarzy, aktualność itp. w stosunku do oczekiwań)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. zasoby elektroniczne, np. e-booki, czasopisma elektroniczne, bazy bibliograficzne i pełnotekstowe (zakupienie, aktualność itp. w stosunku do oczekiwań)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. zasady wypożyczeń	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8a. czesne redukcji zamówienia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8b. doposażenie liczby egzemplarzy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8c. doposażenie okres wypożyczenia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. sposób informacyjne (informowanie o zbiorach, wydziałach, zmianach i informacjach)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. wydarzenia kulturalne (wydarzenia, polityka, spotkania itp. organizowane przez bibliotekę)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. oferta edukacyjna (szkolenia, kursy, warsztaty, seminaria itp. organizowane przez bibliotekę)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. wyrażenie zainteresowania biblioteką (grupy tematyczne, salony, aktualności i czytelnictwo zamieszczonych informacji)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. możliwość korzystania z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. możliwość korzystania z urządzeń kopiujących (np. skaner, drukarki, skanery)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Badanie satysfakcji użytkowników

Stanowczy Państwa, prosimy o wypełnienie krótkiej, anonimowej ankiety, której celem jest ocena jakości naszych usług. Jej wyniki pomogą nam lepiej dostosować funkcjonowanie biblioteki do potrzeb użytkowników. Prosimy o szczerze odpowiedzi, zgodnie z Państwa odczuciami. **Bardzo dziękujemy za poświęcony czas!**

Zaloguj się w Google, aby zapisać postępy [Więcej informacji](#)

I. W jakim celu odwiedza Pan/Pani naszą bibliotekę? Proszę uwzględnić zarówno osobistą obecność w bibliotece, jak i odwiedzanie strony internetowej. (Proszę zaznaczyć wszystkie właściwe odpowiedzi).

Cele odwiedzin

- korzystam z informacji zamieszczonych na witrynie internetowej biblioteki, której dotyczy ankieta
- korzystam z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece
- korzystam z urządzeń kopiujących (np. skaner, drukarki, skanery)
- korzystam z zasobów elektronicznych (katalogi, bazy danych, czasopisma elektroniczne, książki elektroniczne, itp.)
- korzystam ze zbiorów biblioteki na miejscu
- poszukuję potrzebnych informacji (związanych np. z nauką, pracą zawodową, życiem codziennym, itp.)
- spędzam wolny czas
- uczestniczę w szkoleniach organizowanych przez bibliotekę (dotyczących np. korzystania z biblioteki, obsługi komputerów, finansów itp.)

Korzystanie z biblioteki - wypożyczenia

Wskaźnik:

Wypożyczenia
w przeliczeniu
na mieszkańca

Wskaźniki powiązane

- Aktywność wykorzystania zbiorów (obróć)
- Liczba godzin w tygodniu, w których dostępne są usługi biblioteczne
- Liczba zakupionych książek w przeliczeniu na 1000 mieszkańców.

- Satysfakcja użytkowników, zakres pytań:
 - zbiory drukowane, np. książki, czasopisma (*kompletność, przydatność, liczba egzemplarzy, aktualność itp. w stosunku do oczekiwań*)
 - zasoby elektroniczne, np. ebooki, czasopisma elektroniczne, bazy bibliograficzne i pełnotekstowe (*kompletność, aktualność itp. w stosunku do oczekiwań*)
 - zasady wypożyczeń:
 - czas realizacji zamówienia
 - dopuszczalną liczbę egzemplarzy
 - dopuszczalny okres wypożyczeń
 - usługi informacyjne (*informowanie o zbiorach, wyszukiwanie zbiorów i informacji*)

Korzystanie z biblioteki - dostępność

Wskaźnik:

Liczba godzin
w tygodniu,
w których
dostępne są
usługi
biblioteczne

Wskaźniki powiązane

- Odwiedziny fizyczne w bibliotece w przeliczeniu na mieszkańca
- Procent populacji docelowej objętej usługami

- Satysfakcja użytkowników, zakres pytań:
 - warunki lokalowe i czytelność oznakowania w bibliotece
 - wyposażenie biblioteki (*umeblowanie, dostępność i jakość sprzętu*)
 - godziny otwarcia
 - pracownicy biblioteki
 - kultura obsługi (*życzliwość, nastawienie, pomoc*)
 - kompetencje
 - dyspozycyjność

Korzyści

użytkownicy	pracownicy / dyrekcja	biblioteka
Możliwość bezpośredniego wyrażania opinii, formułowania oczekiwań, potrzeb	Wzrost zadowolenia i motywacja do pracy, jeśli użytkownicy są zadowoleni z oferty	Wiedza o funkcjonowaniu biblioteki i jej ocenie może służyć budowaniu wizerunku biblioteki w środowisku
Poczucie współuczestnictwa w kreowaniu usług bibliotecznych, wpływ na rozwój biblioteki, umacnianie więzi z nią	Utrwalanie nowego kanału komunikacji między bibliotekarzami a użytkownikami	Wyniki badań mogą być ważnym narzędziem rzecznictwa dla bibliotek, ułatwiają branchmarking.
Poczucie zadowolenia, że ważne są opinie użytkowników, że są partnerami w przygotowywaniu oferty	Zdobywanie nowej wiedzy oraz umiejętności w zakresie prowadzenia badań ankietowych	Wyniki badań mogą służyć do porównań z innymi bibliotekami o podobnym profilu, potencjale, o zbliżonych funkcjach, zadaniach.
Utrwalanie nowego kanału komunikacji użytkowników z bibliotekarzami	Dostarczanie przełożonym wyników analiz – świadomość wspierania procesów decyzyjnych, planowania np. różnych procesów bibliotecznych, budowania strategii działania.	Systematyczne prowadzenie badań, traktowanie jako stałej praktyki w funkcjonowaniu biblioteki, ma wpływ na rozwój kultury organizacyjnej instytucji.
	Dyrektorzy uzyskują informacje, które ułatwiają podejmowanie decyzji. Wyniki badań mogą służyć do przygotowywania sprawozdań, analiz, materiałów dla organizatorów	

b.budynska@sbp.pl