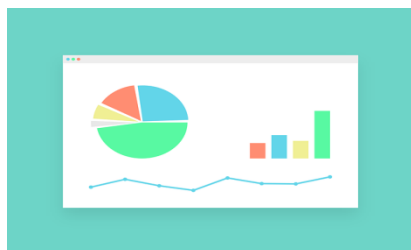


Aldona Zawałkiewicz
Biblioteka Pedagogiczna im. gen. bryg. prof. Elżbiety Zawackiej w Toruniu

Podsumowanie wyników ogólnopolskiego badania satysfakcji użytkowników bibliotek pedagogicznych



Realizowane od września 2016 do stycznia 2017 roku badania miały przede wszystkim na celu poznanie stopnia satysfakcji użytkowników z usług świadczonych przez biblioteki pedagogiczne poprzez wyznaczenie Globalnego Wskaźnika Satysfakcji Użytkowników oraz Wskaźników Szczegółowych¹.

Biblioteki uczestniczące w badaniu

W Polsce w roku 2016 funkcjonowało 47 pedagogicznych bibliotek głównych wraz ze 193 filiami oraz 28 powiatowych bibliotek pedagogicznych.

Do projektu badań przystąpiło 25 bibliotek (w tym jedna powiatowa). Ostatecznie w badaniach wzięły udział 23 biblioteki (jedna z bibliotek badań nie podjęła, jedna wycofała się w trakcie badań).

Liczba filii	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Liczba bibliotek	5	3	0	1	6	3	0	1	0	1	2	0	0	0	1

Tabela nr 1: Liczba bibliotek wraz z filiami.

Biblioteki biorące udział w badaniu łącznie obsługują 138 108 użytkowników.

Realizacja badań

Termin realizacji badań zaplanowano na 17.10.–18.11.2016 roku. W wyznaczonym terminie badania zakończyło 81% bibliotek. Pozostałe, z powodu trudności z zebraniem określonej liczby ankiet, przedłużyły badania. Ostatecznie zakończono je w styczniu 2017 roku.

Narzędziem badawczym, którym posługiwały się biblioteki, był standardowy kwestionariusz ankiety opracowany przez Zespół ds. badania efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych. Nieliczne biblioteki dokonały drobnych zmian w kwestionariuszu, dopasowując go do specyfiki swojego działania. Modyfikacja kwestionariusza polegała na wykreśleniu w pytaniu dotyczącym szczegółowej oceny usług bibliotecznych elementów, które nie występują w badanej placówce.

¹ Koordynatorem projektu była Sylwia Czacharowska, przewodnicząca Konferencji Dyrektorów Bibliotek Pedagogicznych. Za organizację badania odpowiedzialny był zespół w składzie: Aldona Zawałkiewicz (Biblioteka Pedagogiczna w Toruniu), Edyta Strzelczyk (Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej), Jolanta Sobielga (Biblioteka Główna Politechniki Świętokrzyskiej w Kielcach).

Biblioteki biorące udział w badaniu miały za zadanie przeprowadzenie akcji promocyjnej i informacyjnej zarówno przed rozpoczęciem badań, jak i w ich trakcie. Kanałami najczęściej wykorzystywanymi w działaniach promocyjnych były: drukowane plakaty i ulotki, informacje o badaniu zamieszczane na stronie www i na portalach społecznościowych, a także w prasie lokalnej.

Dystrybucja ankiety różnymi kanałami umożliwiała dotarcie do jak największej grupy odbiorców. Najprostszym i najbardziej skutecznym sposobem rozpowszechniania ankiet jest wyłożenie ich w miejscach odwiedzanych przez użytkowników. Ten sposób dystrybucji ankiet wybrało 81% bibliotek. W 45% bibliotek opracowano i udostępniono ankiety w wersji elektronicznej, wykorzystując jako narzędzie dystrybucji internet. W 58% bibliotek rozdawano ankiety uczestnikom szkoleń i imprez kulturalnych. 26% bibliotek rozsyłało ankiety pocztą elektroniczną, a 2% wysłało ankietę papierową pocztą tradycyjną.

Populacja i próba badawcza

Badaniami objęto użytkowników, którzy ukończyli 13 lat, zarówno tych zapisanych do biblioteki, jak również korzystających z usług bibliotecznych okazjonalnie (np. szkolenia, imprezy kulturalne) oraz użytkowników wirtualnych, korzystających z usług elektronicznych za pośrednictwem strony www.

	Obsługiwana populacja	Liczba bibliotek
1.	< 200	0
2.	201-500	1
3.	501-1000	0
4.	1001-2000	6
5.	2001-10 000	13
6.	10 001-15 000	5
	Suma	25

Tabela nr 2: Liczba bibliotek obsługujących populację o określonych liczebnościach.

W badaniach zastosowano kwotowy dobór próby, oparty na dostępności badanych. W 17 bibliotekach zebrano 100% ankiet w stosunku do wyliczonej próby badawczej, w 6 bibliotekach uzyskano od 56% do 98% wyznaczonej próby. W jednej z bibliotek zebrano poniżej 18% wyliczonej liczby ankiet i biblioteka ta zrezygnowała z kontynuowania badań, jedna z bibliotek mimo wyliczonej próby nie przystąpiła do badań.

Próba wzorcowa	Próba uzyskana	% realizacji próby
210	220	105%
344	194	56%
346	345	100%
362	362	100%
436	441	101%
461	353	77%
564	100	18%
600	612	102%
600	600	100%
600	607	101%
600	626	104%
600	600	100%
600	634	106%
600	0	0%
600	586	98%
600	597	100%
600	600	100%
600	563	94%
600	600	100%
600	600	100%
600	708	118%
600	543	91%
600	571	95%
600	680	113%
600	600	100%

Tabela nr 3: Liczebność prób badawczych i uzyskanych.

Ostatnim etapem prac było sporządzenie przez bibliotekarzy raportów z badań w oparciu o opracowany przez zespół schemat. Niektóre biblioteki przesyłały raporty do konsultacji.

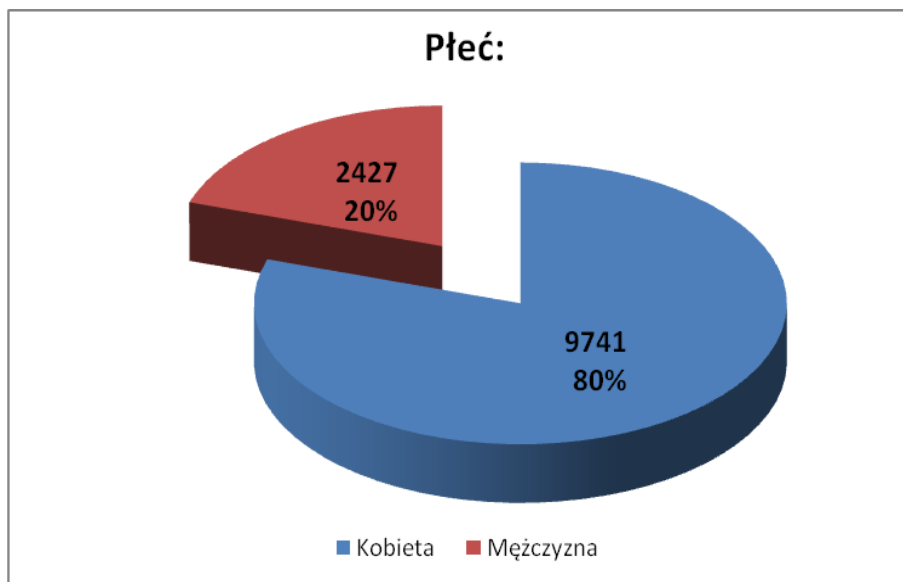
Wyniki badań uzyskane w poszczególnych bibliotekach zostały scalone do jednego arkusza kalkulacyjnego, bez możliwości identyfikacji poszczególnych placówek. Tak przygotowane dane mogą posłużyć do analiz oraz rozważań dotyczących ogólnego poziomu zadowolenia z działań bibliotek pedagogicznych, które są instytucjami szczególnego typu.

Analiza danych

Spośród zebranych w poszczególnych bibliotekach ankiet ostatecznie analizie poddano 12 241 kwestionariuszy, z czego 10 598 wypełnionych było w całości, a 1643 niekompletnie.

Cechy społeczno-demograficzne respondentów

Na podstawie analizy ankiet zebranych od respondentów wyliczono, że w badaniach satysfakcji użytkowników wzięło udział 80,05% kobiet i 19,95% mężczyzn.



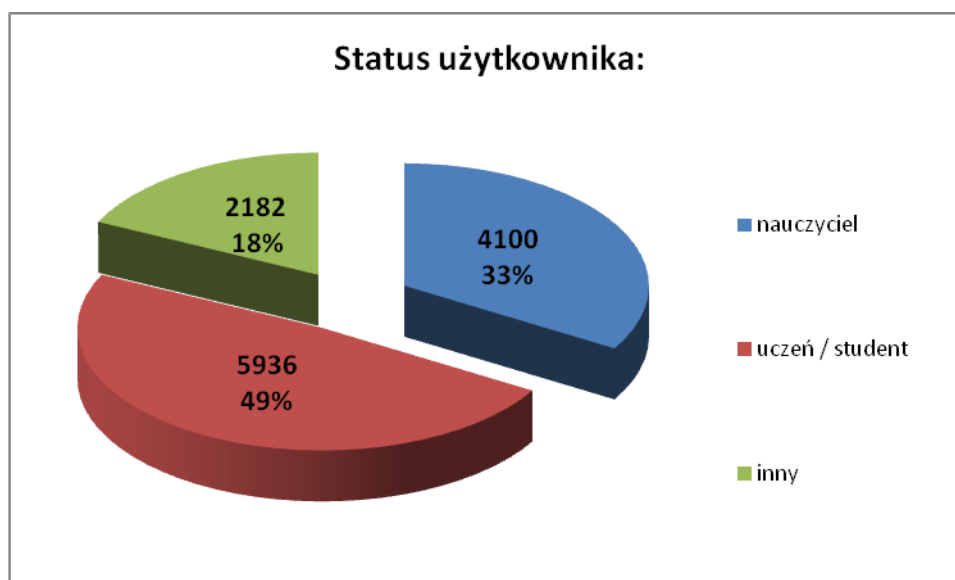
Wykres 1. Struktura respondentów wg płci.

Pod względem wieku najliczniejsze grupy stanowili użytkownicy w przedziale wiekowym 25-44 lata (37,92%) oraz 20-24 lata (30,56%). Około 1/5 badanych to osoby w wieku 45-60 lat (19,30%). Najmniej reprezentowana była grupa najmłodszych użytkowników, w wieku 13-15. Stanowiła ona jedynie 0,98% badanych.

Wiek:		
odpowiedzi	częstość	procent
13-15	120	0,98%
16-19	1030	8,44%
20-24	3729	30,56%
25-44	4627	37,92%
45-60	2355	19,30%
powyżej 60 lat	342	2,80%
brak odpowiedzi	38	0,31%
Suma	12203	100,00%

Tabela nr 4: Struktura respondentów wg wieku.

Ze względu na status użytkownika najliczniejszą grupę badanych użytkowników bibliotek pedagogicznych stanowią studenci i uczniowie – 49% badanych. Nauczyciele to 33% badanych, a użytkownicy o statusie „inny” – 18%.



Wykres nr 2: Struktura respondentów wg statusu.

Respondentów charakteryzuje silne zróżnicowanie pod względem aktywności w korzystaniu z usług biblioteki. Najlicniejsza grupa to umiarkowanie aktywni użytkownicy, czyli odwiedzający bibliotekę przynajmniej raz w miesiącu (34,91%) i rzadziej niż raz w miesiącu (23,95%). Aktywni użytkownicy, czyli odwiedzający bibliotekę kilka razy w tygodniu i kilka razy w miesiącu stanowią łącznie 31,29% respondentów. Nieliczną grupę stanowią użytkownicy o aktywności sporadycznej, odwiedzający bibliotekę przynajmniej raz w roku (5,87%) lub rzadziej (3,97%). Stanowią oni łącznie 9,84% respondentów.

Jak często korzystał Pan/Pani z usług biblioteki?		
odpowiedzi	Częstość	procent
kilka razy w tygodniu	642	5,27%
kilka razy w miesiącu	3168	26,02%
przynajmniej raz w miesiącu	4250	34,91%
rzadziej niż raz w miesiącu	2916	23,95%
przynajmniej raz w roku	715	5,87%
korzystam sporadycznie (rzadziej niż raz w roku)	483	3,97%
brak odpowiedzi	66	0,54%
Suma	12174	100,00%

Tabela nr 5: Struktura respondentów wg częstotliwości korzystania z usług.

Globalny wskaźnik „Satysfakcja Użytkowników”

Dokonując analizy globalnego wskaźnika „Satysfakcja Użytkowników” i wskaźników szczegółowych należy zaznaczyć, iż zakres usług świadczonych w poszczególnych bibliotekach jest bardzo zbliżony.

W ogólnej ocenie oferty usług świadczonych przez biblioteki wzięło udział 12 241 użytkowników.

Ponad 77,59% badanych oceniło usługi ogółem na 5, a 19,80% na 4 w skali od 1 (ocena najniższa) do 5 (ocena najwyższa).

Wyliczony globalny wskaźnik „Satysfakcja Użytkowników” z tytułu usług świadczonych przez biblioteki jest bardzo wysoki, bo w skali 1-5 wynosi **4,75**. Wskaźnik stanowi średnią arytmetyczną ocen wskazanych przez użytkowni-

ków. Jego wartość analityczna, podobnie jak wskaźników cząstkowych, będzie wzrastać w miarę powtarzania badań w określonych odstępach czasowych. Umożliwi to analizy w aspekcie dynamicznym, zarówno samych wskaźników, jak również ich relacji ze wskaźnikami funkcjonalności bibliotek.

Jak Pan/Pani ocenia całość usług bibliotecznych? (wg skali od 1 do 5, gdzie: 1 oznacza „bardzo źle”, a 5 oznacza „bardzo dobrze”).		
oceny	częstość	procent
1	7	0,06%
2	40	0,33%
3	270	2,22%
4	2404	19,80%
5	9419	77,59%
brak odpowiedzi	100	0,82%
suma	12140	100,00%
Średnia arytmetyczna	4,75	

Tabela nr 6: Globalne oceny funkcjonowania bibliotek.

Szczegółowe wskaźniki „Satysfakcji Użytkowników”

Wskaźniki szczegółowe umożliwiają identyfikację usług, które wymagają przeprojektowania lub poprawy ze względu na niską ocenę użytkowników. W każdej z badanych instytucji użytkownicy najwyżej ocenili pracowników bibliotek – 4,83 oraz cechy bezpośrednio związane z ich pracą: kulturę obsługi – 4,85, kompetencje – 4,85 i dyspozycyjność – 4,80. Są to najwyższe wartości wśród wszystkich wskaźników szczegółowych.

Wartości wyliczonych wskaźników szczegółowych wskazują, że jakość usług w bibliotekach pedagogicznych jest wysoka i zadowalająca. Wszystkie usługi uzyskały oceny powyżej 4. Najniżej oceniono zbiory audiowizualne (4,13) i zasoby elektroniczne (4,33).

	Średnia arytmetyczna	ND
warunki lokalowe i czytelność oznakowania w bibliotece	4,52	2,12%
wyposażenie biblioteki (...)	4,39	2,12%
godziny otwarcia	4,64	1,50%
pracownicy biblioteki	4,83	1,33%
kultura obsługi (życzliwość, nastawienie, pomoc)	4,85	1,26%
kompetencje	4,85	1,48%
dyspozycyjność	4,80	2,06%
zbiory drukowane, np. książki, czasopisma (...)	4,35	5,12%
zbiory audiowizualne, np. audiobooki, filmy, nagrania (...)	4,13	34,39%

zasoby elektroniczne (...)	4,33	27,30%
zasady wypożyczeń	4,67	4,26%
czas realizacji zamówienia	4,76	5,15%
dopuszczalna liczba egzemplarzy	4,39	4,56%
dopuszczalny okres wypożyczeń	4,48	4,38%
usługi informacyjne (...)	4,65	7,18%
wydarzenia kulturalne organizowane przez bibliotekę	4,57	39,67%
oferta edukacyjna (...)	4,56	43,45%
witryna internetowa biblioteki (...)	4,52	14,23%
możliwość korzystania z komputerów i internetu (...)	4,57	19,59%
możliwość korzystania z urządzeń kopiujących (...)	4,44	25,72%

Tabela nr 7: Szczegółowe wskaźniki satysfakcji użytkowników w bibliotekach pedagogicznych.

Każdy z ocenianych aspektów można analizować wg zróżnicowania użytkowników wg płci, wieku, statusu czy aktywności korzystania.

Dla zilustrowania analizy niech posłuży tabela zestawiająca wskaźniki szczegółowe ze zmienną wiek.

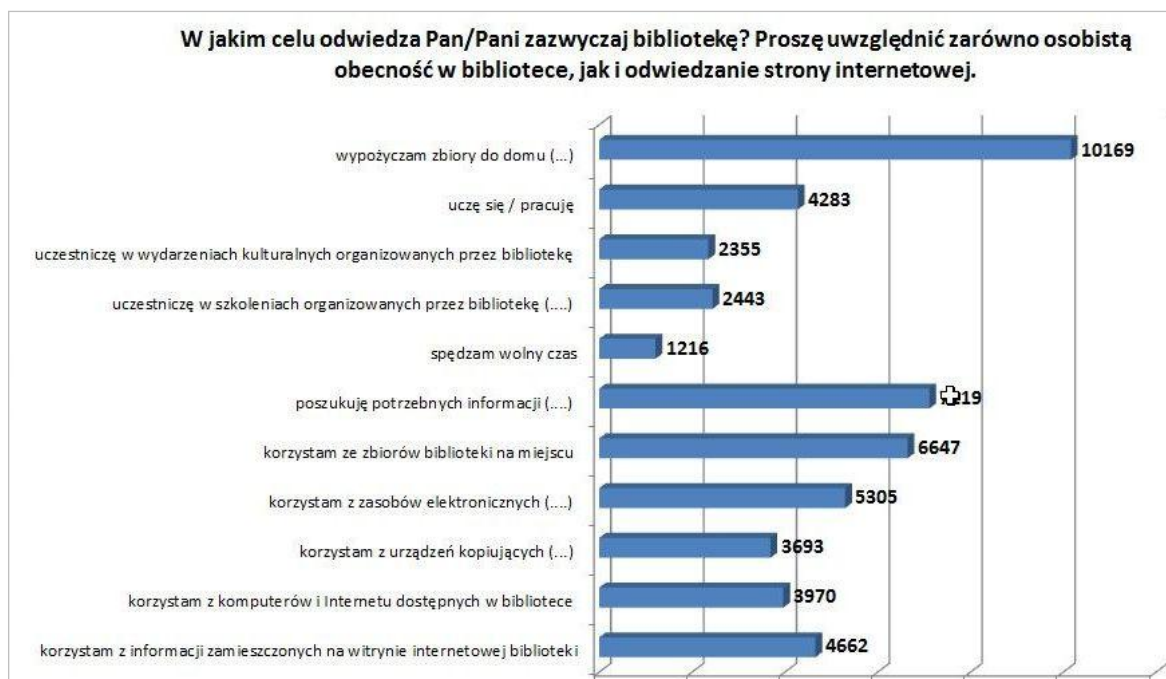
Można przyjąć, że wystawiane oceny mogą w pewnym stopniu zależeć od wieku użytkowników. Ogólnie rzecz ujmując osoby młodsze wystawiały niższe oceny niż osoby starsze. W poniższej tabeli kolorem czerwonym zaznaczono najniższe średnie z ocen, kolorem niebieskim najwyższe. Można zauważyć pewną zależność: wraz ze wzrostem wieku wzrasta średnia z wystawianych ocen. Różnice w ocenach niektórych usług są dosyć małe, w innych przypadkach bardziej wyraźne. Na przykład ocena czasu realizacji zamówienia jest dosyć zróżnicowana, najstabilniej usługę tę oceniły osoby młode w wieku 13-15 lat, ale już wydarzenia kulturalne organizowane przez bibliotekę najniżej oceniły nie osoby najmłodsze, ale z przedziału wiekowego 20-24 lata. Analizując liczbę odpowiedzi ND widać, że osoby starsze znacznie częściej zaznaczały, iż nie korzystają z tych samych usług czy zasobów, z których korzystają osoby młodsze (np. zbiory audiowizualne, witryna internetowa czy wykorzystanie urządzeń kopiujących i komputerów). Można więc również sformułować wniosek, iż osoby starsze mniej znają i rzadziej korzystają z osiągnięć nowych technologii niż osoby młodsze.

Oceniany aspekt	Wiek					
	13-15	16-19	20-24	25-44	45-60	60+
warunki lokalowe i czytelność oznakowania w bibliotece	4,22	4,49	4,51	4,52	4,54	4,51
wyposażenie biblioteki (...)	4,02	4,41	4,38	4,37	4,45	4,45
godziny otwarcia	4,49	4,59	4,59	4,64	4,74	4,75
pracownicy biblioteki	4,75	4,73	4,8	4,85	4,9	4,9
kultura obsługi (życzliwość, nastawienie, pomoc)	4,72	4,77	4,82	4,86	4,91	4,92
kompetencje	4,65	4,78	4,84	4,85	4,9	4,92
dyspozycyjność	4,66	4,72	4,77	4,8	4,86	4,88

zbiory drukowane, np. książki, czasopi- sma (...)	4,16	4,35	4,32	4,35	4,39	4,48
zbiory audiowizualne, np. audiobooki, filmy, nagrania (...)	3,69	4,04	4,11	4,15	4,18	4,1
<i>ND</i>	44,44%	42,18%	36,08%	31,36%	31,30%	49,36%
zasoby elektroniczne (...)	4,04	4,39	4,31	4,32	4,38	4,35
<i>ND</i>	37,61%	24,71%	21,61%	27,28%	30,62%	51,12%
zasady wypożyczeń	4,44	4,56	4,62	4,7	4,76	4,78
czas realizacji zamówienia	4,54	4,62	4,75	4,78	4,81	4,81
dopuszczalna liczba egzemplarzy	4,29	4,31	4,27	4,4	4,59	4,6
dopuszczalny okres wypożyczeń	4,28	4,37	4,36	4,51	4,61	4,69
usługi informacyjne (...)	4,49	4,53	4,61	4,64	4,77	4,78
wydarzenia kulturalne organizowane przez bibliotekę	4,68	4,5	4,49	4,55	4,69	4,73
<i>ND</i>	34,23%	46,26%	48,32%	38,17%	27,14%	32,05%
oferta edukacyjna (...)	4,56	4,41	4,47	4,54	4,7	4,71
<i>ND</i>	69,23%	54,47%	53,44%	38,65%	29,61%	50,63%
witryna internetowa biblioteki (...)	4,4	4,35	4,48	4,51	4,66	4,66
<i>ND</i>	39,66%	21,37%	13,01%	11,32%	14,81%	33,44%
możliwość korzystania z komputerów i internetu (...)	4,61	4,35	4,56	4,58	4,66	4,73
<i>ND</i>	18,33%	23,51%	16,48%	18,13%	23,91%	31,17%
możliwość korzystania z urządzeń kopiu- jących (...)	4,59	3,74	4,34	4,55	4,62	4,7
<i>ND</i>	30,77%	33,17%	23,12%	24,66%	27,90%	28,75%

Tabela nr 8: Zestawienie szczegółowych wskaźników „Satysfakcja Użytkowników” ze zmienną wiek.

Duże znaczenie dla zarządzających bibliotekami ma informacja wynikająca z analizy celów odwiedzin biblioteki przez użytkowników. Liczba wskazań poszczególnych usług pokazuje, te najbardziej popularne i rozpowszechnione oraz te, które są słabo wykorzystane. Zebrane dane stanowią podstawę do zarządzania usługami w bibliotekach i podejmowania działań poprawiających i usprawniających najbardziej popularne usługi, a także promujących i rozpowszechniających usługi sporadycznie wykorzystywane przez użytkowników.



Wykres nr 3: Cele odwiedzin w bibliotekach.

W poniższej tabeli kolorem zielonym zaznaczono najwyższy procent wskazań celów odwiedzin, a kolorem białym najniższy.

Analizując rodzaje potrzeb realizowanych w bibliotece (11 potencjalnych celów odwiedzin biblioteki) obserwujemy najbardziej dominujące aktywności użytkowników. Najwięcej, bo ponad 86,47% użytkowników studentów wypożycza zbiory do domu, ponad 64% badanych użytkowników nauczycieli poszukuje potrzebnych informacji, a 56% deklaruje korzystanie ze zbiorów biblioteki na miejscu. Prawie 50% nauczycieli korzysta z informacji zamieszczonych na stronie bibliotecznej. Aż 44% nauczycieli korzysta ze szkoleń organizowanych przez biblioteki. Najmniejszy odsetek osób biorących udział w szkoleniach stanowią studenci – 6,66%.

cele odwiedzin	Status		
	nauczyciel	uczeń / student	inny
korzystam z informacji zamieszczonych na witrynie internetowej biblioteki	49,71%	31,45%	34,28%
korzystam z komputerów i internetu dostępnych w bibliotece	27,76%	34,06%	36,85%
korzystam z urządzeń kopiujących (...)	29,17%	30,78%	30,52%
korzystam z zasobów elektronicznych (...)	48,15%	43,38%	34,33%
korzystam ze zbiorów biblioteki na miejscu	56,00%	54,77%	49,95%
poszukuję potrzebnych informacji (...)	64,37%	57,13%	49,31%
spędzam wolny czas	8,12%	8,27%	17,83%
uczestniczę w szkoleniach organizowanych przez bibliotekę (...)	44,12%	6,60%	10,95%
uczestniczę w wydarzeniach kulturalnych organizowanych przez bibliotekę	33,00%	9,64%	19,48%
uczę się / pracuję	32,66%	38,44%	29,93%
wypożyczam zbiory do domu (...)	80,07%	86,47%	79,61%

Tabela nr 9: Cele odwiedzin ze względu na status użytkownika.

Analizując cele ze względu na częstotliwość odwiedzin biblioteki, można stwierdzić, że liczba zaznaczanych celów spada proporcjonalnie do częstotliwości odwiedzin. Osoby aktywne (odwiedziny kilka razy w tygodniu i kilka razy w miesiącu) – wskazywały średnio 5-6 dominujących celów, osoby umiarkowanie aktywne (odwiedziny przynajmniej raz w miesiącu i rzadziej niż raz w miesiącu) – 3-4, pozostali, czyli sporadycznie lub rzadko odwiedzający bibliotekę, wybierali zazwyczaj 1-2 cele. Wskazuje to na zależność pomiędzy celami a aktywnością użytkowników. Osoby najaktywniejsze przychodzące do biblioteki kilka razy w tygodniu najczęściej wypożyczają zbiory lub korzystają z nich na miejscu, korzystają z internetu i komputerów, spędzają wolny czas i uczestniczą w wydarzeniach kulturalnych (co trzeci aktywny użytkownik deklaruwał takie motywy odwiedzin swojej biblioteki). W pozostałych grupach największa liczba wskazań dotyczy dwóch celów: wypożyczanie zbiorów do domu i korzystanie z nich na miejscu.

cele odwiedzin	częstotliwość					
	kilka razy w tygodniu	kilka razy w miesiącu	przynajmniej raz w miesiącu	rzadziej niż raz w miesiącu	przynajmniej raz w roku	korzystam sporadycznie (rzadziej niż raz w roku)
korzystam z informacji zamieszczonych na witrynie internetowej biblioteki	45,33%	44,35%	37,65%	34,19%	29,93%	24,84%
korzystam z komputerów i internetu dostępnych w bibliotece	57,01%	40,75%	30,99%	25,55%	19,72%	16,36%
korzystam z urządzeń kopiujących (...)	43,46%	36,14%	31,48%	23,73%	20,14%	14,70%
korzystam z zasobów elektronicznych (...)	51,40%	51,93%	43,69%	38,44%	32,03%	19,88%
korzystam ze zbiorów biblioteki na miejscu	68,07%	66,70%	53,04%	46,09%	43,50%	33,33%
poszukuję potrzebnych informacji (...)	63,71%	66,04%	58,78%	53,26%	47,27%	41,20%
spędzam wolny czas	30,53%	13,19%	8,26%	6,65%	5,03%	0,00%
uczestniczę w szkoleniach organizowanych przez bibliotekę (...)	24,61%	22,13%	17,84%	19,27%	19,44%	21,33%
uczestniczę w wydarzeniach kulturalnych organizowanych przez bibliotekę	29,75%	23,48%	18,12%	15,33%	16,22%	14,29%
uczę się / pracuję	51,71%	40,97%	33,84%	31,38%	24,06%	21,95%
wypożyczam zbiory do domu (...)	76,64%	86,65%	87,15%	81,76%	70,63%	60,04%

Tabela nr 10: Zestawienie zmiennej cele odwiedzin ze zmienną częstotliwość korzystania z usług.

Wnioski

Z analizy wyników badań satysfakcji z usług w bibliotekach pedagogicznych, wynika że użytkownicy w większości są zadowoleni z funkcjonowania swoich placówek. Średnia z ocen usług bibliotecznych wynosi **4,75**. Najwyżej użytkownicy ocenili pracowników bibliotek, ich kompetencje, kulturę obsługi i dyspozycyjność. Najniżej zostały ocenione zbiory audiowizualne, zasoby elektroniczne i wyposażenie bibliotek. Stosunkowo nisko oceniana jest liczba egzemplarzy do wypożyczenia oraz szkoleń organizowanych przez biblioteki.

Najczęściej użytkownicy przychodzą do bibliotek w celu wypożyczenia książek do domu i korzystania z nich na miejscu. Najmniej popularne wśród użytkowników są usługi dotyczące zasobów elektronicznych. Popularność pozostałych usług jest na podobnym poziomie, tzn. wykorzystywane są przez około 1/3 użytkowników bibliotek.

Wraz ze spadkiem częstotliwości odwiedzin w bibliotece zmniejsza się średnia z wystawianych ocen, co oznacza, że im ktoś rzadziej bywa w bibliotece, tym jest bardziej krytyczny w swych ocenach. Niezależnie od płci, wieku, statusu czy częstotliwości korzystania użytkownicy przychodzą do biblioteki głównie aby wypożyczyć zbiory lub skorzystać z nich na miejscu – dwa podstawowe cele są stałe. Można natomiast dostrzec drobne różnice w sposobach i intensywności korzystania z innych usług w zależności od poszczególnych zmiennych. Najczytelniejsza zależność ujawnia się między liczbą wskazywanych celów odwiedzin a aktywnością korzystania: im częściej ktoś przychodzi do biblioteki, tym więcej celów odwiedzin wskazywał.

Podsumowanie

Badanie satysfakcji użytkowników usług bibliotecznych przeprowadzone z zastosowaniem standardowego narzędzia, wspólnej metodologii i w tym samym czasie, było pierwszym tego typu przedsięwzięciem w grupie bibliotek pedagogicznych.

Można uznać, iż projekt zakończył się sukcesem. Osoby zaangażowane w jego realizację wykazały bowiem dużą aktywność w zakresie przygotowania i przeprowadzenia badań. Bibliotekarze chętnie uczestniczyli w webinarium szkoleniowym, a następnie w realizacji poszczególnych zadań: przygotowaniu kwestionariusza, promocji badań w bibliotekach, zbieraniu ankiet i analizie uzyskanych danych.

Biblioteki biorące udział w AFBE zbadały poziom satysfakcji z oferowanych usług, wyrażony Wskaźnikiem Satysfakcji Użytkowników, który zostanie wpisany jako nowy miernik funkcjonalności bibliotek do aplikacji AFB, rejestrującej dane za rok 2016.