



**Biblioteka  
Główna**

POLITECHNIKA WARSZAWSKA

# Zmierzyć niemierzalne – pomiar satysfakcji użytkowników oraz badanie wpływu i wartości bibliotek akademickich

**Edyta Strzelczyk**

Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej

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

**Politechnika  
Warszawska**



## **Art. 11, punkt 1.**

*Podstawowymi zadaniami uczelni są:*

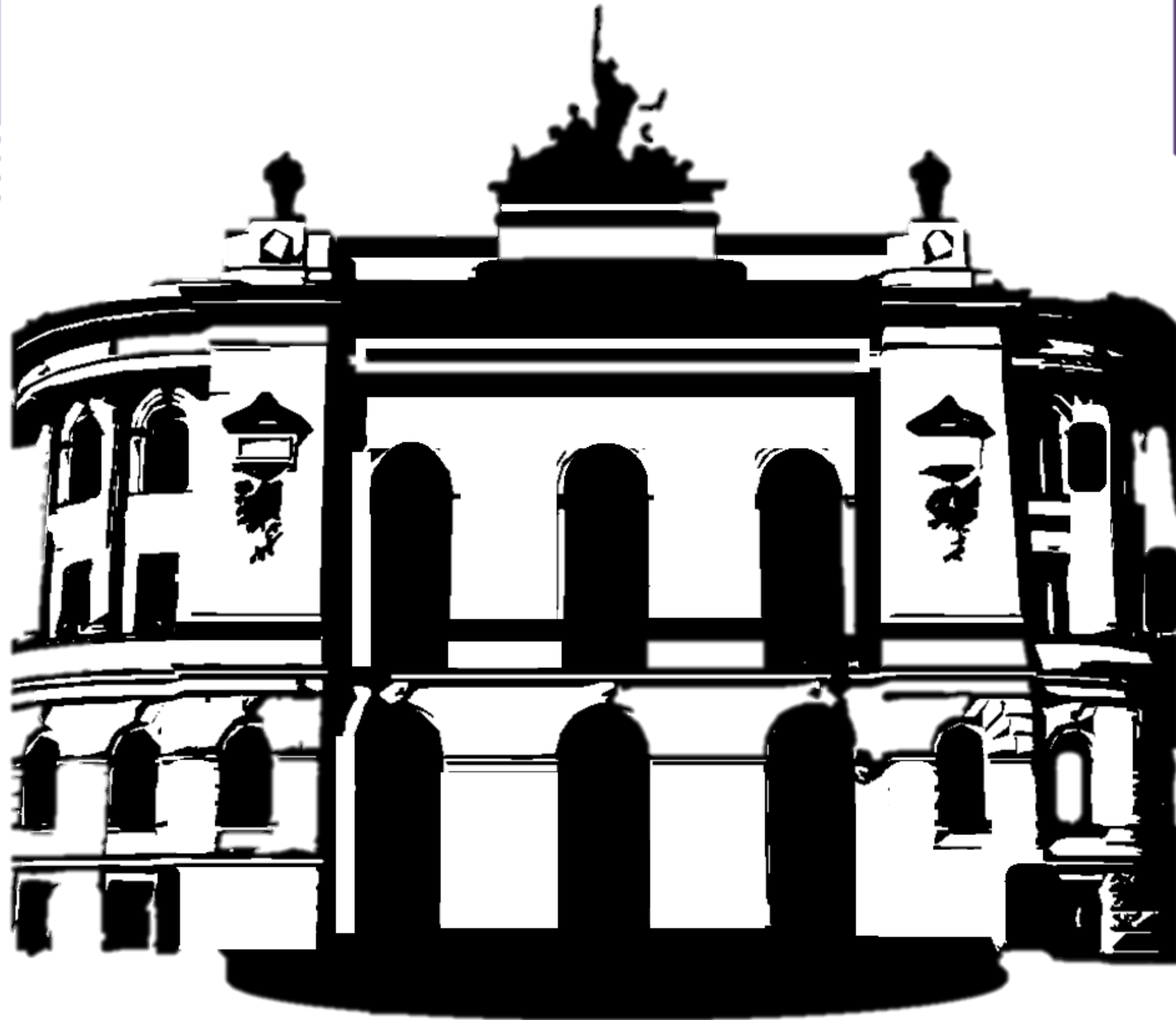
*9) upowszechnianie i pomnażanie osiągnięć nauki i kultury, w tym przez gromadzenie i udostępnianie zbiorów bibliotecznych, informacyjnych i archiwalnych*

## **Art. 49, punkt 2.**

*W uczelni działa system biblioteczno-informacyjny, którego podstawę stanowi biblioteka*

Dziennik ustaw Rzeczypospolitej Polskiej, Warszawa 30.08.2018.

Ustawa z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce.



**Politechnika  
Warszawska**

**DOWODY**

**funkcjonalność**

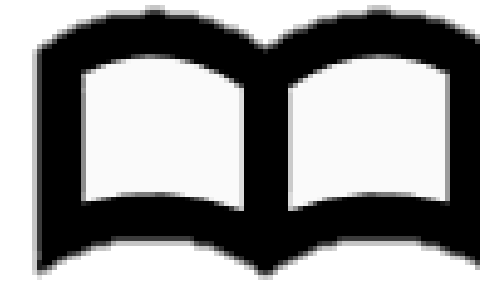
**jakość**

**sprawność**

**efektywność**

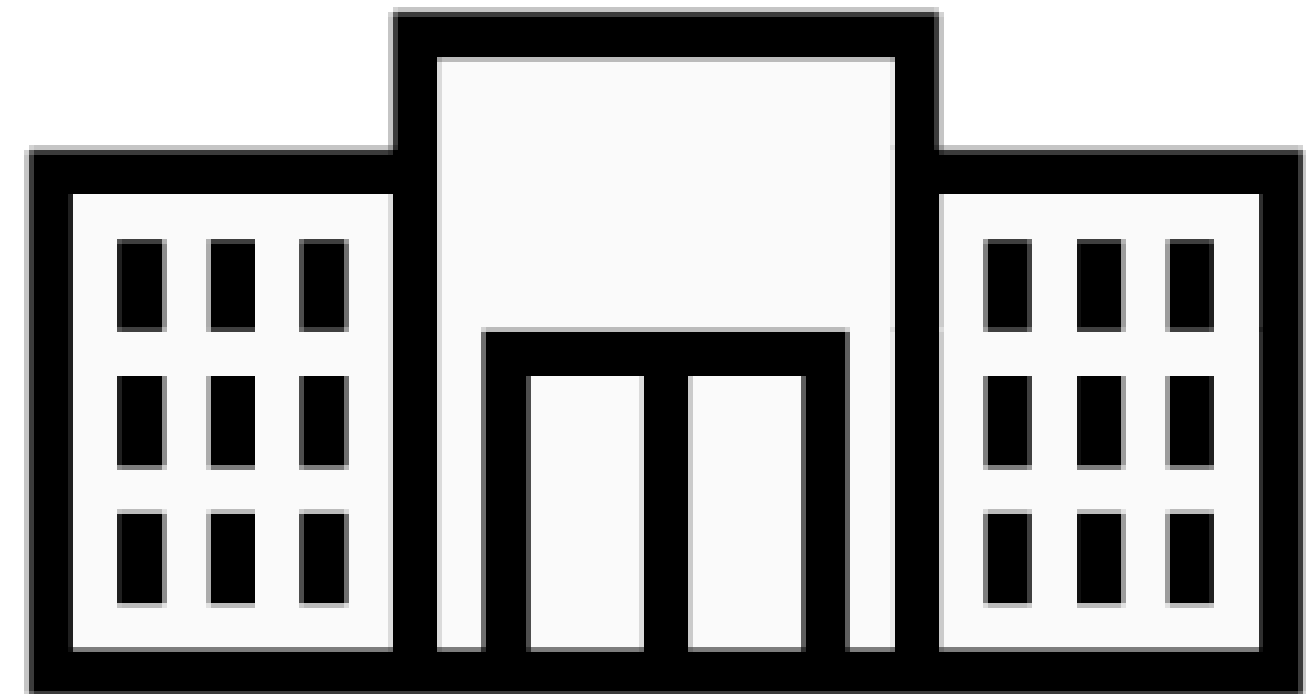
**optymalność**

**rentowność**



**przydatność**

**wydajność**



**ewaluacja**

**kontrola**

**weryfikacja**

**ocena**

**monitorowanie**



**Biblioteka  
Główna**

POLITECHNIKA WARSZAWSKA



# Kryteria oceny bibliotek

- osiągnięcie celów
- dystrybucja zasobów
- procesy organizacyjne
- dopasowanie elementów organizacji
- struktura organizacji dopasowana do celów
- społeczne rezultaty
- współpracę z otoczeniem
- satysfakcje klientów

J. Barton  
Cunningham  
1977 r.

- stopień realizacji celów i zadań,
- możliwość zdobywania zasobów
- zdolność osiągnięcia równowagi i stabilnej pozycji
- poziom zadowolenia klientów, decydentów, administratorów

K. Cameron  
1978 r.

- stopień realizacji celów
- zaspokajanie potrzeb użytkowników
- jakość usług

M. Górny  
1999 r.

R. Poll , 2008 r.

- funkcjonalność
- satysfakcja użytkowników
- wpływ i wartość bibliotek

# Standardy i normy



PN-ISO 2789:2016

Informacja i dokumentacja - Międzynarodowa statystyka biblioteczna



PN-ISO 11620:2017

Informacja i dokumentacja - Wskaźniki funkcjonalności bibliotek



ISO 16439:2014

Information and documentation - Methods and procedures for assessing the impact of libraries



**Biblioteka  
Główna**

POLITECHNIKA WARSZAWSKA

# Statystyka i pomiar

**Politechnika  
Warszawska**







liczba pracowników



budżet



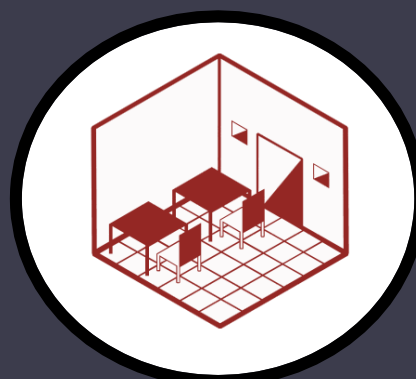
liczba zarejestrowanych użytkowników



godziny otwarcia



stan zbiorów:  
książki drukowane



powierzchnia biblioteki



liczba szkoleń



opracowanie



udostępnianie



udzielanie informacji

udostępnienia  
na miejscu



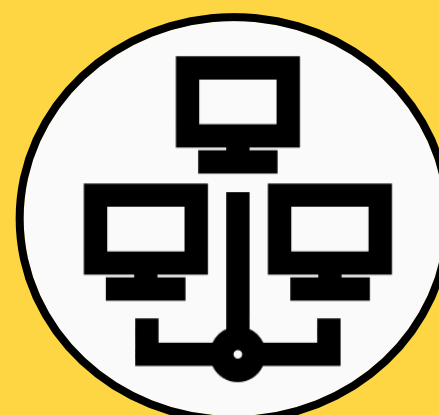
liczba wypożyczeń na zewnątrz



gromadzenie



katalogowanie



sesje w bazach danych



udzielone informacje



osoby przeszkolone

# Wskaźniki funkcjonalności

## Wydatki biblioteki

---

w przeliczeniu  
na użytkownika  
w PLN

## Wydatki na zasoby elektroniczne

---

jako procent  
wydatków na  
zbiory  
biblioteczne

## Liczba książek drukowanych

---

przypadająca  
na studenta

## Użytkownicy aktywnie wypożyczający

---

jako procent  
potencjalnych  
użytkowników

## Liczba wyświetleń publikacji z własnej biblioteki cyfrowej

---

w przeliczeniu  
na użytkownika

efekt, wyniki, rezultatu  
*outcomes*

Dane statystyczne  
*inputs, outputs*

Wskaźniki funkcjonalności  
*outcomes*



Badanie satysfakcji  
użytkowników  
*„User satisfaction” indicator*

Badanie wpływu i wartości  
*impact, value*





**Biblioteka  
Główna**

POLITECHNIKA WARSZAWSKA

**Niemierzalne?**

**Politechnika  
Warszawska**



# Satysfakcja użytkowników



- subiektywne uczucie;
- stan umysłu;
- reakcja emocjonalna;
- spełnianie potrzeb i oczekiwań;
- mogą na nią oddziaływać czynniki: osobiste, sytuacyjne, pochodzące od instytucji.

Narzędzia pomiaru		
bezpośrednie	źródło danych	pośrednie
subiektywne	typ informacji	obiektywne
różnicujące	obszar	nieróżnicujące
mocne strony	orientacja	słabe strony

# Wskaźnik „Satysfakcja użytkowników”



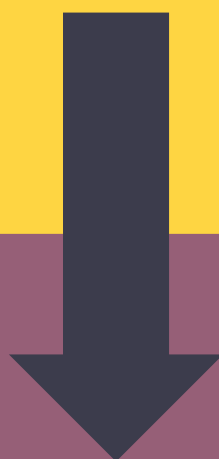
# Wpływ

■ oddziaływanie/ zmiana

■ efekty:

- zakładane - niezakładane
- rzeczywiste - potencjalne
- negatywne - pozytywne
- długo- krótkofalowe
- natychmiastowe - po upływnie czasu
- rozległe - wąskie
- twarde - miękkie







## Wpływ bibliotek akademickich

```
graph LR; A[Wpływ bibliotek akademickich] --- B[dydaktyczno-informacyjny]; A --- C[badawczy]; A --- D[kulturalny]; A --- E[środowiskowy]; A --- F[ekonomiczny]
```

dydaktyczno-informacyjny

badawczy

kulturalny

środowiskowy

ekonomiczny

# Wartość



znaczenie / waga / ważność



wartość ekonomiczna

# Efektywność kosztowa/ rentowność

- koszty „zastąpienia” usługi / produktu dostępnej na rynku komercyjnym,
- sprawdzenie „gotowości” do ponoszenia kosztów aby zatrzymać usługę (metoda oceny warunkowej),
- szacowanie wartości pieniężnej zasobów i usług,
- stosunek całkowitych korzyści do ogółu środków zainwestowanych (ROI, SROI).

# Badanie wpływu w AFBN

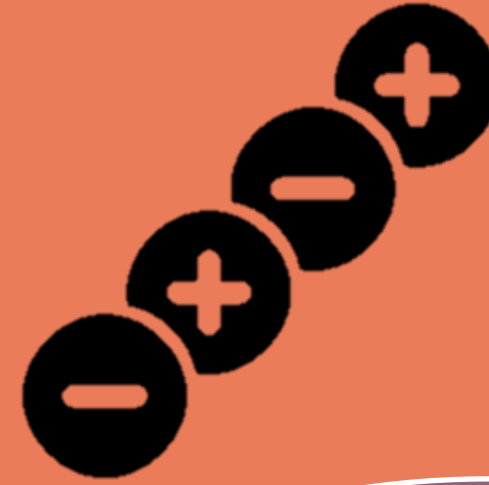
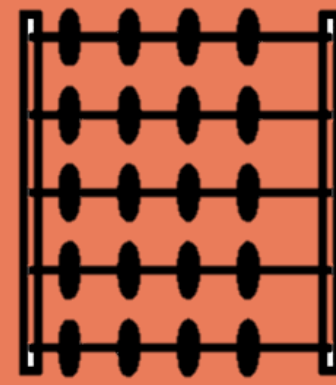
## ■ Wpływ bibliotek na proces studiowania i osiągnięte wyniki.

Wskaźniki funkcjonalności	Satysfakcja użytkowników	Efektywność kosztowa	Badanie wpływu
<ul style="list-style-type: none"><li>• Liczba zbiorów bibliotecznych przypadająca na użytkownika</li><li>• Liczba wypożyczeń przypadająca na użytkownika</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ocena zasobów różnego typu</li><li>• Częstotliwość odwiedzin</li><li>• Wskazywane problemy i sugestie zmian</li><li>• Cele odwiedzin</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Porównanie rynkowej ceny książek i szacunek oszczędności poniesionych przez użytkowników</li><li>• Deklarowane koszty ponoszone przez użytkowników w celu korzystania z zasobów biblioteki</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Czy materiały znalezione w bibliotece przydały się do nauki / pisania projektu?</li><li>• Czy dzięki skorzystaniu z biblioteki oszczędziłeś czas na poszukiwanie materiałów?</li><li>• Czy zamknięcie biblioteki miałoby wpływ na proces studiowania?</li></ul>

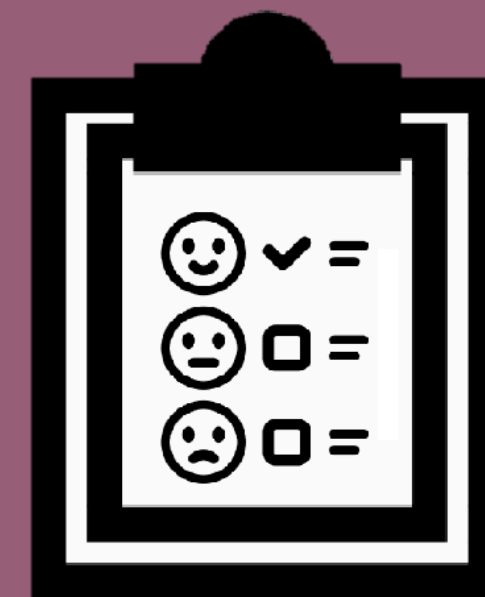
# ■ Biblioteka jako miejsce spotkań i rozwoju kapitału społecznego?

Wskaźniki funkcjonalności	Satysfakcja użytkowników	Efektywność kosztowa	Badanie wpływu
<ul style="list-style-type: none"><li>• Powierzchnia na użytkownika</li><li>• Odwiedziny w bibliotece w przeliczeniu na użytkownika</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ocena przestrzeni, wyposażenia, godzin otwarcia</li><li>• Częstotliwość odwiedzin</li><li>• Wskazywane problemy i sugestie zmian</li><li>• Cele odwiedzin</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uwzględniając wszystkie koszty podróży, ile kosztuje dotarcie do biblioteki?</li><li>• Ile byłbyś w stanie zapłacić aby móc korzystać z przestrzeni bibliotecznej?</li><li>• Koszty utrzymania pomieszczeń bibliotecznych w relacji do kosztów wynajęcia sali na szkolenia.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ile czasu spędzasz w bibliotece?</li><li>• Jakie miejsca wykorzystujesz jako miejsca spotkań ze znajomymi/przyjaciółmi? Ile przeciętnie wydajesz pieniędzy podczas takich spotkań?</li><li>• Gdyby biblioteka została zamknięta z jakich innych miejsc korzystałbyś w celu nauki/pracy?</li></ul>

Dane statystyczne  
i wskaźniki  
funkcjonalności



Badanie  
wpływu i  
wartości



Badania  
satysfakcji  
użytkowników



**Biblioteka  
Główna**

POLITECHNIKA WARSZAWSKA

# Dziękuję za uwagę

Edyta Strzelczyk

Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej

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

**Politechnika  
Warszawska**

