

Ankieta w pracy bibliotekarza

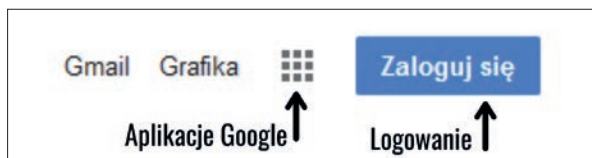
W jaki sposób poznać oczekiwania i opinie naszych czytelników, zbadać poziom ich zadowolenia z usług biblioteki, zdobyć informacje potrzebne przy planowaniu działań? Najlepiej przeprowadzić ankietę internetową, która ze względu na łatwość zbierania odpowiedzi obecnie cieszy się dużą popularnością.

AGNIESZKA KAJDANIAK • BEATA ROZMIAREK

W dzisiejszych czasach bardzo często bada się poziom zadowolenia klienta ze świadczonych usług. Spotykamy się z tym na każdym kroku, dokonując choćby zakupów przez internet czy załatwiając sprawy telefonicznie. Ankieta jest jednym ze sposobów pozyskiwania informacji o deklarowanych potrzebach, wartościach i odczuciach klientów. Również bibliotekarze dzięki wykorzystaniu narzędzia w postaci ankiety mogą szybko uzyskać informacje od większej liczby osób, co jest bardzo przydatne przy planowaniu działań. W sieci jest wiele tego typu narzędzi. Najbardziej znane (do tego bezpłatne) to są Formularze Google oraz Survio.

FORMULARZ GOOGLE

Jednym z najprostszych sposobów na stworzenie ankiety jest wykorzystanie Formularza Google. Może to zrobić tylko osoba mająca konto Google. Utworzenia konta jest proste. Kolejnym ważnym krokiem jest dostęp do Dysku Google poprzez wybór aplikacji Google.



Należy wybrać Nowy → Formularz Google → Pusty Formularz. W ten oto sposób powstaje szablon ankiety.

Każda ankieta musi mieć tytuł. W tym celu należy kliknąć Formularz bez nazwy i wprowadzić własną nazwę. Pod tytułem należy wpisać krótki opis ankiety, tj. kto ją przeprowadza, czego dotyczy, ile zajmie czasu. Jest to bardzo ważne, ponieważ stanowi zachętę dla potencjalnych respondentów. Formularz Google oferuje kilka wariantów pytań.

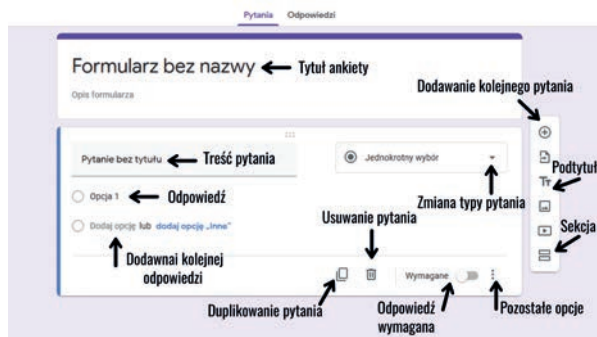
Do wyboru są:

- krótka odpowiedź,
- długa odpowiedź,
- jednokrotny wybór,
- wielokrotny wybór,
- lista rozwijana,
- skala liniowa,
- siatka jednokrotnego wyboru,
- siatka pół wyboru.

Dodawanie pytań

Na początku warto dodać pytania dotyczące np. płci, wieku, miejsca zamieszkania itp.

Pytania dodaje się poprzez kliknięcie w znaczek +.



Należy wpisać treść pytania i wybrać jego typ. Przy każdym pytaniu można zaznaczyć, czy ma być Wymagane. Oznacza to, że ankietowani muszą udzielić na nie odpowiedzi, aby móc przejść do kolejnych sekcji, a finalnie mieć możliwość przesłania wypełnionej ankiety.

Przy pytaniach typu krótka lub długa odpowiedź można wybrać opcję Weryfikacja odpowiedzi. Dzięki niej można zdecydować, co i w jakiej formie może być wpisane w pole tekstowe. Istnieje możliwość ograniczenia długości wpisywanej odpowiedzi, zaznaczenia, czy należy wpisać tekst, czy liczbę itp.

Podział na sekcje i podtytuły

Ankiety można podzielić na sekcje, a w każdej sekcji wyodrębnić podtytuły. Taki podział można zastosować w szczególności, gdy chcemy uzyskać pewne dane od różnych grup lub po prostu stworzyć możliwość udziału w ankiecie tylko zainteresowanym. Przykładowo: można wyodrębnić pytania dotyczące literatury dla dorosłych i literatury dla młodzieży. Wówczas w zależności od wieku każdy wypełnia wybraną część ankiety bez konieczności odpowiadania na pytania, które go nie dotyczą. Chcąc uzyskać dane od osób faktycznie korzystających ze zbiorów biblioteki, warto na początku zadać pytanie: „Czy korzysta Pan / Pani z biblioteki XYZ?”. Jeśli respondent korzysta z danej biblioteki, zostaje przekierowany do sekcji z pytaniami, a w przypadku gdy nie korzysta – ankieta przekierowuje go do podziękowania. Opcja przekierowywania jest dostępna tylko przy wyborze pytania typu Jednokrotny wybór.

Podziękowanie

Bardzo ważne, aby podziękować ankiętowanym za udział w badaniu i poświęcony czas. W tym celu należy wybrać Ustawienia → Prezentacja → Wiadomość z potwierdzeniem i wpisać tekst podziękowania.

Żeby ankieta była atrakcyjniejsza, można dostosowywać motywy, wstawić tematyczne zdjęcie w nagłówku głównym, zmienić kolor motywu, tła lub wybrać rodzaj czcionki. Efekty pracy można sprawdzić dzięki opcji Podgląd.



Udostępnianie

Gdy ankieta jest już gotowa, można ją udostępnić – należy wybrać przycisk Wyślij znajdujący się w prawym górnym rogu. Udostępnienia można dokonać poprzez wysłanie formularza bezpośrednio pod wskazane adresy e-mail, skopiowanie linku do ankiety i wklejenie np. w poście na Facebooku, a także bezpośrednio na stronie lub Facebooku.

Ostatnią bardzo ważną kwestią są dane uzyskane poprzez przeprowadzenie ankiety. W Formularzu Google są one dostępne na górze pod hasłem Odpowiedzi. Dane można oczywiście wydrukować lub zapisać w arkuszu.

SURVIO

Drugim narzędziem do tworzenia ankiet jest program Survio, dość łatwy i intuicyjny w obsłudze. Darmowe konto ma oczywiście pewne ograniczenia, ale mimo to podstawowe możliwości, jakie oferuje, są wystarczające jak na potrzeby pracowników bibliotek. Z jego pomocą można stworzyć nieograniczoną liczbę ankiet z nieograniczoną liczbą pytań. Po zarejestrowaniu się na stronie www.survio.com/pl do dyspozycji jest 100 gotowych szablonów ankiet, jak i możliwość utworzenia własnego kwestionariusza.

Tworząc ankietę, należy postępować zgodnie z poleceniami – program krok po kroku prowadzi przez każdy etap. I tak – podobnie jak w Formularzu Google – na początku trzeba nadać jej tytuł.

Każda ankieta w tym programie jest złożona ze strony początkowej, na której znajduje się informacja, jaki jest jej cel, oraz stron z pytaniami, które można rozmieszczać według własnego logicznego szyku. W darmowej wersji podziękowanie trzeba umieścić poprzez dodanie na końcu pytania w opcji Text.

Dodawanie pytań

Przy tworzeniu strony tytułowej istnieje możliwość formatowania tekstu i jego edycji poprzez kliknięcie we wprowadzony tekst. Następnie trzeba dodać strony z pytaniami; można oczywiście zmieniać ich kolejność w czasie pracy, edytować je, kopiować i usuwać, gdy okażą się zbędne.

Atrakcyjną opcją jest też zmiana szaty graficznej ankiety, którą umożliwia ikonka w kształcie pędzelka. Pozwala ona m.in. na dodanie do ankiety koloru lub gotowego tła.



Do wyboru są różne warianty pytań:

- jedna odpowiedź,
- więcej odpowiedzi,
- odpowiedź tekstowa,
- wybór obrazka,
- rating gwiazdkowy,
- dyferencjał semantyczny,
- skala ocen,
- uporządkowanie,
- matryca – wybór opcji,
- matryca – więcej możliwości,
- text.

Wszystkie pytania można dodatkowo uatrakcyjnić przez dodanie w ustawieniach multimedialnych, czyli grafikę lub filmiki z YouTube'a.

Ciekawą opcją są pytania dające respondentom możliwość oceny za pomocą przyznawanych gwiazdek lub punktów.

Przed udostępnieniem ankiety jest jeszcze możliwość podjęcia decyzji o:

- czasie jej trwania,
- automatycznej numeracji pytań,
- tym, ile razy ankieta może być wypełniona z jednego urządzenia,
- tym, czy pytania mają przesuwać się automatycznie.

Decyzję tę należy zaznaczyć w opcji Ustawienia. Na tym etapie można ją przetestować za pomocą opcji Podgląd.

Udostępnianie

Gotową ankietę można oczywiście udostępnić w serwisach społecznościowych lub na stronie internetowej biblioteki. Link do panelu można także przesłać do potencjalnych respondentów. Ankietę można rozpowszechniać poprzez wygenerowanie kodu QR, który należy zamieścić w wybranych przez nas miejscach w sieci czy budynku biblioteki.

Survio w opcji bezpłatnej umożliwia uzyskanie 100 zgromadzonych odpowiedzi miesięcznie. Niekwestionowaną zaletą ankiety jest fakt, że wszystkie wyniki są automatycznie przetwarzane. Zostają wygenerowane zbiorcze wykresy i tabele (których rodzaj także można sobie wybrać), pozostaje tylko wyciągnięcie wniosków.

PODSUMOWANIE

Zaprojektowaneankiety w obu programach wyglądają bardzo profesjonalnie. Niewątpliwie spełniają one oczekiwania większości bibliotekarzy.

Pod linkiem <https://www.surveio.com/survey/d/L3P6W4G7I8A1G3U5U> zamieszczono ankietę przy-



gotowaną w programie Survio. Jej wypełnienie da choć częściowy ogląd, jak wygląda taka ankieta, a autorom tekstu informację zwrotną o przydatności tego artykułu. Szczerze zachęcamy do korzystania z tych narzędzi, na pewno ułatwią one pracę, dostarczą wielu informacji i sprawią, że działania będą efektywniejsze, wychodzące naprzeciw oczekiwaniom społeczeństwa.

AGNIESZKA **KAJDANIAK**
BEATA **ROZMIAREK**
Biblioteka Publiczna Miasta i Gminy
w Murowanej Goślinie

Niekwestionowaną zaletą ankiety jest fakt, że wszystkie wyniki są automatycznie przetwarzane. Zostają wygenerowane zbiorcze wykresy i tabele (których rodzaj także można sobie wybrać), pozostaje tylko wyciągnięcie wniosków.