

**Jackie Belanger**

Director of Assessment & Planning, University of Washington Libraries

jeb24@uw.edu

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5217-9303>

**Maggie Faber**

Assessment & Data Visualization Librarian, University of Washington Libraries

faberm@uw.edu

**Megan Oakleaf**

School of Information Studies, Syracuse University

moakleaf@syr.edu

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2823-8163>

## Trzy tysiące użytkowników bibliotek nie może się mylić: zobrazowanie wpływu biblioteki za pomocą jednego otwartego pytania ankietowego<sup>1</sup>

**Streszczenie:** Bibliotekarze chcący zrównoważyć ilościowe pomiary wartości metodami jakościowymi powinni rozważyć włączenie do swoich badań pytań z zakresu techniki zdarzeń krytycznych (ang. *critical incident technique*, CIT). Dodanie nawet jednego dobrze przemyślanego pytania CIT do puli pytań ankietowych umożliwia zebranie historii użytkowników, którzy własnymi słowami opisują wpływ usług, zasobów i przestrzeni biblioteki na nauczanie, uczenie się i prowadzenie badań w ich instytucji. Omówione zostało pytanie CIT zastosowane przez jedną z dużych publicznych bibliotek naukowych, obejmującą kilka kampusów. Pytanie brzmiało: „Opowiedz nam w kilku zdaniach o sytuacji, w której pracownicy biblioteki, jej usługi, zasoby lub przestrzenie miały pozytywny wpływ na twoją edukację lub pracę naukową”. Uzyskano ponad 3000 odpowiedzi od studentów studiów licencjackich i magisterskich oraz wykładowców. Komentarze, analizowane w całości, wskazują na wpływ pracowników biblioteki, przestrzeni i usług na wykładowców i studentów, podczas gdy poszczególne odpowiedzi mogą służyć jako ilustracje szczegółowych zagadnień w większych raportach, a także zapewnić pogłębiony opis i kontekst niezbędny do zrozumienia innych wyników ilościowych.

**Słowa kluczowe:** ocena, wpływ, wartość, technika zdarzeń krytycznych, ankietowa, metody jakościowe

### Wstęp

Biblioteki w całym kraju [Stanach Zjednoczonych – przyp. red.] starają się uchwycić, wykazać i zakomunikować swoją wartość i wpływ na użytkowników. W jaki sposób biblioteki akademickie pomagają studentom w uczeniu się, zdobywaniu lepszych ocen i utrzymaniu się na studiach? W jaki sposób biblioteki akademickie pomagają wykładowcom w ich w nauczaniu, badaniach i staraniach o granty? Wiele bibliotek postawiło na ilościowe odpowiedzi na te pytania, być może dla-

---

<sup>1</sup> Tłumaczenie artykułu za zgodą autorów. Tekst oryginału opublikowany na licencji Creative Commons Attribution International License (CC BY): BELANGER, J., FABER, M., OAKLEAF, M. (2018). Three thousand library users can't be wrong: Using one open-ended survey question to demonstrate your library's value. W: *Academic libraries and the academy: Strategies and approaches to demonstrate your value, impact and return on investment* [online]. Association of College and Research Libraries. [Dostęp 5.02.2023]. Dostępny w: [https://digital.lib.washington.edu/researchworks/bitstream/handle/1773/43183/Chapter\\_9\\_Three\\_Thousand\\_Library\\_Users\\_Can%E2%80%99t\\_Be\\_Wrong.pdf](https://digital.lib.washington.edu/researchworks/bitstream/handle/1773/43183/Chapter_9_Three_Thousand_Library_Users_Can%E2%80%99t_Be_Wrong.pdf).

tego, że wydają się one łatwiejsze do przeprowadzenia i mniej czasochłonne niż inne metody. Jednak podejście ilościowe przemawia tylko do niektórych interesariuszy i fundatorów bibliotek, ale nie do wszystkich. Aby stworzyć bogaty, szczegółowy obraz wartości i wpływu biblioteki, kluczowe są metody jakościowe.

W niniejszym studium przypadku zbadano, w jaki sposób biblioteki Uniwersytetu Waszyngtońskiego (*University of Washington, UW*) wykorzystały pytanie z zakresu techniki zdarzeń krytycznych w ankiecie, aby zebrać relacje użytkowników o wpływie biblioteki na uczenie się, nauczanie i badania. Następnie biblioteki wykorzystały uzyskane odpowiedzi w komunikacji, działaniach informacyjnych i pozyskiwaniu funduszy. Studium przypadku zawiera również wskazówki dotyczące pracy z jakościowymi danymi dotyczącymi wpływu i opisuje sposoby ulepszenia pytania sformułowanego w oparciu o technikę zdarzeń krytycznych (CIT) i późniejszego wykorzystania odpowiedzi.

## Kontekst

Uniwersytet Waszyngtoński to duża instytucja badawcza o profilu ogólnym z trzema kampusami (w Seattle, Bothell i Tacoma). Biblioteki Uniwersytetu Waszyngtońskiego są członkiem *Association of Research Libraries* (ARL, Stowarzyszenia Bibliotek Akademickich) i obejmują szesnaście różnych bibliotek w trzech kampusach. Biblioteki UW co trzy lata od 1992 r. przeprowadzają ankietę na dużą skalę wśród użytkowników, nazywaną *Triennial Survey*. Ankieta jest rozprawdzana wśród wszystkich wykładowców i doktorantów na trzech kampusach, wszystkich studentów na mniejszych kampusach Bothell i Tacoma, a także wśród 5000 studentów na kampusie Seattle (próba stratyfikowana na podstawie roku studiów). Wyniki ankiet są wykorzystywane do poprawy przestrzeni, usług i zasobów, a także do celów budżetowych i rzeczniczych. Personel Bibliotek UW zajmujący się oceną (dyrektor ds. oceny i planowania, bibliotekarz ds. oceny, a także bibliotekarz ds. wizualizacji i analizy danych) są odpowiedzialni za projektowanie i przeprowadzenie ankiet oraz analizę danych.

Począwszy od 2007 r. ankieta zawierała pytanie o wkład bibliotek UW w badania naukowe, dydaktykę i uczenie się. Na przykład w ankietach dla wykładowców i doktorantów poproszono o ocenę wkładu biblioteki w takich obszarach jak aktualizowanie wiedzy w swojej dziedzinie, wzbogacanie doświadczeń edukacyjnych studentów, pozyskiwanie funduszy na badania i efektywne wykorzystanie czasu<sup>2</sup>. Podczas gdy pytanie to dostarcza bogatych danych ilościowych, które umożliwiają bibliotekom UW informowanie o tym, jak ich usługi i zasoby wspierają społeczność uniwersytetu, pracownicy ds. oceny uznali również, że w danych ankietowych brakuje jednego elementu: relacji użytkowników, własnymi słowami opisujących wpływ usług, zasobów i przestrzeni bibliotecznych na ich pracę. Włączenie nowych pytań otwartych do *Triennial Survey* zostało zainspirowane przez „studium pomocy” autorstwa M. Oakleaf i M. Millet – narzędzie składające się z dwóch pytań CIT mających na celu uzyskanie przykładów wartości biblioteki dla użytkowników i instytucji<sup>3</sup>. W ramach pytania CIT respondenci zostali poproszeni o opisanie dobrze zapamiętanej interakcji z usługami i zasobami bibliotek. Miało to na celu zbadanie zdarzeń o osobistym znaczeniu i uzy-

---

<sup>2</sup> Narzędzia i wyniki *Triennial Survey* są dostępne na stronie University of Washington Libraries Assessment: <http://www.lib.washington.edu/assessment/surveys/triennial>.

<sup>3</sup> Megan Oakleaf and Michelle Millet, “Help Yourself to Student Impact Data: Conducting a ‘Help’ Study to Explore Academic Library Value,” ACRL Value of Academic Libraries (blog), March 20, 2012, <http://www.acrl.ala.org/value/?p=285>.

skanie wglądu w te doświadczenia z punktu widzenia respondenta<sup>4</sup>. Także R. Todd i C. Kuhlthau wykorzystali pytanie o zdarzenia krytyczne w szeroko zakrojonej ankiecie w celu zrozumienia, w jaki sposób biblioteki szkolne pomagają uczniom<sup>5</sup>. Opierając się na przykładach podanych w tych artykułach, wykładowcom, doktorantom i studentom Uniwersytetu Waszyngtońskiego zadano następujące pytanie CIT: „Opowiedz nam w kilku zdaniach o sytuacji, w której pracownicy biblioteki, usługi, zasoby lub przestrzenie miały pozytywny wpływ na twoją edukację i pracę naukową”.

Ankieta z 2016 r. została rozesłana do ponad 30 tys. wykładowców i studentów ze wszystkich trzech kampusów Uniwersytetu Waszyngtońskiego i została wypełniona przez ponad 8000 respondentów. Zwrot odpowiedzi różnił się w zależności od populacji: 34% wykładowców, 23% doktorantów i 22% studentów. Wykładowcom i absolwentom nie zaoferowano żadnych zachęt (ang. *incentives*), ale rozlosowano 20 kart podarunkowych do księgarni uniwersyteckiej o wartości 100 dolarów każda dla studentów, którzy wypełnili ankietę. Na pytanie CIT otrzymano ponad 3000 odpowiedzi, co stanowi najwyższy odsetek spośród wszystkich pytań jakościowych w ankiecie. Odpowiedzi te obejmowały różne tematy, od dydaktyki i uczenia się, po wsparcie dla badań, w tym badań klinicznych, przestrzeń do nauki, wypożyczenia międzybiblioteczne, zbiory i rozwiązania technologiczne. Wiele wyników wyraźnie wskazywało na związek między usługami bibliotecznymi, zasobami lub przestrzenią a tym, co użytkownicy byli w stanie zrobić lub jakie konkretne korzyści odnieśli w wyniku korzystania z usług. Kluczowe przykłady obejmują komentarze, które podkreślają oszczędność czasu i pieniędzy dla instytucji, wykładowców, w tym klinicystów oraz studentów. Jeden z wykładowców podzielił się następującymi słowami:

Nie sposób wyrazić, jak ważna i pomocna była [Libraries' Active Learning Classroom<sup>6</sup>] dla prowadzenia przeze mnie zajęć. Jesteśmy w stanie uczyć dwa razy więcej studentów w tej przestrzeni lub – inaczej mówiąc – jesteśmy w stanie zwiększyć dostęp do naszego kierunku bez znacznego zwiększania kosztów, ponieważ ta przestrzeń jest dostępna.

Wiele komentarzy wskazuje na wartość biblioteki jako łącznika dla wykładowców i studentów na różnych etapach procesu badawczego (w tym pozyskiwania grantów, znajdowania materiałów badawczych i komunikowania badań). Jeden z doktorantów zauważył:

Jako doktorant miałem wątpliwości dotyczące kwestii praw autorskich związanych z opublikowanym przeze mnie artykułem. Biblioteki UW pomogły mi poruszać się w zawiłościach prawa autorskiego i poinformowały mnie o opcjach otwartego dostępu, których nie byłem świadomy. W rezultacie moja praca była cytowana częściej, niż się spodziewałem!

---

<sup>4</sup> William Borgen, Norman Amundson, and Lee Butterfield, “Critical Incident Technique,” in *The SAGE Encyclopedia of Qualitative Research Methods*, vol. 1, ed. Lisa M. Given (Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, 2008), 158–59. Gale Virtual Reference Library, GALE|CX3073600095, [http://link.galegroup.com/apps/doc/CX3073600095/GVRL?u=wash\\_main&sid=GVRL&xid=2dd5dc76](http://link.galegroup.com/apps/doc/CX3073600095/GVRL?u=wash_main&sid=GVRL&xid=2dd5dc76).

<sup>5</sup> Ross Todd and Carol Kuhlthau, “Student Learning through Ohio School Libraries, Part 1: How Effective School Libraries Help Students,” *School Libraries Worldwide* 11, no. 1 (2005): 63–88. EBSCOhost.

<sup>6</sup> Na Uniwersytecie Waszyngtońskim znajduje się obecnie pięć przestrzeni nazywanych Active Learning Classrooms. Są to pokoje wyposażone w różnorodne urządzenia i rozwiązania technologiczne. W zależności od potrzeb dydaktycznych mogą być one wykorzystywane jako „klasyczne” sale wykładowe i zajęciowe, gdzie technologie wykorzystywane są w ograniczonym zakresie; a także jako przestrzenie do współpracy i udostępniania multimediów dla całych grup – wtedy, wykorzystując całą gamę rozwiązań IT [przyp. red. na podstawie <https://itconnect.uw.edu/guides-by-topic/technology-facilities/active-learning-classrooms/>].

Ponadto podano liczne przykłady kluczowego znaczenia przestrzeni do nauki dla osiągnięcia przez studentów zaliczeń i wyższych ocen. Student skomentował wartość przestrzeni do nauki w jednym z oddziałów bibliotek Uniwersytetu Waszyngtońskiego, Suzzallo Library:

Każdego dnia siadam w dużej bibliotece Suzzallo, wyciągam laptopa i jestem w stanie skupić się na uczeniu się. To była najważniejsza rzecz, która pomogła mi osiągnąć sukces w college'u.

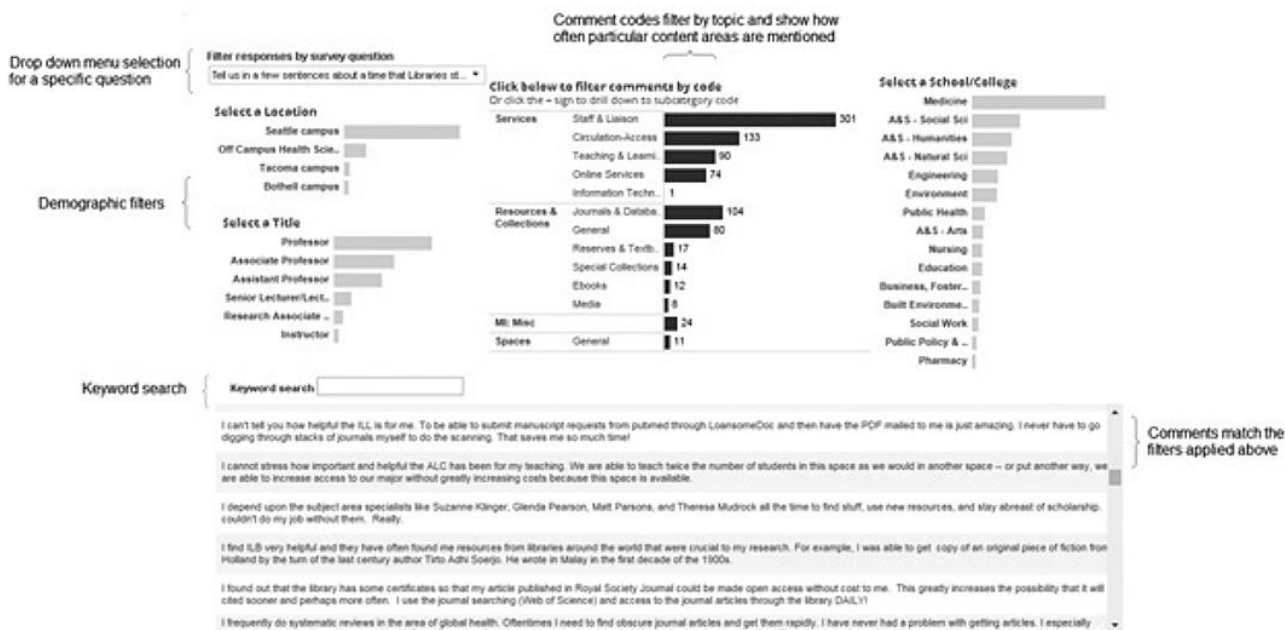
Ogólnie rzecz biorąc, komentarze wskazują na pozytywny wpływ pracowników bibliotek, przestrzeni i usług bibliotecznych na pracowników i studentów Uniwersytetu Waszyngtońskiego. Poszczególne odpowiedzi posłużyły jako ilustracje w dalszych raportach i zapewniły pogłębiony opis niezbędny do zrozumienia wyników badań ilościowych. Sposoby, w jakie można wykorzystać te wyniki, omówiono bardziej szczegółowo w kolejnej sekcji.

## Komunikowanie wyników i wpływu

Aby nadać sens tak dużej liczbie danych jakościowych i jak najskuteczniej zakomunikować refleksje użytkowników, odpowiedzi na to pytanie zostały zakodowane przy użyciu kodów odzwierciedlających treść wypowiedzi (np. przestrzenie, dydaktyka i uczenie się, zbiory biblioteczne) oraz pojedynczy kod dotyczący wpływu bibliotek. Umożliwiło to szybkie generowanie raportów z komentarzami w oparciu o potrzeby różnych osób i grup, np. dziekana bibliotek UW lub działu pozyskiwania funduszy bibliotecznych. W pierwszej kolejności wyniki zostały udostępnione wewnętrznie (za pośrednictwem prezentacji i krótkich raportów) kierownictwu bibliotek oraz jej wszystkim pracownikom na dużym spotkaniu na początku roku akademickiego. Wyniki koncentrujące się na konkretnych obszarach operacyjnych (takich jak *digital scholarship*<sup>7</sup>, IT, zbiory i dostępność) zostały również udostępnione za pomocą szczegółowych raportów i interaktywnych pulpitych nawigacyjnych Tableau różnym działom bibliotek UW i grupom interesariuszy (rys. 1). Pulpity nawigacyjne zapewniły pracownikom elastyczny sposób wyszukiwania komentarzy według tematu i wpływu. Podejście do kodowania i prezentacji wyników pytań CIT w pulpitych nawigacyjnych zostało zaprojektowane tak, aby umożliwić pracownikom bibliotek samodzielne zidentyfikowanie komentarzy najbardziej odpowiadającym ich potrzebom – zarówno do raportowania wewnętrznego, jak i do komunikacji z wykładowcami, studentami i innymi interesariuszami zewnętrznymi.

---

<sup>7</sup> *Digital scholarship* to szeroka, interdyscyplinarna dziedzina, która obejmuje badania i pedagogikę z wykorzystaniem metod obliczeniowych oraz publikacje cyfrowe. Dziedzina ta integruje tradycyjne metody naukowe z nowymi i nowo powstającymi technologiami, aby badać i podważać tradycyjne paradygmaty naukowe oraz wykorzystywać nowe metody pracy. Naukowcy i studenci zainteresowani *Digital* lub *open scholarship* są przygotowani do integracji metodologii naukowych z umiejętnościami technologicznymi. Przykłady obejmują otwarte publikowanie, badania zaangażowane społecznie, analizę tekstu, eksplorację danych, wizualizację, modelowanie i symulację, analizę geoprzestrzenną i mapowanie, multimodalne opowiadanie historii, analizę sieci i *mark-up* [przyj. red. na podstawie: <https://www.lib.washington.edu/digitalscholarship>].



Rys. 1. Panel komentarzy w ankiecie *Triennial Survey* pozwala pracownikom biblioteki odszukać dowody wpływu poprzez filtrowanie informacji demograficznych, słów kluczowych w komentarzu lub ogólnego kodowania tematów przez pracowników działu oceny

Aby zmaksymalizować przydatność ilościowych i jakościowych danych ankietowych dla pracowników bibliotek UW, bibliotekarze zajmujący się oceną stworzyli również zestaw „migawek wpływu”, które zawierają kluczowe dane (zaczerpnięte z danych ankietowych lub rocznych statystyk bibliotecznych) w połączeniu z cytatem uzyskanym z pytania CIT. Te „migawki wpływu” są szczególnie przydatne w działaniach promocyjnych i zdobywaniu funduszy. Komentarze dotyczące wpływu zostały wykorzystane podczas głównych wydarzeń fundraisingowych jesienią 2016 i wiosną 2017 roku. Podczas pierwszego wydarzenia dziekan bibliotek UW przedstawił refleksje użytkowników w prezentacji dla darczyńców. Na drugim wydarzeniu – skoncentrowanym na wspieraniu konserwacji zbiorów, projektów bibliotecznych i stypendiów dla studentów – najistotniejsze historie wpływu zostały przedstawione na standach (stojakach reklamowych) na stołach wszystkich gości (rys. 2). Dla wielu odbiorców, takich jak członkowie społeczności akademickiej i administratorzy, którzy często uczestniczą w wydarzeniach związanych ze zbieraniem funduszy, wysłuchanie głosów użytkowników pokazuje wpływ biblioteki na studentów i wykładowców, zmianę, jaką powoduje w ich życiu i funkcjonowaniu na uczelni.



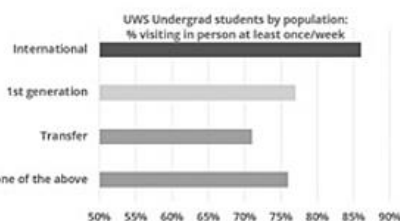
## LIBRARIES IMPACT

on research, teaching & learning

“ Last quarter I got a 4.0 on a final, largely because the third floor of Ode always provided a quiet space to study and it was open 24 hours weekdays  
-UW Undergraduate Student ”

### UW SEATTLE UNDERGRADS: Use of Space

- 76% visit the Libraries in person at least once/week.
- 541 comments (about 50%) mention space.
- 84% indicate they are very satisfied with Libraries spaces.



Rys. 2. Dwa sposoby prezentowania wyników badania CIT dotyczącego wpływu na społeczność uniwersytetu. Po lewej stojaki reklamowe użyte w czasie wydarzenia fundraisingowego Literary Voices 2017. Po prawej Dziekana Bibliotek UW podzielił się slajdami z historiami wpływu i kontekstowymi statystykami podczas wydarzenia Dean's Circle w 2016 roku.

Komentarze użytkowników okazały się szczególnie cenne w połączeniu z danymi ilościowymi. Zapewniło to holistyczny obraz wartości biblioteki. Na przykład prezentacja dziekana dla darczyńców zawierała dane z ankiety pokazujące, że 76% studentów korzysta z biblioteki przynajmniej raz w tygodniu. Zostało to połączone z komentarzem o wpływie korzystania z przestrzeni bibliotecznej na zdolność studenta do uzyskania dobrej oceny. Połączenie danych ilościowych i jakościowych w ten sposób pokazuje jednocześnie zakres i głębię wpływu biblioteki na kluczowe obszary, takie jak sukces studentów.

Komentarze użytkowników miały również mniej oczywiste zastosowania. Na przykład w dużych instytucjach wpływ pracy personelu bibliotecznego na korzyści dla użytkowników, może nie zawsze być natychmiast lub bezpośrednio widoczny dla samych pracowników. W ostatnich latach skupiano się na wykazywaniu wartości dla odbiorców zewnętrznych, natomiast podkreślenie wpływu pracy pracowników może być jedną z ważnych, choć niematerialnych korzyści dla nich samych (jako odbiorców wewnętrznych). Miało to również pozytywny wpływ na zaangażowanie pracowników w zbieranie i korzystanie z wyników ankiety. Podczas spotkania z zespołem ds. dydaktyki bibliotek UW dyskusja toczyła się wokół komentarzy dotyczących wpływu programu nauczania na uczenie się i sukcesy edukacyjne studentów, a następnie poszerzyła się o kwestie docierania do wykładowców i instruktorów w celu wspierania ich dydaktyki. W tym przypadku rozpoczęcie od pozytywnych historii o tym, co użytkownicy cenią w bibliotece, stanowi podstawę do owocnych rozmów na temat potencjalnych usprawnień.

## Wykorzystanie wyników badań

Wykorzystanie komentarzy dotyczących wpływu obejmuje również tworzenie partnerstw między personelem zajmującym się oceną a osobami odpowiedzialnymi za marketing i komunikację, a także poszczególnymi bibliotekarzami i działami bibliotecznymi. Celem było opracowanie ukierunkowanych kampanii marketingowych i informacyjnych dla konkretnych usług, takich jak bibliograficz-

ne, informacyjne i edukacyjne w formie czatu online. W przyszłości różne jednostki biblioteczne planują wykorzystać komentarze i szablony „migawek wpływu” jako podstawę do stworzenia planów komunikacji dostosowanych do różnych usług i odbiorców. Celem tych kampanii będzie podkreślenie zakresu usług bibliotecznych i zasobów dostępnych dla studentów i wykładowców oraz pokazanie wpływu na pracę użytkowników. „Migawki wpływu” mogą być również wykorzystane jako część nowego szablonu strony internetowej biblioteki, z podstronami poświęconymi konkretnej usłudze i przestrzeni zawierającej odpowiedni komentarz na temat ich wpływu na użytkowników. Takie podejście podkreśliłoby wartość każdej usługi lub przestrzeni, a także zapewniłoby spójny *branding* wizualny na różnych podstronach. Pracownicy ds. oceny mogą wspierać te wysiłki komunikacyjne, kontynuując usprawnienie procesu dostępu do danych i pracy z nimi. Może to obejmować ciągłe tworzenie szczegółowych raportów, a także pomoc w tworzeniu dodatkowych „migawek wpływu”, aby zapewnić pracownikom biblioteki kolejne opcje w celu zaspokojenia różnych potrzeb w zakresie informacji i komunikacji.

## Refleksje

Jedną z kluczowych zalet tego podejścia do gromadzenia danych jakościowych dotyczących wpływu biblioteki była możliwość dotarcia do tysięcy użytkowników poprzez włączenie pojedynczego pytania do ankiety przeprowadzanej na dużą skalę. Technika zdarzeń krytycznych lub jej odmiany mają zastosowanie w różnych bibliotekach i jest skalowalna w zależności od kontekstów i potrzeb. Pytanie CIT może być rozpowszechniane za pośrednictwem istniejącej ankiety bibliotecznej lub może zostać wysłane do użytkowników jako pojedyncze pytanie ankietowe. Ponadto zgromadzone tak dane jakościowe mogą być wykorzystywane niezależnie lub w połączeniu z danymi ilościowymi (wynikami ankiet ilościowych lub gromadzonych statystyk bibliotecznych). Uzyskane w ten sposób dowody wpływu i „migawki wpływu” mają potencjał do tworzenia szczegółowych, atrakcyjnych i dostosowanych do szerokiej gamy interesariuszy obrazów wartości i wpływu biblioteki.

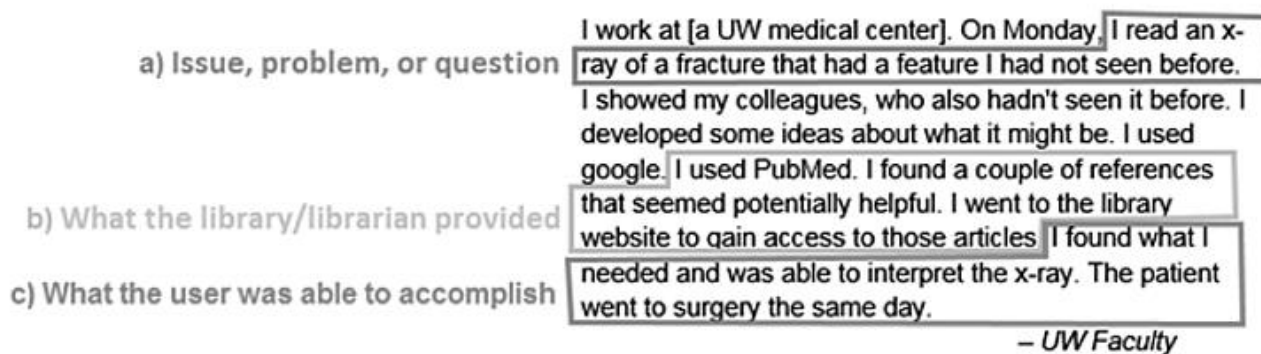
Ponieważ pytanie CIT stanowiło w 2016 r. nowość w *Triennial Survey*, wciąż pozostaje wiele do nauczenia się i poprawienia w przyszłych iteracjach ankiety. Jednym z możliwych obszarów do poprawy jest forma samego pytania wykorzystującego technikę incydentów krytycznych. Pytanie CIT przyniosło ponad 3000 komentarzy, w rzeczywistości jednak wiele odpowiedzi nie w pełni wyrażało wpływ biblioteki lub bibliotekarzy. Wielu użytkowników opisywało usługę, którą lubili lub uznali za przydatną, ale nie podawało konkretnych szczegółów dotyczących wyników korzystania z tej konkretnej usługi lub zasobu. Około 20% odpowiedzi zawierało konkretne przykłady tego, w jaki sposób usługi lub zasoby biblioteczne przyniosły użytkownikom korzyści. W „studium pomocy” Oakleaf i Millett, które zainspirowało to pytanie CIT, zasugerowano zadanie pytania w dwóch częściach:

1. „Pomyśl o sytuacji, w jakiej biblioteka/bibliotekarze pomogli ci. Jaką pomoc otrzymałeś?”
2. „Co zrobiłeś dzięki tej pomocy?”

Ponieważ jednak nasze pytanie CIT było zawarte w dużej, wieloczęściowej ankiecie, pracownicy bibliotek UW zdecydowali, że użytkownicy będą bardziej skłonni odpowiedzieć na pojedyncze, otwarte pytanie. Bardziej skutecznym sposobem na wyraźne określenie wpływu może być użycie dwuczęściowej formy pytania zaproponowanego przez Oakleaf i Millett. Może to potencjalnie zwiększyć liczbę użytecznych komentarzy, ale może to wymagać od użytkowników więcej czasu i wysiłku.

Wykorzystanie pojedynczego pytania CIT w ankiecie użytkownika jest prostym i skalowalnym podejściem do badania wpływu. Bibliotekarze chcący naśladować to podejście powinni przygotować się na dużą liczbę komentarzy wynikających z tego pytania oraz dodatkowy wysiłek wymagany do kodowania i raportowania wyników. Jak wspomniano wcześniej, odpowiedzi były kodowane zarówno pod kątem treści, jak i tego, czy komentarz wyrażał wpływ biblioteki. Autorzy użyli pojedynczego kodu „tak/nie” dla wpływu; inni mogą dodać dodatkowe kody, aby rozróżnić rodzaj wpływu, taki jak zaoszczędzony czas lub pieniądze, lepsze oceny lub uzyskanie finansowania badań. Dodanie tych kodów może stworzyć dodatkowe wyzwania. Większy poziom szczegółowości, ale może być jednak cenny w kontekście komunikowania szczegółowych informacji różnym grupom odbiorców.

Choć określenie „wpływ biblioteki” brzmi intuicyjnie, wyzwaniem było zdefiniowanie tego, co zaliczać należy jako wpływ i rozróżnienie, kiedy użytkownicy faktycznie odczuli wpływ, zamiast jedynie go sugerować. Ostatecznym kryterium definiującym było to, że komentarz wspominał o tym, co usługa lub zasób umożliwił użytkownikowi lub jak zmieniło się jego zachowanie. Autorzy szukali komentarzy, które wskazywały, w jaki sposób biblioteka pomogła użytkownikom ukończyć lub wykonać pracę lepiej, pracować szybciej lub mniejszym kosztem. Komentarze dotyczące wpływu miały zasadniczo dwa ważne elementy: identyfikowały przestrzeń biblioteczną, usługi, wykorzystane zasoby lub wsparcie zapewnione przez bibliotekę lub bibliotekarza, a także podawały konkretny przykład tego, w czym pomogła im biblioteka lub bibliotekarz (rys. 3). Ten drugi element był najrzadziej widoczny w komentarzach. Na przykład niektórzy studenci zauważyli, że korzystanie z cichej przestrzeni w bibliotece pomogło im poczuć się bardziej zmotywowanymi lub skoncentrować się na zadaniach. Chociaż pokazuje to znaczenie przestrzeni bibliotecznych, ostatecznie autorzy uznali, że nie stanowi to przykładu wpływu, ponieważ nie opisano, co użytkownik był w stanie zrobić lub jak zmieniło się konkretne zachowanie. W innych przypadkach różnica, jaką przyniosła usługa, była jedynie sugerowana, a nie bezpośrednio wyrażana. Na przykład respondenci czasami sugerowali, że zwiększyła się ich efektywność, co wynikało z usług lub zasobów bibliotecznych (np. oszczędność czasu dzięki korzystaniu z zasobów bibliotecznych), ale niejasne było, w jaki sposób efektywność wzrosła. Komentarze te zostały ocenione na podstawie tego, co zostało faktycznie napisane i zazwyczaj nie były uważane za wpływ. Złożoność identyfikacji wpływu w komentarzach do pytań CIT oznacza, że w procesie kodowania wymagany jest dodatkowy czas i uwaga koderów.



Rys. 3. Identyfikacja wpływu w komentarzu wymagała dwóch kluczowych elementów: informacji o tym, co biblioteka lub bibliotekarz zapewnili i co to umożliwiło respondentowi (b, c). Wielu respondentów identyfikowało również trzeci element (a): problem lub potrzebę informacyjną. Zazwyczaj tworzyło to tło historii, ale nie było wymagane, aby cały komentarz uznać za dowód wpływu.



## Podsumowanie

Pojedyncze otwarte pytanie CIT w ankiecie przeprowadzanej na dużą skalę może dostarczyć bibliotekom dowodów wpływu i wartości wyrażonych słowami użytkowników. Kluczową zaletą tego podejścia dla bibliotek różnych typów i wielkości jest stosunkowa łatwość wdrożenia i skalowania. Pytanie to może być stosowane samodzielnie lub jako część ankiety składającej się z wielu pytań. Chociaż kodowanie i komunikowanie wyników wymagają czasu, pogłębione dane uzyskane dzięki temu pytaniu mogą być skutecznie wykorzystywane do różnych celów, np. marketingowych lub zbierania funduszy. Dane tego typu są bardzo ważne zarówno same, jak i w połączeniu z danymi ilościowymi. Chociaż można wprowadzić ulepszenia zarówno do samego pytania CIT, jak i wykorzystania uzyskanych danych, podejście zastosowane w *Triennial Survey* przeprowadzonej na Uniwersytecie Waszyngtońskim w 2016 r. przyniosło dużą liczbę komentarzy podkreślających wpływ usług bibliotecznych, zasobów i przestrzeni na wykładowców i studentów. Nowe sposoby dzielenia się wynikami z pracownikami bibliotek UW pozwoliły im znaleźć i przekazać dalej refleksje, które są istotne dla ich pracy przy jednoczesnym wykorzystaniu innych badań ankietowych i statystyk bibliotecznych. Włączenie historii wpływu do planów komunikacyjnych, materiałów marketingowych i wydarzeń bibliotecznych pomogło użytkownikom rozpoznać dostępne dla nich usługi i zasoby oraz pomogło interesariuszom zrozumieć, że usługi i zasoby udostępniane przez bibliotekę mają głęboki, zróżnicowany i pozytywny wpływ na społeczność uniwersytetu.

Przekład: Magdalena Paul

## Bibliografia<sup>8</sup>:

1. Borgen, William, Norman Amundson, and Lee Butterfield. "Critical Incident Technique." In *The SAGE Encyclopedia of Qualitative Research Methods*, vol. 1. Edited by Lisa M. Given, 158–159. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, 2008. Gale Virtual Reference Library, GALE | CX3073600095. [http://link.galegroup.com/apps/doc/CX3073600095/GVRL?u=wash\\_main&sid=GVRL&id=2dd5dc76](http://link.galegroup.com/apps/doc/CX3073600095/GVRL?u=wash_main&sid=GVRL&id=2dd5dc76).
2. Oakleaf, Megan, and Michelle Millet. "Help Yourself to Student Impact Data: Conducting a 'Help' Study to Explore Academic Library Value." *ACRL Value of Academic Libraries* (blog), March 20, 2012, <http://www.acrl.ala.org/value/?p=285>.
3. Todd, Ross, and Carol Kuhlthau. "Student Learning through Ohio School Libraries, Part 1: How Effective School Libraries Help Students." *School Libraries Worldwide* 11, no. 1 (2005): 63–88. EBSCOhost.
4. Whelan, Debra Lau. "13,000 Kids Can't Be Wrong." *Library Journal*, February 1, 2004. <http://lj.libraryjournal.com/2004/02/ljarchives/13000-kids-cant-be-wrong/>.

---

BELANGER, J., FABER, M., OAKLEAF, M. (2024). Trzy tysiące użytkowników bibliotek nie może się mylić: zobrazowanie wpływu biblioteki za pomocą jednego otwartego pytania ankietowego. Tłum. M. Paul. *Biuletyn EBIB* [online]. Nr 1(212), Jak biblioteki zmieniają ludzi i otoczenie? [Dostęp 19.02.2024]. ISSN 1507-7187. Dostępny w: <https://ebibojs.pl/index.php/ebib/workflow/index/900>.

---

<sup>8</sup> Styl bibliografii i przypisów zachowano zgodnie z oryginałem. Wszystkie odesłania do stron internetowych przedstawiają wersję aktualną w dn. 31.12.2018 [przyp. red.].