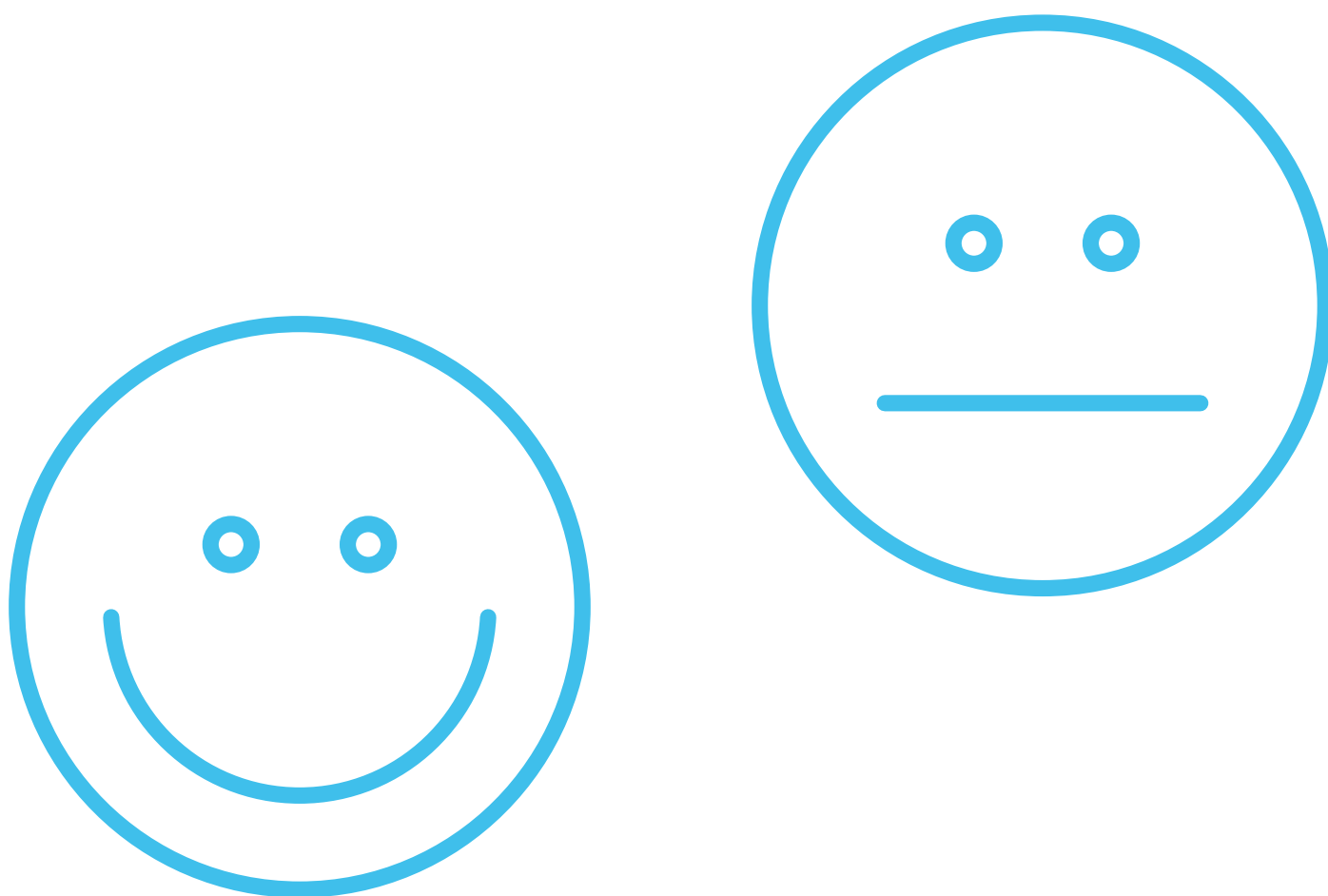


Dawid Kościwicz
Biblioteka Główna Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu

Pomiar satysfakcji użytkowników Biblioteki
Raport z badania ankietowego

Wrocław 2017



Badanie przeprowadzono dzięki merytorycznemu wsparciu
zapewnionemu przez koordynatorów projektu AFB.

www.afb.sbp.pl
www.bg.ue.wroc.pl

Spis treści

Wstęp.....	3
Wyniki ankiet	5
Charakterystyka respondentów	5
Charakterystyka respondentów – tabele krzyżowe	7
Cele odwiedzin w Bibliotece	8
Cele odwiedzin w Bibliotece – tabele krzyżowe	9
Ocena całości usług bibliotecznych – tabele krzyżowe	10
Oceny poszczególnych usług bibliotecznych	11
Warunki lokalowe i czytelność oznakowania w Bibliotece.....	11
Wyposażenie Biblioteki	12
(umeblowanie, dostępność i jakość sprzętu).....	12
Godziny otwarcia	13
Pracownicy Biblioteki.....	14
Kultura obsługi.....	15
Kompetencje	16
Dyspozycyjność	17
Zbiory drukowane	18
Zbiory audiowizualne	19
Zasoby elektroniczne	20
Zasady wypożyczeń	21
Czas realizacji zamówienia	22
Dopuszczalna liczba egzemplarzy	23
Dopuszczalny okres wypożyczeń	24
Usługi informacyjne.....	25
Wydarzenia kulturalne	26
Oferta edukacyjna	27
Witryna internetowa Biblioteki.....	28
Możliwość korzystania z komputerów i Internetu	29
Możliwość korzystania z urządzeń kopiujących.....	30
Podsumowanie	31

Wstęp

Biblioteka Główna Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu (dalej zwana krótko „Biblioteką”) wzięła udział w ogólnopolskim badaniu satysfakcji użytkowników polskich bibliotek naukowych. W okresie od 20 lutego do 30 kwietnia 2017 roku, przeprowadzono wśród użytkowników Biblioteki badanie ankietowe (dalej zwane krótko „Badaniem”), na podstawie formularza ankiety przygotowanego przez koordynatorów z projektu AFB (Analiza Funkcjonowania Bibliotek), realizowanego przez SBP (Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich), przy współpracy Konferencji Dyrektorów Wojewódzkich Bibliotek Publicznych, Konferencji Dyrektorów Bibliotek Pedagogicznych oraz Konferencji Dyrektorów Bibliotek Akademickich Szkół Polskich (KDBASP). Badanie służyło pomiarowi satysfakcji użytkowników polskich bibliotek naukowych, na potrzeby formularza AFBN (Analizy Funkcjonowania Bibliotek Naukowych).

Ankiety papierowe były dostępne w różnych miejscach Biblioteki, często odwiedzanych przez jej użytkowników: w Strefie Wolnego Dostępu, w Wypożyczalni oraz w Czytelni Europejskiej. Elektroniczną wersję ankiety zbudowano w programie Limo Survey oraz udostępniono przez link na stronie internetowej Biblioteki. Wszyscy użytkownicy zostali poinformowani o ankiecie drogą elektroniczną (skierowaną do zarejestrowanych Czytelników). Respondenci ankietę wypełniali anonimowo, podając swoją grupę wiekową, płeć respondenta oraz status („student”, „doktorant”, „nauczyciel akademicki” oraz „inny”). W ankiecie respondenci wskazywali cele wizyt w Bibliotece, potem oceniają ogólnie oraz w szczegółach jakość usług oraz infrastrukturę.

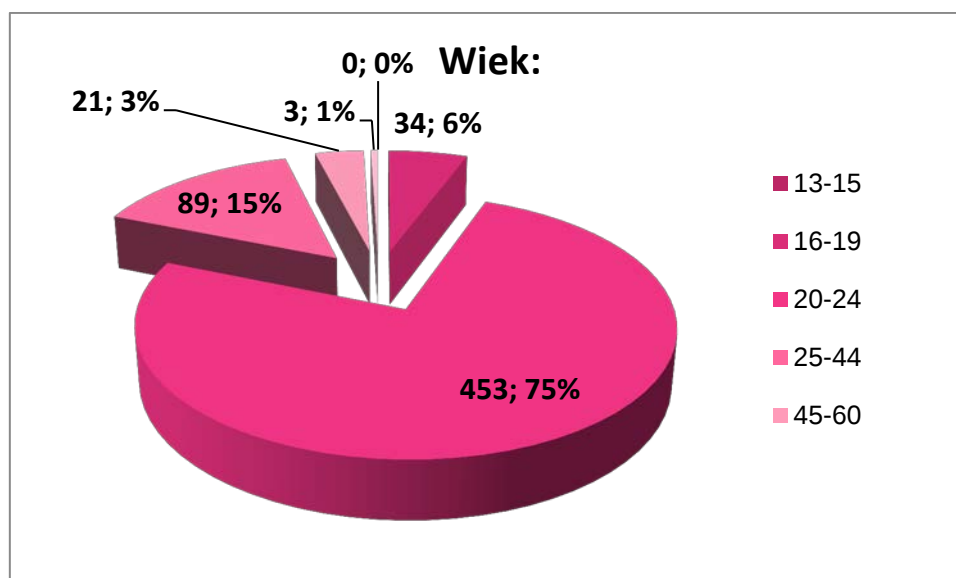
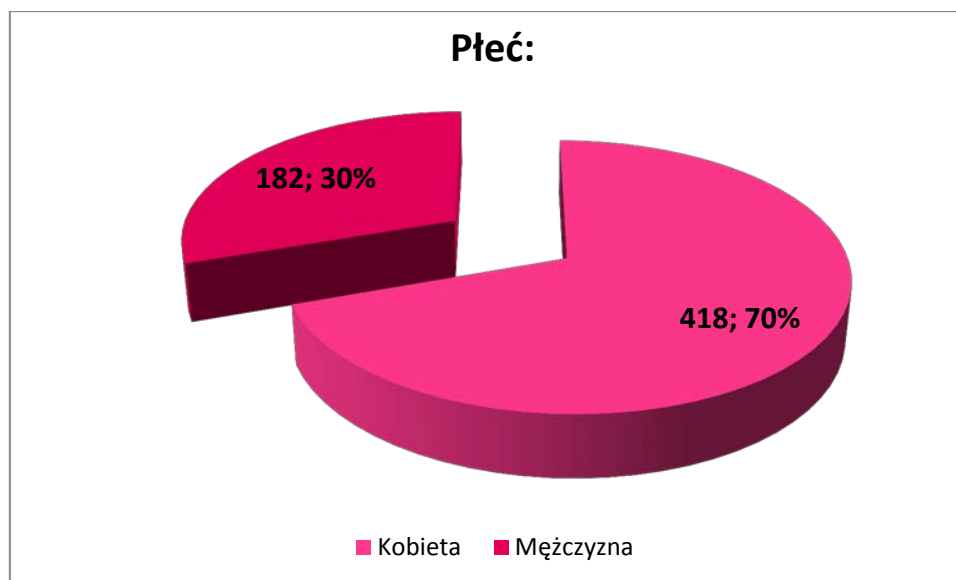
W czasie trwania Badania, w Bibliotece zebrano ostatecznie 515 ankiet w wersji papierowej oraz 219 ankiet elektronicznych. W badaniu wzięło więc udział w sumie 734 respondentów, w tym: 589 studentów, 38 doktorantów, 48 nauczycieli akademickich oraz 59 innych. W czasie zbierania ankiet, osobno zliczano ankiety od studentów proszonych o wypełnienie formularza ankiety w czasie obligatoryjnych zajęć bibliotecznych (oczywiście nieobowiązkowo). Była to grupa rezerwowa, licząca ostatecznie 131 ankiet.

Wyznaczona na etapie planowania badania ankietowego próba badawcza wynosiła 600 ankiet do dalszej analizy, natomiast w oparciu o rozkład dla poszczególnych statusów użytkowników w całej populacji użytkowników Biblioteki, idealny dobór kwotowy powinien wynosić następująco: 490 studentów, 16 doktorantów, 18 nauczycieli akademickich oraz 76 innych. W celu zachowania rozkładu jak najbliższego kwotom idealnym, do dalszej analizy ankiet wybrano 600 – w tym wszystkie ankiety od innych, jak również wylosowano 16 ankiet doktorantów, 18 ankiet od nauczycieli akademickich oraz od 507 studentów (analizowano wszystkie 458 ankiet od studentów z podstawowej grupy respondentów oraz dołosowano 49 ankiet z grupy rezerwowej).

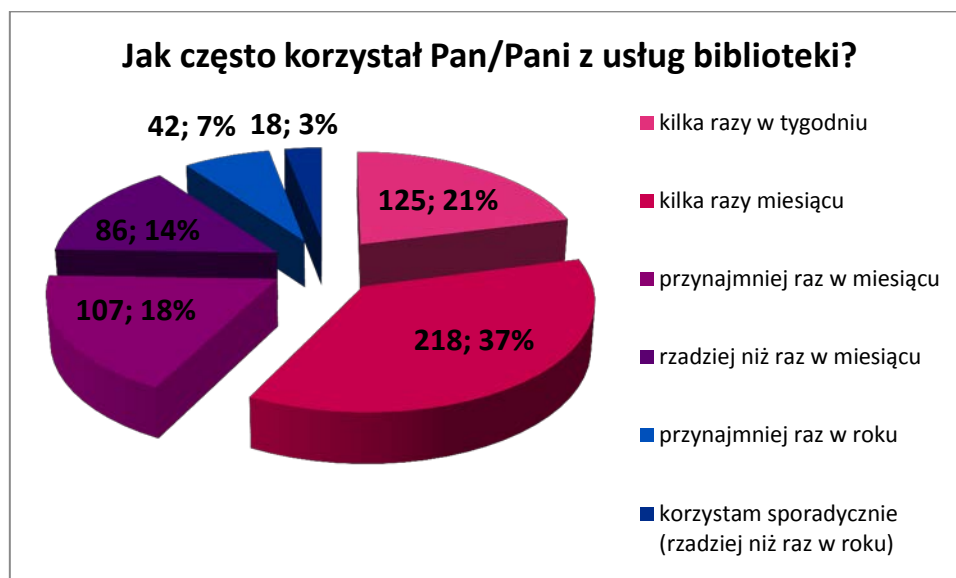
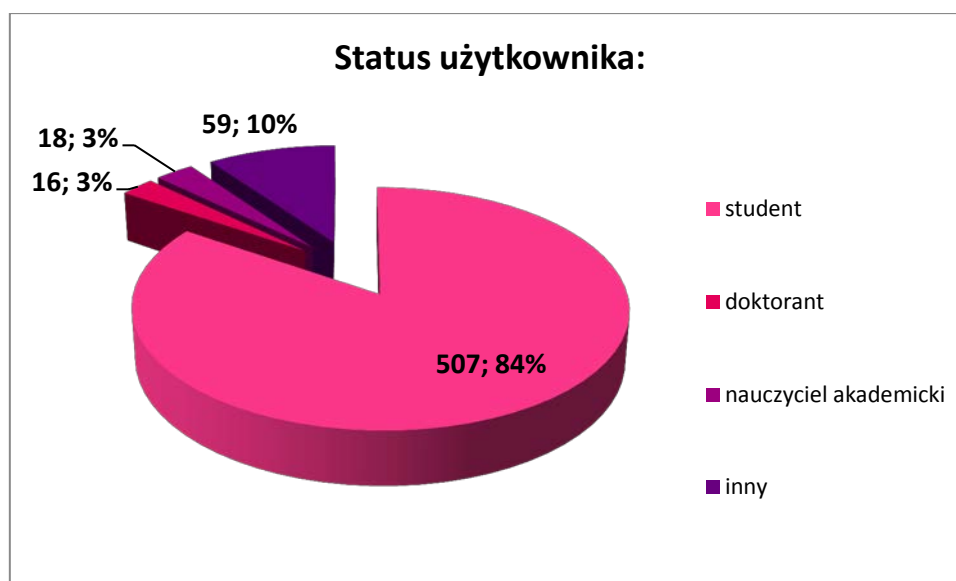
Formularz ankiety składał się z szeregu pytań zamkniętych. Respondenci najpierw wskazywali cele swoich wizyt w Bibliotece, następnie ogólnie oceniali poziom usług bibliotecznych, wreszcie szczegółowo oceniali poszczególne aspekty świadczenia tych usług, w tym infrastrukturę Biblioteki. Na końcu formularza ankiety wypełniali metryczkę, wskazując tam: płeć, wiek, częstotliwość odwiedzin oraz status w Bibliotece. W dalszej części raportu zaprezentowano wyniki, prezentując i omawiając wykresy ilustrujące odpowiedzi, jak również odnosząc się do zaobserwowanych wyników dla tzw. porównań krzyżowych, czyli zaobserwowanych w czasie analizy zależności między odpowiedziami, kiedy dana grupa respondentów w odpowiedziach znacząco odbiega od zaobserwowanej przeciętnej.

Wyniki ankiet

Charakterystyka respondentów



Jak widać na powyższych wykresach, blisko 70% respondentów ankiet stanowiły kobiety, natomiast w strukturze wieku ponad 75% stanowiły osoby w wieku 20-24 lat, zaś blisko 15% osoby w wieku 25-44 lata. Nie jest to wynik zaskakujący, zważywszy na fakt prowadzenia Badania w środowisku sfeminizowanej uczelni wyższej. Druga najpopularniejsza kategoria wiekowa dotyczy głównie doktorantów oraz tzw. „młodych pracowników nauki”.



Jak widać na powyższych wykresach, w badaniu dominowali studenci – warto jednak też zauważyć, iż jak wykazano we wstępie raportu, grupy doktorantów oraz nauczycieli akademickich były wyraźnie nadreprezentowane (odpowiednio 38 i 48, w stosunku do oczekiwanych 16 i 18 ankiet), co należało przed analizą ankiet skorygować, aby uniknąć przeszacowania znaczenia odpowiedzi danej grupy respondentów. Tym niemniej, można zauważyć, że ankieta była chętniej wypełniana przez te grupy, zwłaszcza w przypadku ankiety dostępnej elektronicznie.

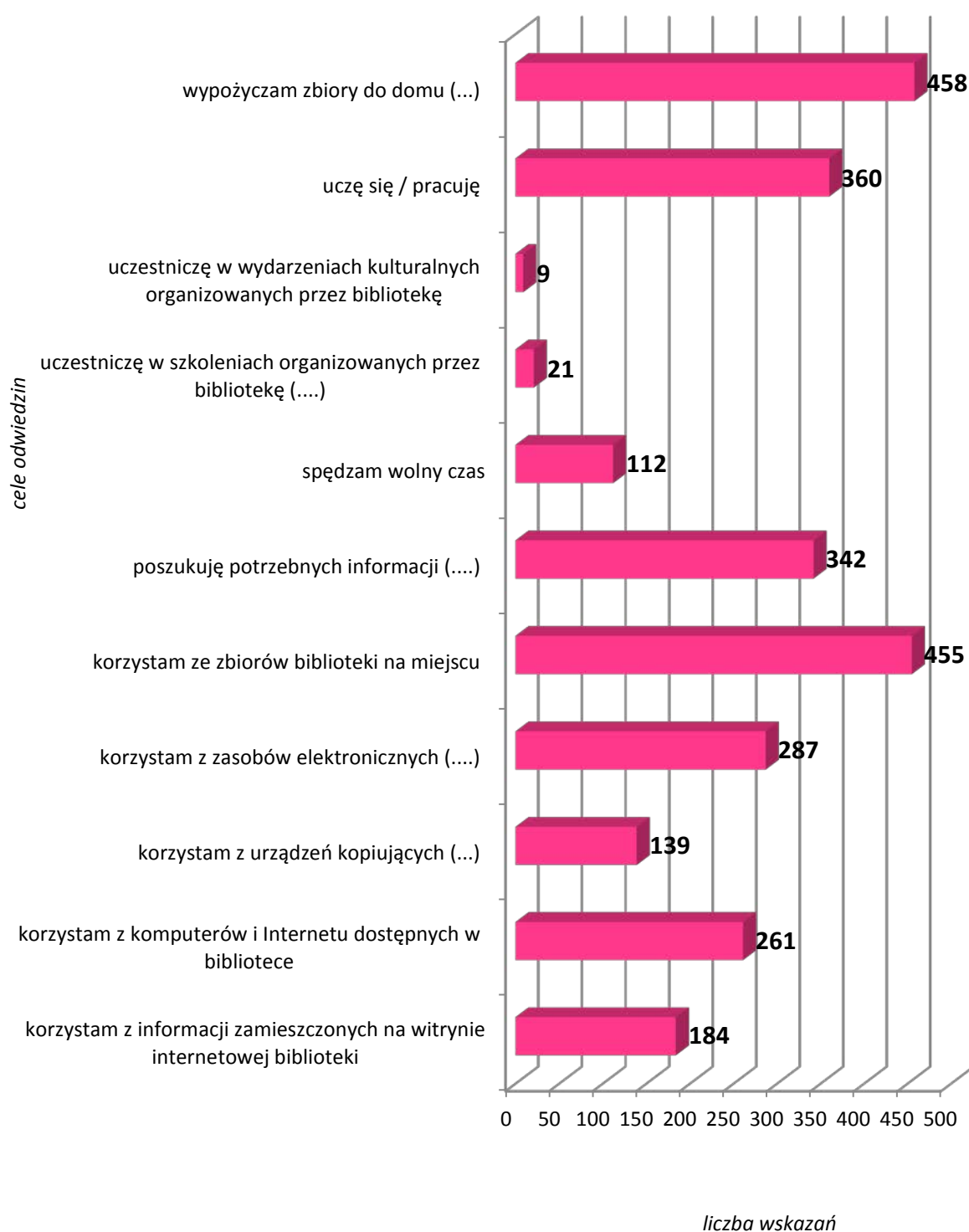
Trzeba zwrócić także uwagę na stosunkowo prozaiczny powód trudności z zebraniem ankiet od osób ze statusem użytkownika „inni”. Jest to liczna grupa osób w zdecydowanej większości nie mająca afiliacji przy Uczelni macierzystej dla Biblioteki, zwykle są to absolwenci oraz osoby spoza środowiska akademickiego, korzystający ze zbiorów Biblioteki i jej różnych usług jako Czytelnicy o statusie „Gościa”. Takie osoby rzadziej korzystają z bardziej zaawansowanych usług bibliotecznych. Często również z czasem przestają odwiedzać Bibliotekę, tracąc status Aktywnego Użytkownika (ogólna populacja użytkowników Biblioteki). Tym niemniej, budujący jest również fakt, że udało się zebrać takżeankiety od osób, które zaznaczały, iż odwiedzają Bibliotekę rzadziej niż raz w roku – a Badanie trwało niespełna trzy miesiące.

Charakterystyka respondentów – tabele krzyżowe

Warto również pokrótce omówić zaobserwowane w czasie analizy badanych ankiet zależności między poszczególnymi odpowiedziami respondentów na pytania w stopce. Co ciekawe, pomimo dominującego odsetka kobiet w populacji oraz próbie, w przypadku grupy doktorantów mężczyźni stanowili wyraźną większość. Nie widać również związku między płcią, a częstotliwością odwiedzin w Bibliotece. Inaczej ma się kwestia z wiekiem i statusem użytkownika. Najmłodsi użytkownicy (wiek 16-19 lat), czyli zasadniczo studenci pierwszego roku studiów, wykazali najwyższą liczbą odwiedzin (blisko 50% dla „kilka razy w tygodniu”). Pozostałe grupy wiekowe respondentów preferują odwiedziny „kilka razy w miesiącu”, jednak dla grupy wiekowej „60+” *ex aequo* z odpowiedziami „przynajmniej raz w miesiącu” oraz „korzystam sporadycznie (rzadziej niż raz w roku)”. Co ciekawe, respondenci ze statusem „inni”, w ponad jednej trzeciej deklarują odwiedziny „kilka razy w tygodniu”, co świadczy o dotarciu z ankietami do najaktywniejszej części tej grupy respondentów. Tym niemniej, zasadniczo najpopularniejsze są odwiedziny (zwłaszcza doktorantów – aż 50%) kilka razy w miesiącu.

Cele odwiedzin w Bibliotece

**W jakim celu odwiedza Pan/Pani zazwyczaj bibliotekę?
Proszę uwzględnić zarówno osobistą obecność w bibliotece,
jak i odwiedzanie strony internetowej.**



Cele odwiedzin w Bibliotece – tabele krzyżowe

Nie ma potrzeby dodatkowo omawiać wykresu ilustrującego cele odwiedzin użytkowników w Bibliotece, tym niemniej warto wskazać na zależności, jakie widać przy porównaniu tych celów z odpowiedziami wykazywanymi w stopce.

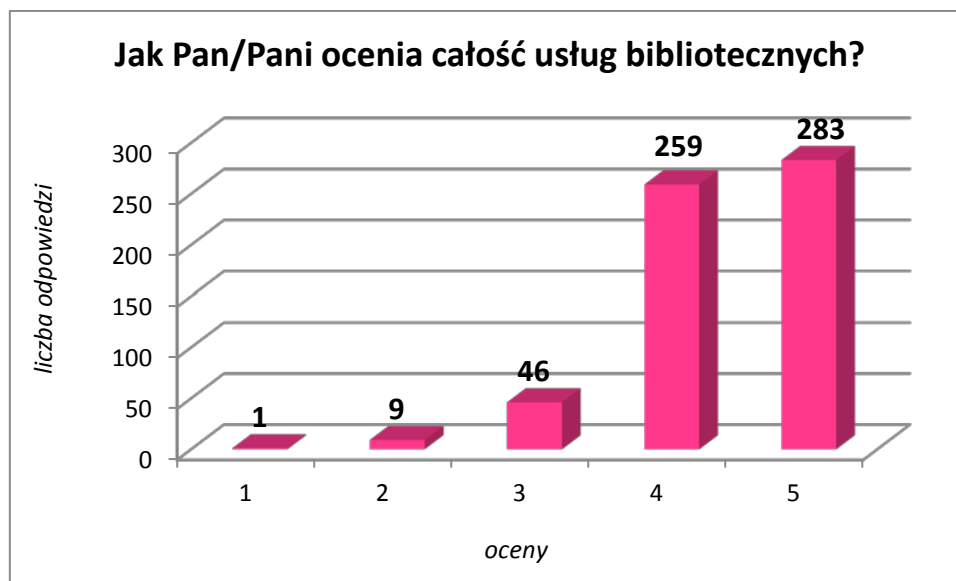
Nie widać większej zależności między płcią, a celami odwiedzania Biblioteki – choć można zauważyć to, iż mężczyźni chętniej spędzają w niej wolny czas (28,57% do 14,35%).

Widać wyraźną, ciekawą zależność między wiekiem a celami odwiedzin. Wraz z wiekiem respondentów zasadniczo rośnie liczba wskazań dla odpowiedzi: korzystam z informacji zamieszczonych na witrynie internetowej Biblioteki, korzystam z komputerów i Internetu dostępnych na miejscu, korzystam z zasobów elektronicznych (choć rzadziej w przypadku grupy wiekowej 60+), korzystam ze zbiorów Biblioteki na miejscu, poszukuję potrzebnych informacji. Użytkownicy deklarujący wyższą grupę wiekową mają zdecydowanie wyższy odsetek tych odpowiedzi niż najliczniejsza grupa wiekowa (czyli dominujący wiek studentów - „20-24” lata).

Ze wszystkich grup użytkowników, studenci najrzadziej deklarują korzystanie z informacji na stronie internetowej Biblioteki (tu natomiast deklarują zainteresowanie doktoranci – aż 75%, którzy ogólnie wybierają najwięcej celów odwiedzin – za wyjątkiem spędzania w budynku Biblioteki wolnego czasu...).

Z analizy ankiet można także zaobserwować wyraźną zależność, że im wyższa częstość odwiedzin użytkownika w Bibliotece, tym większa popularność właściwie wszystkich odpowiedzi, za wyjątkiem wypożyczania zbiorów do domu. Wypożyczanie zbiorów wydaje się wciąż podstawową usługą biblioteczną i jest celem odwiedzin zdecydowanej większości użytkowników Biblioteki – niezależnie od zaobserwowanej częstości ich odwiedzin. Wydaje się, że jeszcze długi czas będzie to podstawowa usługa bibliotek, także naukowych.

Ocena całości usług bibliotecznych – tabele krzyżowe



Powyższy wykres ilustruje ocenę „globalnego wskaźnika satysfakcji użytkowników”. Wartość średnia wynosi **4,36** i warto także wskazać, jak kształtowały się odpowiedzi poszczególnych grup użytkowników.

Nie widać wyraźnej zależności między płcią czy wiekiem, ani też częstością odwiedzin, a ogólną oceną całości usług bibliotecznych, stąd nie ma konieczności ilustrowania tego tabelami krzyżowymi.

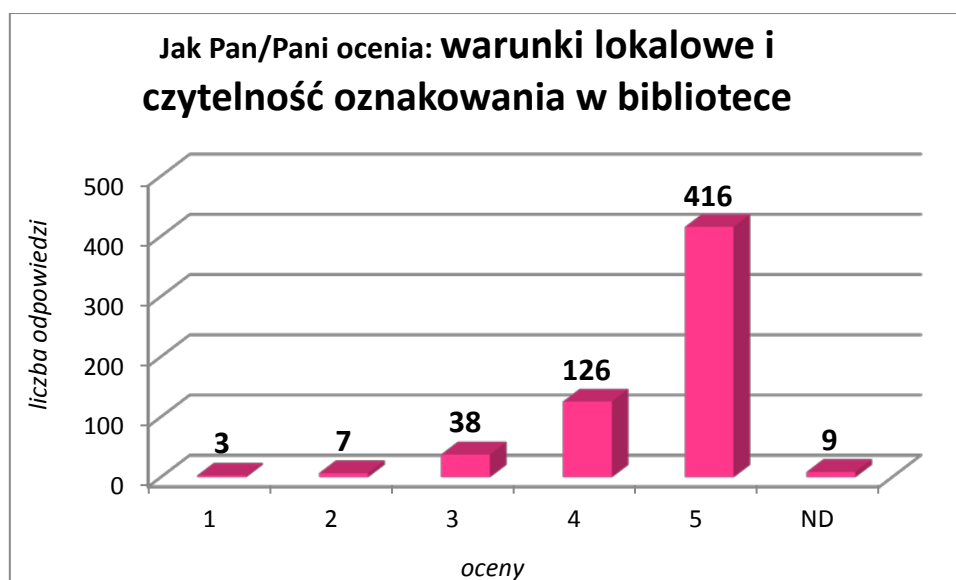
W dalszej części raportu, wykresy dla ocen szczegółowych zostaną wzbogacone tabelami krzyżowymi pod kątem odpowiedzi tych grup. W podsumowaniu, najciekawsze zależności zostaną skomentowane.

Częstość ocen oraz średnia arytmetyczna ocen:

Ocena globalna	Student	Doktorant	Nauczyciel akademicki	Inny
1	0,00%	0,00%	0,00%	1,69%
2	1,78%	0,00%	0,00%	0,00%
3	7,92%	18,75%	5,56%	3,39%
4	45,54%	12,50%	50,00%	30,51%
5	44,75%	68,75%	44,44%	64,41%
Średnia arytmetyczna	4,33	4,50	4,39	4,56

Oceny poszczególnych usług bibliotecznych

Warunki lokalowe i czytelność oznakowania w Bibliotece



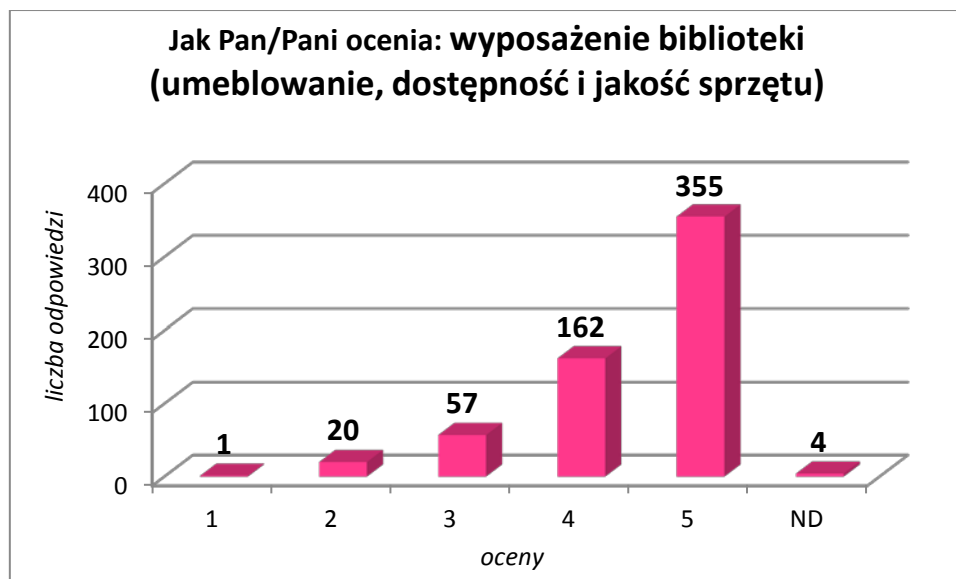
Ocena średnia: **4,60**.

Częstość ocen oraz średnia arytmetyczna ocen:

Ocena	Student	Doktorant	Nauczyciel akademicki	Inny
1	0,59%	0,00%	0,00%	0,00%
2	1,19%	0,00%	5,56%	0,00%
3	6,52%	18,75%	0,00%	3,39%
4	21,74%	18,75%	27,78%	13,56%
5	68,38%	56,25%	66,67%	83,05%
ND	1,58%	6,25%	0,00%	0,00%
Średnia arytmetyczna	4,59	4,40	4,56	4,80

Wszystkie grupy wydały wysoką ocenę warunków lokalowych i czytelności oznakowania w Bibliotece (widać jednak wyraźną różnicę między oceną od doktorantów, a osób o statusie „inny”). Być może doktoranci mają wyższe oczekiwania co do wyposażenia budynku biblioteki akademickiej, znając standardy na kampusach uczelni zachodnich, toteż doktorantom trudniej zaimponować standardem wysokim jak na polskie biblioteki akademickie.

Wyposażenie Biblioteki (umeblowanie, dostępność i jakość sprzętu)



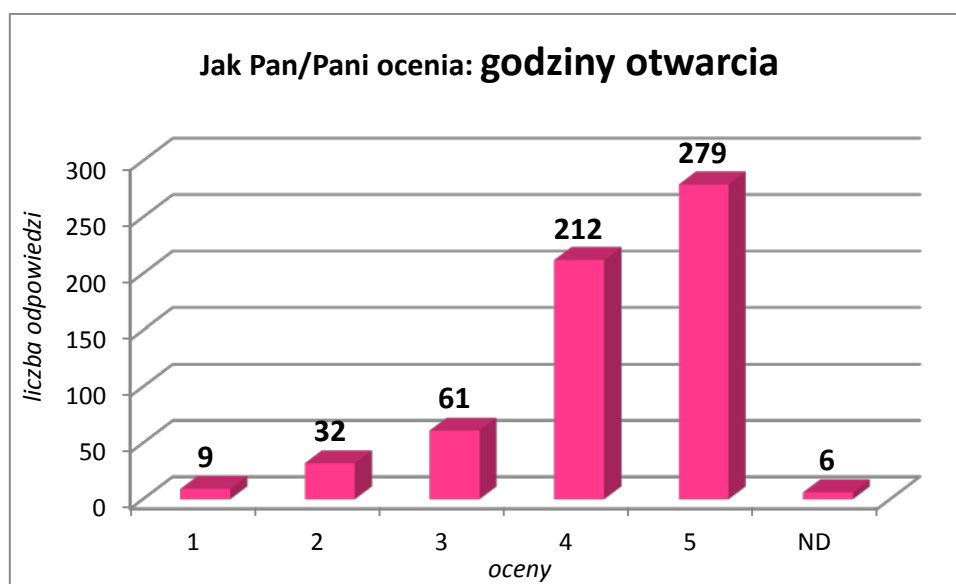
Ocena średnia: **4,43**.

Częstość ocen oraz średnia arytmetyczna ocen:

Ocena	Student	Doktorant	Nauczyciel akademicki	Inny
1	0,20%	0,00%	0,00%	0,00%
2	3,16%	12,50%	0,00%	3,39%
3	8,89%	12,50%	5,56%	15,25%
4	29,64%	18,75%	22,22%	8,47%
5	57,31%	56,25%	72,22%	72,88%
ND	0,79%	0,00%	0,00%	0,00%
Średnia arytmetyczna	4,42	4,19	4,67	4,51

Respondenci deklarują bardzo podobną i wysoką ocenę wyposażenia Biblioteki. Tym niemniej, bardziej niż w przypadku warunków lokalowych, samo wyposażenie jest oceniane przeciętnie, zapewne ze względu na jego nierównomierność – obok wygodnego, funkcjonalnego umeblowania, mieszane uczucia mogą budzić zastosowane rozwiązania co do dostępności komputerów (większość stanowisk to terminale, bez zainstalowanego MS Office).

Godziny otwarcia



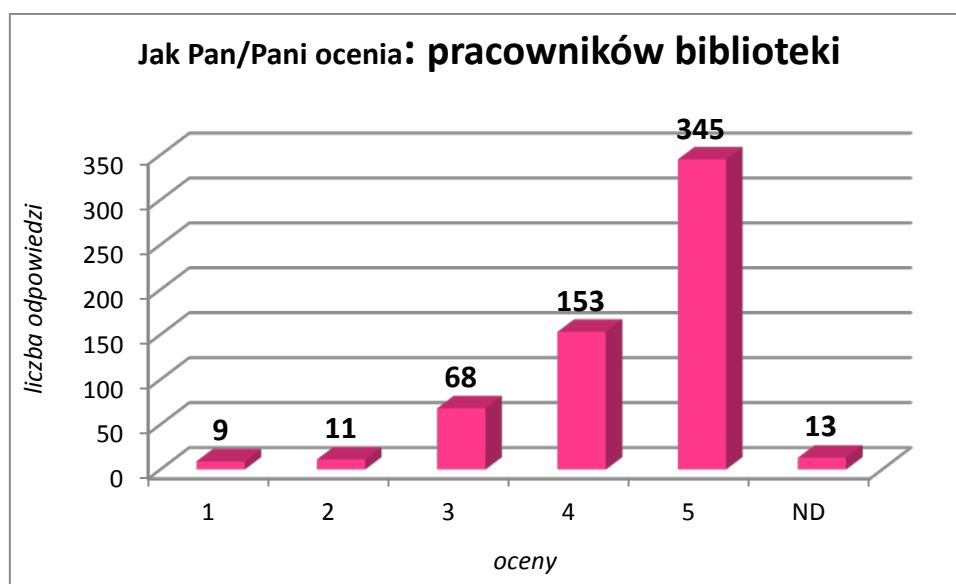
Ocena średnia **4,21**.

Częstość ocen oraz średnia arytmetyczna ocen:

Ocena	Student	Doktorant	Nauczyciel akademicki	Inny
1	0,79%	12,50%	0,00%	5,08%
2	4,94%	0,00%	0,00%	11,86%
3	10,28%	18,75%	11,11%	6,78%
4	36,56%	18,75%	38,89%	28,81%
5	46,25%	50,00%	50,00%	47,46%
ND	1,19%	0,00%	0,00%	0,00%
Średnia arytmetyczna	4,24	3,94	4,39	4,02

Wszystkie grupy respondentów pozytywnie oceniły godziny otwarcia Biblioteki, choć można uczciwie przyznać, że jest to kwestia bardzo subiektywna – godziny otwarcia niewątpliwie są dogodne, jednak niektóre aspekty zawsze mogą być dla Respondentów wymagające zmian – jak zamykanie Biblioteki zwykle najpóźniej o godzinie 20:00 (z dłuższymi dyżurami w czasie sesji), czy też zamykanie Biblioteki w niedziele, kiedy to część użytkowników (zwłaszcza studentów studiów niestacjonarnych) chętnie by z zasobów, a zapewne także przestrzeni Biblioteki korzystała.

Pracownicy Biblioteki



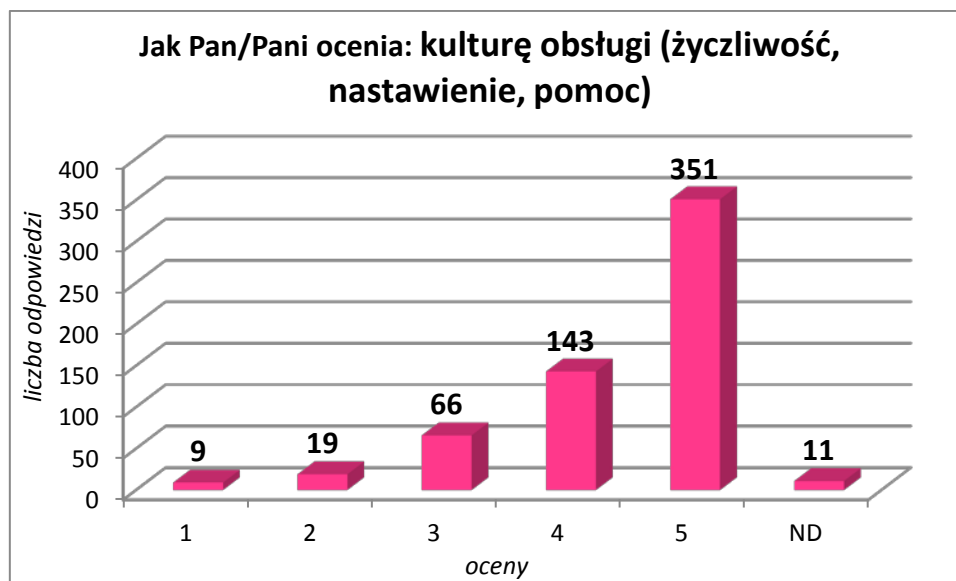
Ocena średnia: **4,39**.

Częstość ocen oraz średnia arytmetyczna ocen:

Ocena	Student	Doktorant	Nauczyciel akademicki	Inny
1	1,58%	6,25%	0,00%	0,00%
2	1,78%	0,00%	5,56%	1,69%
3	11,66%	12,50%	0,00%	11,86%
4	28,06%	6,25%	27,78%	8,47%
5	54,94%	68,75%	66,67%	74,58%
ND	1,98%	6,25%	0,00%	3,39%
Średnia arytmetyczna	4,36	4,40	4,56	4,61

Respondenci wysoko ocenili bibliotekarzy, choć widać, że spora liczba respondentów ocenia pracowników biblioteki przeciętnie, czym obniża ocenę ogólną tego kryterium usług bibliotecznych. Z pewnością istnieje zróżnicowanie między różnymi agendami Biblioteki, co do ich oceny przez użytkowników. Warto podkreślić, jest również, że osoby związane zawodowo lub naukowo z Uczelnią, zarówno doktoranci jak nauczyciele akademicki, w przeważającej większości bardzo wysoko oceniają swoich kolegów z Biblioteki.

Kultura obsługi



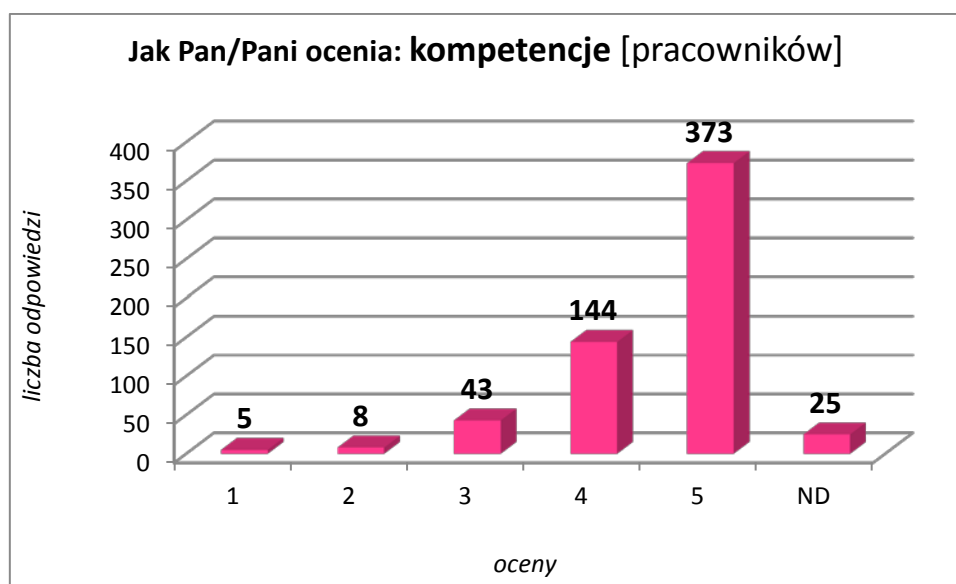
Ocena średnia: **4,37**.

Częstość ocen oraz średnia arytmetyczna ocen:

Ocena	Student	Doktorant	Nauczyciel akademicki	Inny
1	1,58%	6,25%	0,00%	0,00%
2	2,96%	0,00%	5,56%	5,08%
3	11,66%	6,25%	0,00%	10,17%
4	25,89%	6,25%	27,78%	10,17%
5	55,73%	81,25%	66,67%	74,58%
ND	2,17%	0,00%	0,00%	0,00%
Średnia arytmetyczna	4,34	4,56	4,56	4,54

Wszystkie grupy respondentów zdecydowanie wysoko oceniają kulturę obsługi, choć należy uczciwie zauważyć, iż ta trudno mierzalna, ale bardzo istotna kwestia jakości świadczenia usług bibliotecznych wyraźnie wymaga szczególnej uwagi ze strony kierownictwa Biblioteki. Z punktu widzenia dobrego wizerunku Biblioteki pożądana ocena kultury obsługi będzie wynosiła 5 punktów. Jak widać, wśród grupy nauczycieli akademickich, a zwłaszcza wśród studentów, ta ocena zdecydowanie będzie wymagać poprawy, na korzyść wizerunku Biblioteki.

Kompetencje



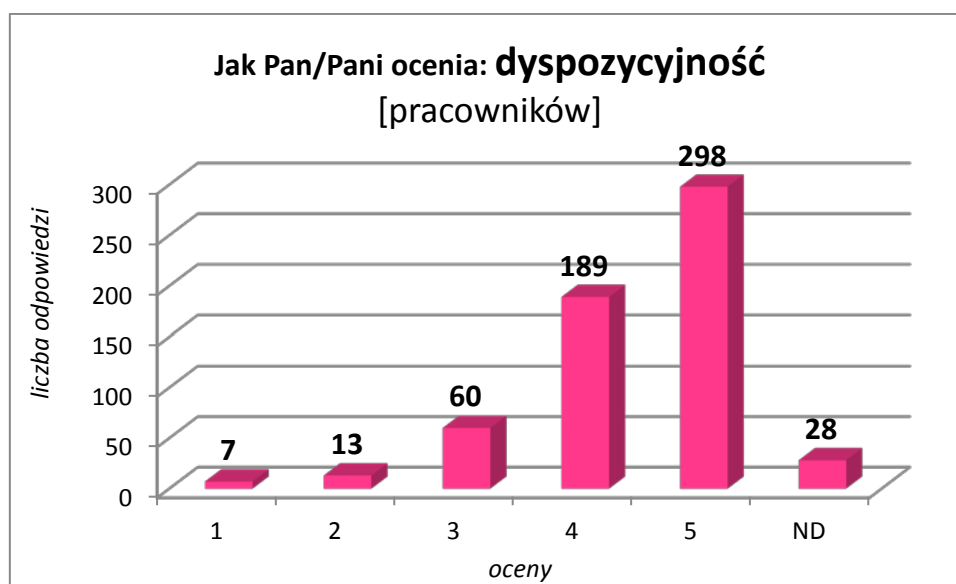
Ocena średnia: 4,52.

Częstość ocen oraz średnia arytmetyczna ocen:

Ocena	Student	Doktorant	Nauczyciel akademicki	Inny
1	0,99%	0,00%	0,00%	0,00%
2	0,99%	6,25%	0,00%	3,39%
3	7,72%	6,25%	5,56%	3,39%
4	25,74%	12,50%	33,33%	10,17%
5	60,20%	75,00%	61,11%	77,97%
ND	4,36%	0,00%	0,00%	5,08%
Średnia arytmetyczna	4,50	4,56	4,56	4,71

Respondenci szczególnie wysoko ocenili kompetencje bibliotekarzy, czyniąc ten aspekt oceny usług bibliotecznych wyraźnie jedną z mocnych stron Biblioteki wykazanych w przeprowadzonym Badaniu. Tym niemniej, kompetencje bibliotekarzy wymagają podnoszenia ustawicznie, ze względu na postępujące zmiany zarówno systemów informacyjnych, jak i potrzeb oraz oczekiwań użytkowników. Należy dołożyć wszelkich starań, aby ten kluczowy dla biblioteki akademickiej aspekt usług był stale wysoko oceniany przez użytkowników.

Dyspozycyjność



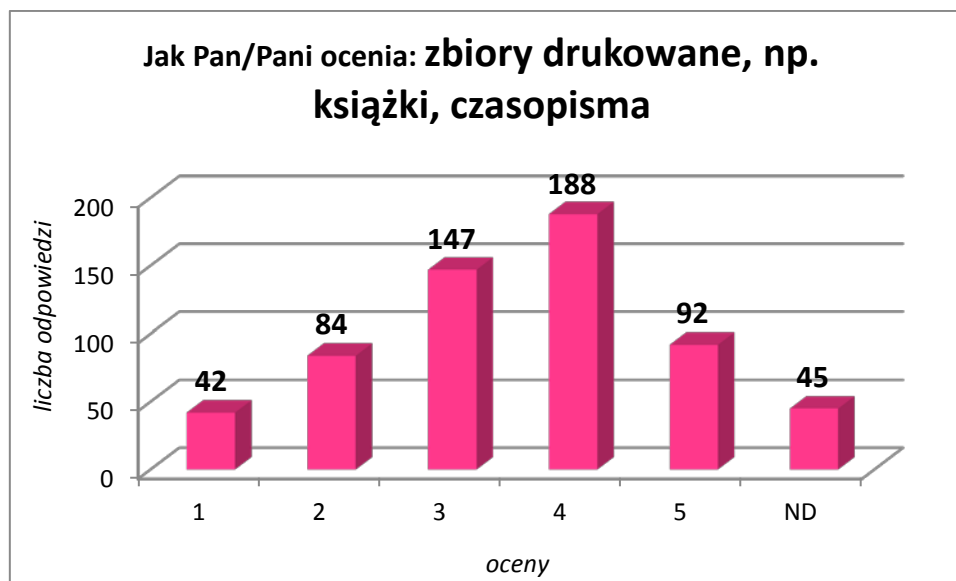
Ocena średnia: **4,34**.

Częstość ocen oraz średnia arytmetyczna ocen:

Ocena	Student	Doktorant	Nauczyciel akademicki	Inny
1	1,20%	6,25%	0,00%	0,00%
2	1,59%	0,00%	5,56%	6,78%
3	10,96%	6,25%	0,00%	6,78%
4	33,67%	18,75%	33,33%	18,64%
5	47,61%	68,75%	55,56%	64,41%
ND	4,98%	0,00%	5,56%	3,39%
Średnia arytmetyczna	4,31	4,44	4,47	4,46

Wszystkie grupy respondentów dobrze oceniły dyspozycyjność bibliotekarzy. Niższa ocena może jednak dotyczyć kwestii gotowości do większej pomocy w poszukiwaniu literatury lub obsłudze baz danych, podczas gdy za wyjątkiem pracowników z wyspecjalizowanej agendy, dyżurni bibliotekarze nie mają zwykle czasu na dłuższą, indywidualną pomoc, dlatego kierują użytkownika do właściwego w świadczeniu informacji naukowej oddziału.

Zbiory drukowane



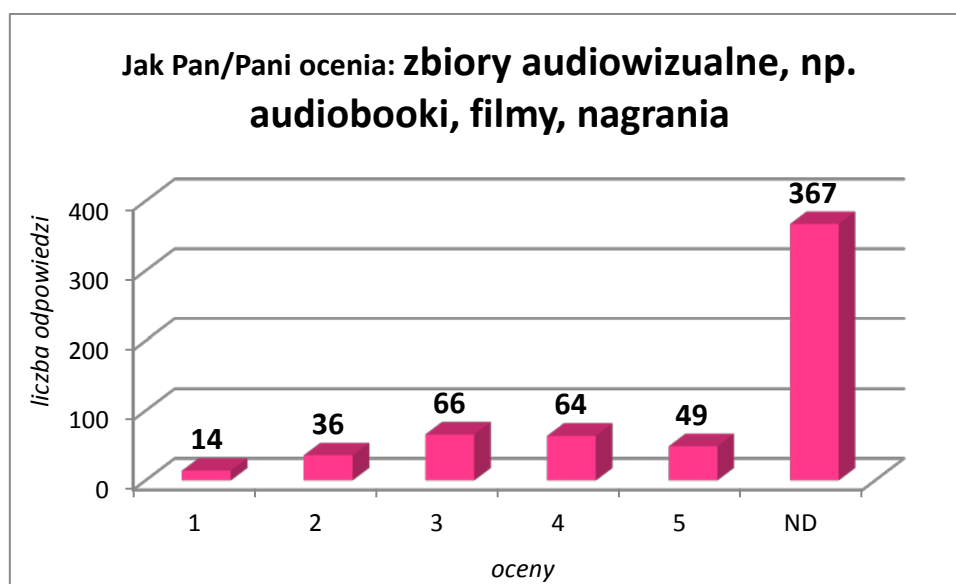
Ocena średnia: **3,37**.

Częstość ocen oraz średnia arytmetyczna ocen:

Ocena	Student	Doktorant	Nauczyciel akademicki	Inny
1	7,52%	0,00%	0,00%	6,78%
2	14,46%	6,25%	0,00%	16,95%
3	26,34%	18,75%	5,56%	16,95%
4	30,69%	31,25%	50,00%	32,20%
5	13,86%	43,75%	38,89%	13,56%
ND	7,13%	0,00%	5,56%	13,56%
Średnia arytmetyczna	3,31	4,13	4,35	3,33

Respondenci zdecydowanie krytycznie ocenili zbiory drukowane dostępne w zasobach Biblioteki. Jest to ocena dotkliwa, zwłaszcza ze strony studentów i doktorantów. Po części dotyczy ona z pewnością liczby tytułów, ale w przypadku studentów bez wątpienia krytyka dotyczy dostępnej liczby egzemplarzy – a w przypadku wielu tytułów liczba niewystarczająca wszystkim chętnym do ich zamówienia. Doktoranci zaś najpewniej nisko oceniają ogólną liczbę tytułów.

Zbiory audiowizualne



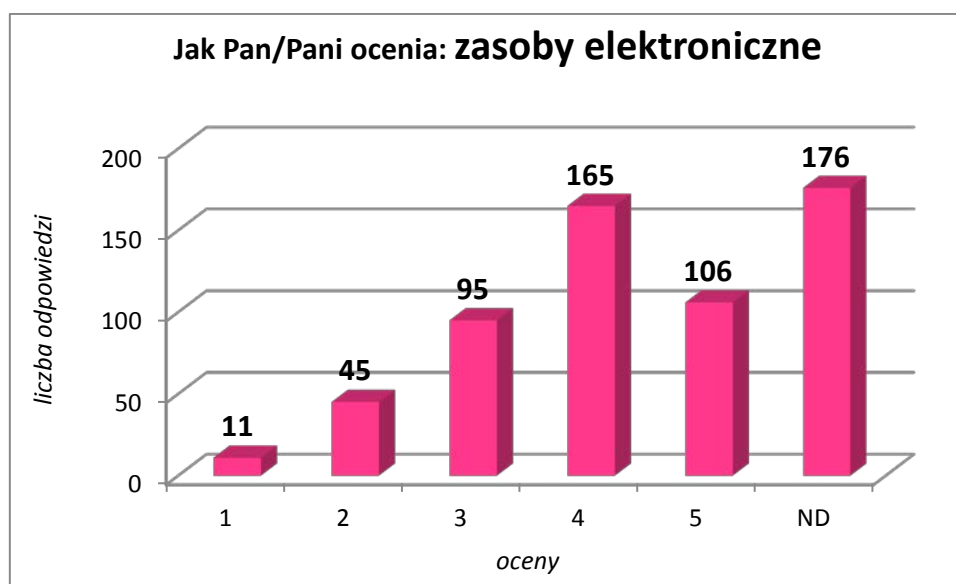
Ocena średnia: **3,43**.

Częstość ocen oraz średnia arytmetyczna ocen:

Ocena	Student	Doktorant	Nauczyciel akademicki	Inny
1	2,19%	0,00%	0,00%	5,08%
2	6,16%	0,00%	0,00%	8,47%
3	11,73%	6,25%	0,00%	10,17%
4	10,54%	12,50%	27,78%	6,78%
5	7,75%	25,00%	27,78%	1,69%
ND	61,63%	56,25%	44,44%	67,80%
Średnia arytmetyczna	3,40	4,43	4,50	2,74

Wszystkie grupy respondentów również bardzo krytycznie oceniły zasoby audiowizualne. W tym jednak przypadku warto zauważyć, że Biblioteka właściwie takich zbiorów użytkownikom nie udostępnia. Z tego też względu nie dziwi wysoka liczba odpowiedzi „nie dotyczy” – natomiast zastanawiają oceny wysokie, od grupy nauczycieli akademickich i doktorantów. Zapewne ocenili dostępność elektronicznych baz danych, oferujących tego typu materiały.

Zasoby elektroniczne



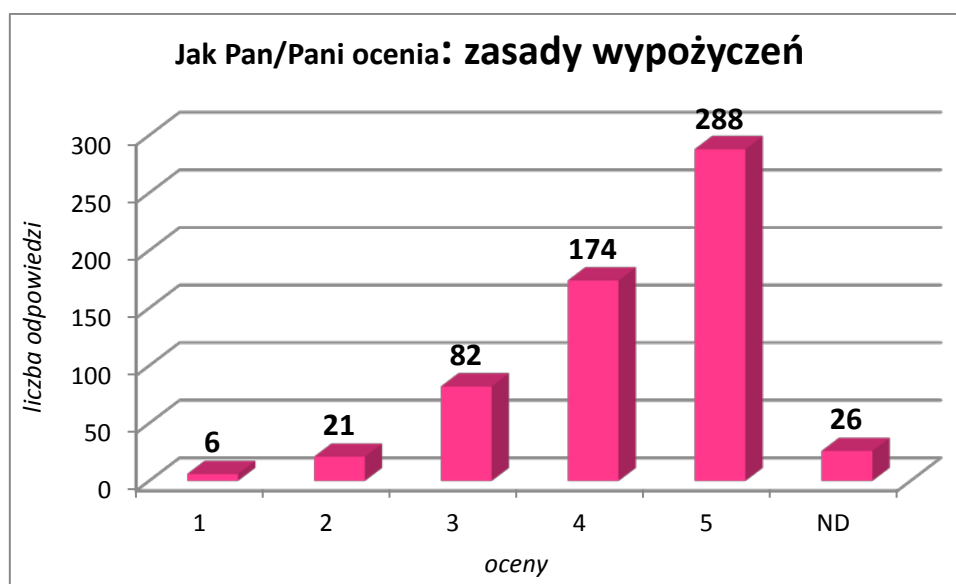
Ocena średnia: **3,73**.

Częstość ocen oraz średnia arytmetyczna ocen

Ocena	Student	Doktorant	Nauczyciel akademicki	Inny
1	1,78%	0,00%	0,00%	3,39%
2	7,33%	12,50%	0,00%	10,17%
3	15,45%	18,75%	5,56%	22,03%
4	28,91%	25,00%	27,78%	16,95%
5	15,84%	37,50%	50,00%	18,64%
ND	30,69%	6,25%	16,67%	28,81%
Średnia arytmetyczna	3,72	3,93	4,53	3,52

Respondenci ogólnie dość nisko ocenili ofertę zasobów elektronicznych, jednak występuje tu bardzo duże zróżnicowanie. Wysoko ten typ zasobów oceniła grupa nauczycieli akademickich, natomiast pozostałe grupy były dość krytyczne, lub deklarowały „nie dotyczy”. Zapewne właśnie nauczyciele akademicy mają dobrze sprecyzowane oczekiwania oraz umieją porównać dostępną ofertę ze standardami polskich bibliotek akademickich.

Zasady wypożyczeń



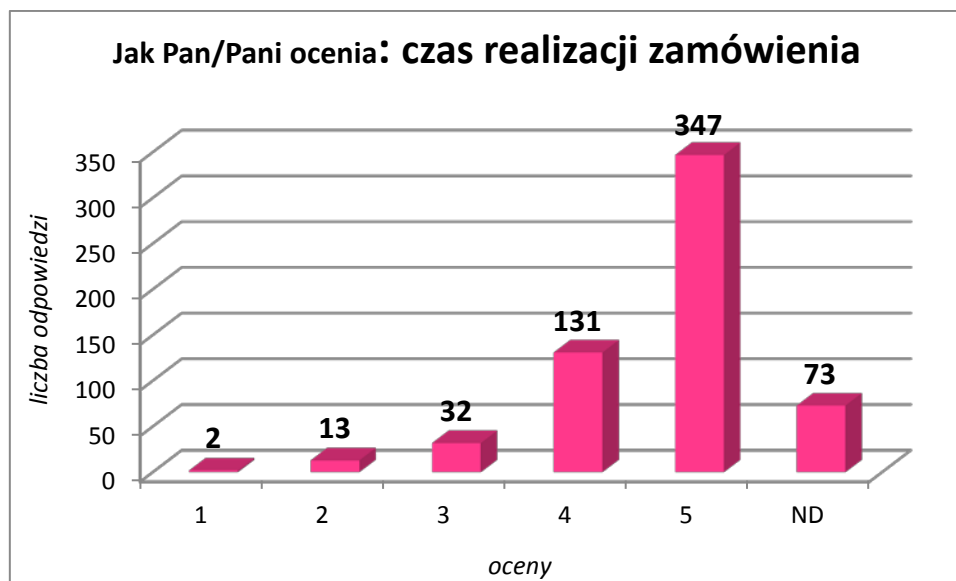
Ocena średnia: **4,26**.

Częstość ocen oraz średnia arytmetyczna ocen

Ocena	Student	Doktorant	Nauczyciel akademicki	Inny
1	0,79%	12,50%	0,00%	0,00%
2	3,37%	0,00%	5,56%	5,08%
3	13,89%	18,75%	0,00%	15,25%
4	30,95%	12,50%	27,78%	18,64%
5	47,82%	56,25%	61,11%	45,76%
ND	3,17%	0,00%	5,56%	15,25%
Średnia arytmetyczna	4,26	4,00	4,53	4,24

Wszystkie grupy respondentów dość dobrze oceniły zasady wypożyczeń. Obiektywnie można to wyjaśnić stosunkowo dogodnymi regułami wypożyczeń na tle innych polskich bibliotek akademickich (zwłaszcza długim czasem wypożyczenia), szczególnie zaś te zasady są korzystne dla grupy nauczycieli akademickich, stąd też nie dziwi u tej grupy wysoka ocena tego aspektu usług Biblioteki Tym niemniej, widoczne są także głosy krytyczne.

Czas realizacji zamówienia



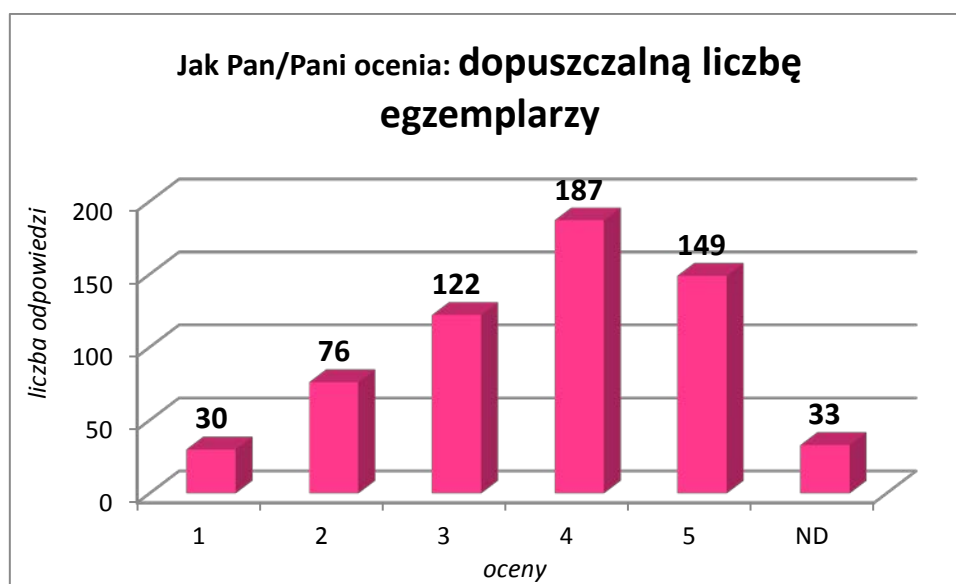
Ocena średnia: **4,54**.

Częstość ocen oraz średnia arytmetyczna ocen:

Ocena	Student	Doktorant	Nauczyciel akademicki	Inny
1	0,20%	6,25%	0,00%	0,00%
2	1,19%	6,25%	5,56%	8,47%
3	4,95%	25,00%	0,00%	5,08%
4	22,57%	18,75%	22,22%	16,95%
5	59,80%	43,75%	66,67%	44,07%
ND	11,29%	0,00%	5,56%	25,42%
Średnia arytmetyczna	4,58	3,88	4,59	4,30

Respondenci wysoko ocenili czas realizacji zamówienia przez Wypożyczalnię, choć widać, że doktoranci ocenili ten aspekt usług dużo krytyczniej. Być może dotyczy to godzin otwarcia agendy Wypożyczalnia, przez co załatwienie pewnych spraw formalnych, zwłaszcza odbioru zamówionych książek w godzinach wieczornych jest utrudnione, a ta grupa użytkowników odbywa wtedy zajęcia na stacjonarnych studiach III stopnia.

Dopuszczalna liczba egzemplarzy



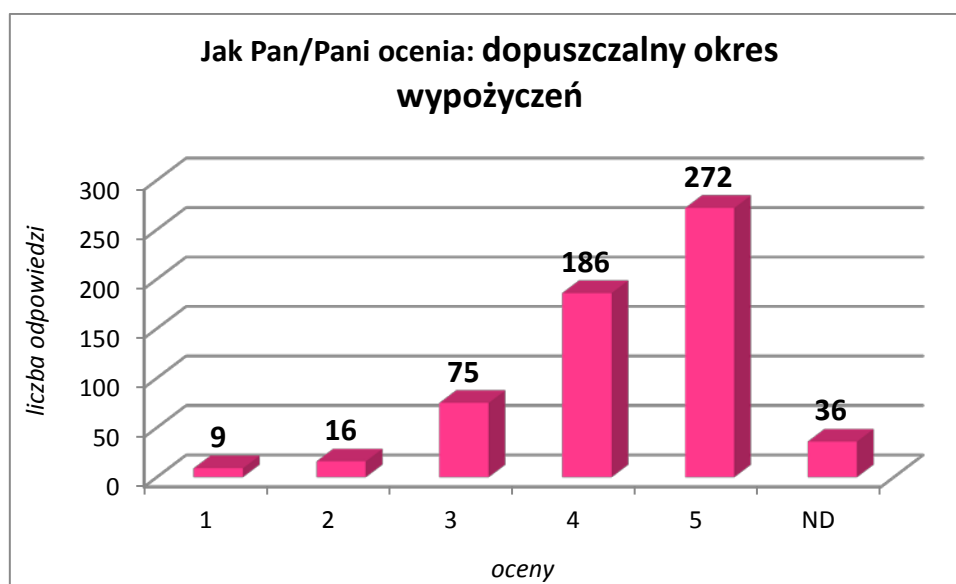
Ocena średnia: **3,62**.

Częstość ocen oraz średnia arytmetyczna ocen:

Ocena	Student	Doktorant	Nauczyciel akademicki	Inny
1	5,36%	12,50%	0,00%	1,69%
2	12,90%	18,75%	0,00%	13,56%
3	21,23%	12,50%	11,11%	18,64%
4	30,95%	31,25%	44,44%	30,51%
5	25,00%	25,00%	38,89%	20,34%
ND	4,56%	0,00%	5,56%	15,25%
Średnia arytmetyczna	3,60	3,38	4,29	3,64

Za wyjątkiem nauczycieli akademickich, wszystkie grupy respondentów krytycznie oceniły dopuszczalną liczbę egzemplarzy. Jest to opinia nieco nieobiektywna, gdyż podobnie jak dopuszczalny okres wypożyczeń, dopuszczalna liczba egzemplarzy jest wyższa, niż zwykle w innych bibliotekach akademickich. Oczekiwania są jednak wyższe. Nauczyciele akademicy oceniają ten aspekt usług zdecydowanie lepiej, niż pozostałe grupy respondentów.

Dopuszczalny okres wypożyczeń



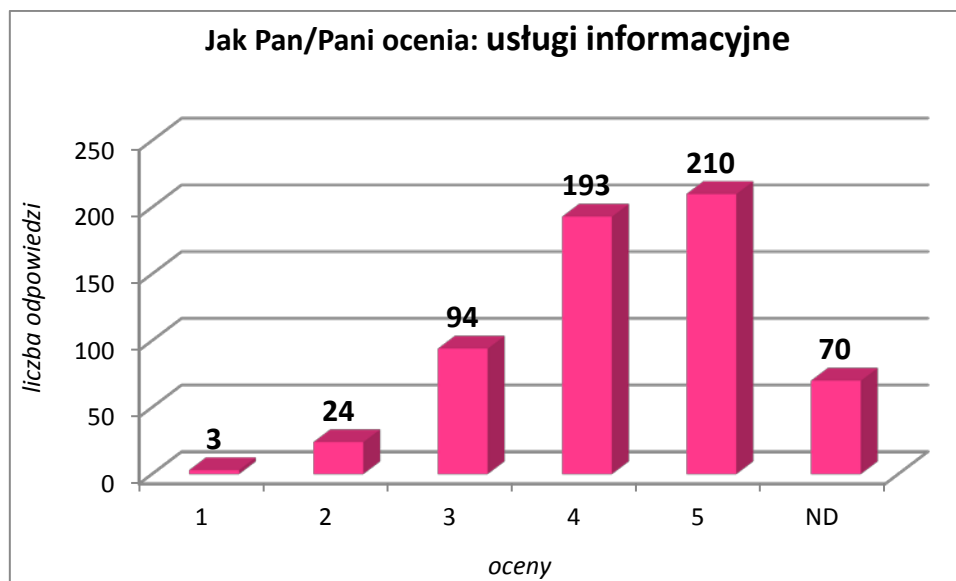
Ocena średnia: **4,25**.

Częstość ocen oraz średnia arytmetyczna ocen:

Ocena	Student	Doktorant	Nauczyciel akademicki	Inny
1	1,00%	12,50%	0,00%	3,45%
2	1,99%	6,25%	5,56%	6,90%
3	12,15%	6,25%	5,56%	20,69%
4	32,27%	43,75%	33,33%	18,97%
5	47,61%	31,25%	50,00%	32,76%
ND	4,98%	0,00%	5,56%	17,24%
Średnia arytmetyczna	4,30	3,75	4,35	3,85

Respondenci raczej dobrze ocenili kwestię dopuszczalnego okresu wypożyczeń, aczkolwiek doktoranci oraz osoby ze statusem „inni” wykazali tu sporo zastrzeżeń, włącznie z ocenami niedostatecznymi. Może być to związane z długim czasem przetrzymywania przez doktorantów wypożyczonych pozycji, zwłaszcza w przypadku trudno dostępnych książek oraz niemożność lub niechęć do częstego odwiedzania Biblioteki.

Usługi informacyjne



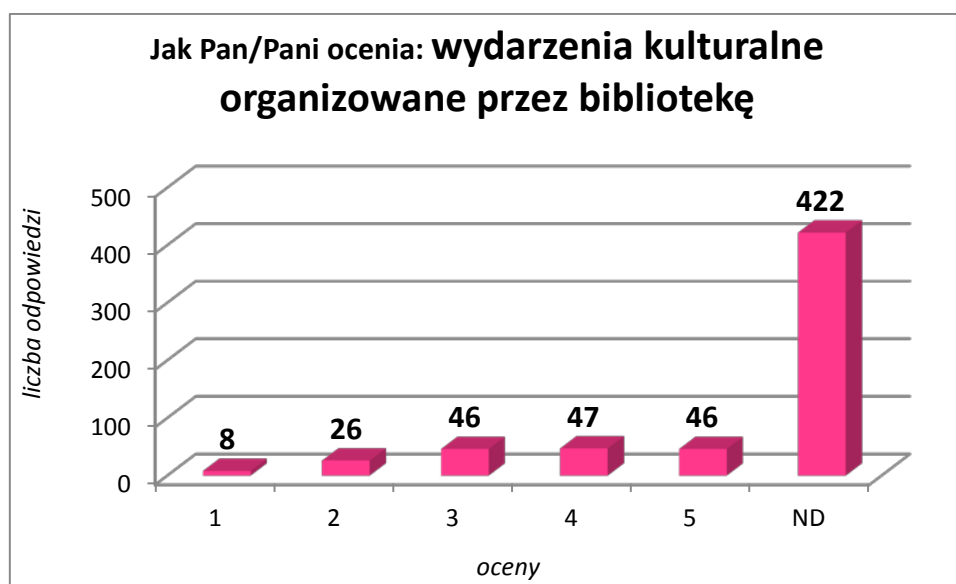
Ocena średnia: **4,11**.

Częstość ocen oraz średnia arytmetyczna ocen:

Ocena	Student	Doktorant	Nauczyciel akademicki	Inny
1	0,60%	0,00%	0,00%	0,00%
2	4,38%	6,25%	0,00%	1,72%
3	16,73%	6,25%	11,11%	12,07%
4	34,06%	12,50%	38,89%	22,41%
5	32,27%	68,75%	44,44%	50,00%
ND	11,95%	6,25%	5,56%	13,79%
Średnia arytmetyczna	4,06	4,53	4,35	4,40

Jakkolwiek większość grup respondentów wysoko oceniła usługi informacyjne oferowane przez pracowników Biblioteki to niższa ocena grupy dominującej wyraźnie obniża ocenę średnią. Można to wytłumaczyć stosunkowo prosto – pozostałe grupy korzystają z informacji naukowej wyspecjalizowanych agend, podczas gdy studenci zasięgają informacji na „pierwszej linii”, gdzie bibliotekarz na dyżurze może mieć mniej czasu lub wiedzy, aby zaspokoić potrzebę informacyjną.

Wydarzenia kulturalne



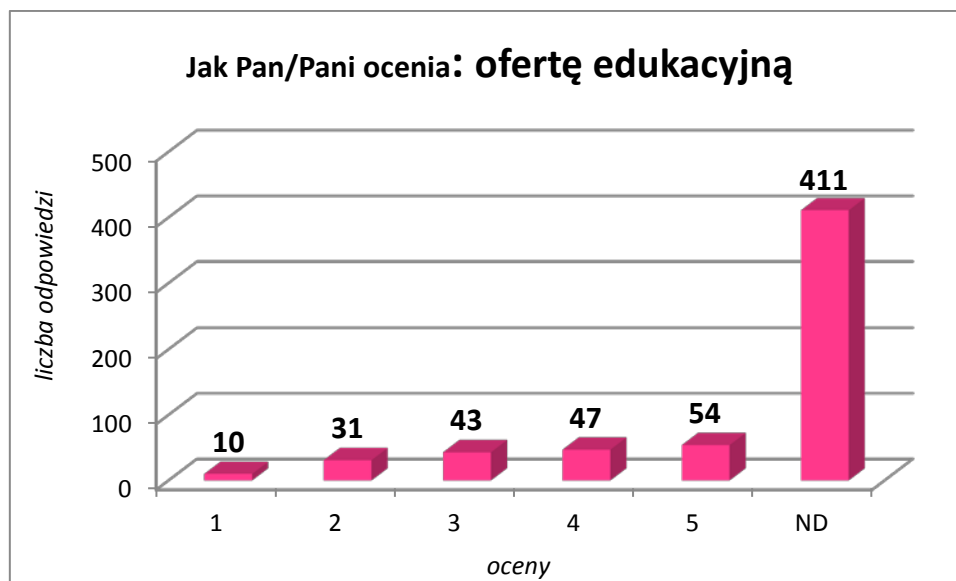
Ocena średnia: **3,56**.

Częstość ocen oraz średnia arytmetyczna ocen:

Ocena	Student	Doktorant	Nauczyciel akademicki	Inny
1	1,39%	6,25%	0,00%	0,00%
2	3,78%	0,00%	0,00%	11,86%
3	8,17%	6,25%	11,11%	3,39%
4	7,97%	0,00%	11,11%	8,47%
5	6,37%	18,75%	27,78%	10,17%
ND	72,31%	68,75%	50,00%	66,10%
Średnia arytmetyczna	3,51	3,80	4,33	3,50

Za wyjątkiem nauczycieli akademickich, użytkownicy raczej nisko oceniają wydarzenia kulturalne odbywające się w Bibliotece. Nie jest to zaskakujące – takie wydarzenia są rzadkie, często również nie są organizowane bezpośrednio przez Bibliotekę, a przez inne jednostki Uczelni. Niska ocena dotyczy raczej braku tych wydarzeń. Tym niemniej, ze względu na ich niską częstotliwość, nie dziwi, że dominuje tu najbardziej spodziewana odpowiedź „nie dotyczy”.

Oferta edukacyjna



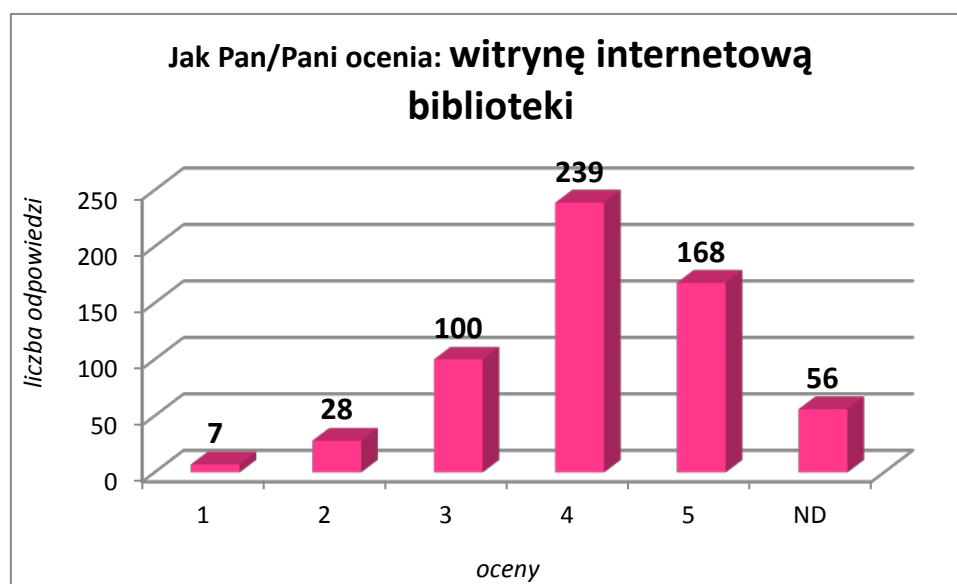
Ocena średnia: **3,56**.

Częstość ocen oraz średnia arytmetyczna ocen:

Ocena	Student	Doktorant	Nauczyciel akademicki	Inny
1	1,39%	12,50%	0,00%	1,69%
2	4,57%	0,00%	0,00%	13,56%
3	7,16%	12,50%	16,67%	3,39%
4	8,15%	0,00%	0,00%	10,17%
5	8,15%	18,75%	27,78%	8,47%
ND	70,58%	56,25%	55,56%	62,71%
Średnia arytmetyczna	3,58	3,29	4,25	3,27

Za wyjątkiem nauczycieli akademickich, respondenci nisko ocenili także ofertę edukacyjną, zaznaczając zresztą zwykle odpowiedź „nie dotyczy”. Należy przyznać, że poza obowiązkowymi zajęciami z Systemów Informacji Bibliotecznej, Biblioteka nie oferuje wielu dedykowanych użytkownikom wydarzeń edukacyjnych. Wyższa ocena ze strony nauczycieli akademickich zapewne dotyczy dedykowanych im prezentacji na temat dostępnych baz danych.

Witryna internetowa Biblioteki



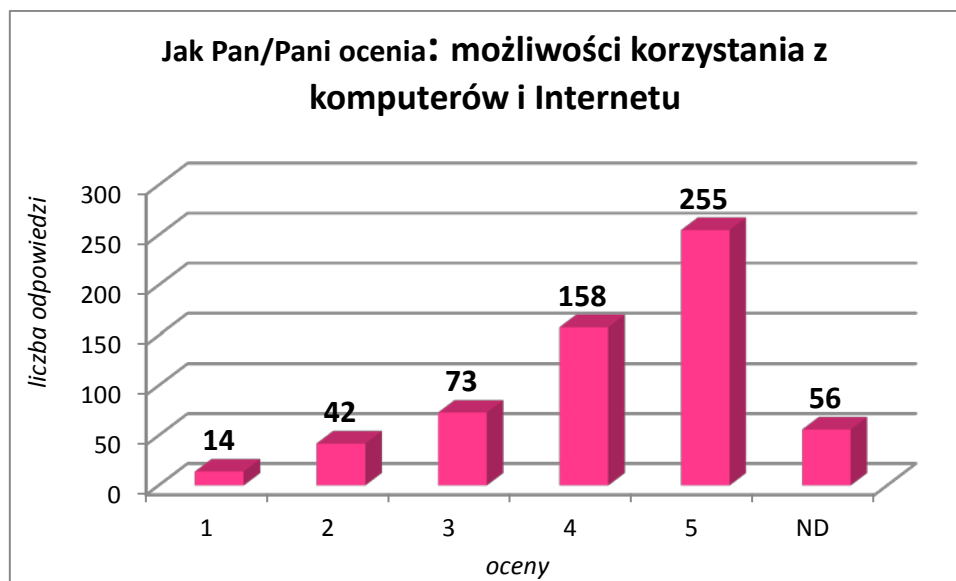
Ocena średnia: **3,98**.

Częstość ocen oraz średnia arytmetyczna ocen:

Ocena	Student	Doktorant	Nauczyciel akademicki	Inny
1	0,99%	6,25%	0,00%	1,69%
2	3,76%	18,75%	0,00%	10,17%
3	17,23%	0,00%	0,00%	22,03%
4	42,18%	25,00%	44,44%	23,73%
5	27,52%	43,75%	38,89%	25,42%
ND	8,32%	6,25%	16,67%	16,95%
Średnia arytmetyczna	4,00	3,87	4,47	3,73

Respondenci zgodnie ocenili witrynę internetową Biblioteki jako przeciętną, choć trzeba tu przyznać, że w okresie Badania obiektywna ocena jej strony wizualnej oraz nowoczesności powinna być jeszcze niższa. Tym niemniej, niedługo po zakończeniu Badania, witryna została zastąpiona nową, nowocześniejszą i bardziej funkcjonalną, co powinno się spotkać z życzliwym przyjęciem przez użytkowników. Efekt ten oceni kolejne badanie satysfakcji.

Możliwość korzystania z komputerów i Internetu



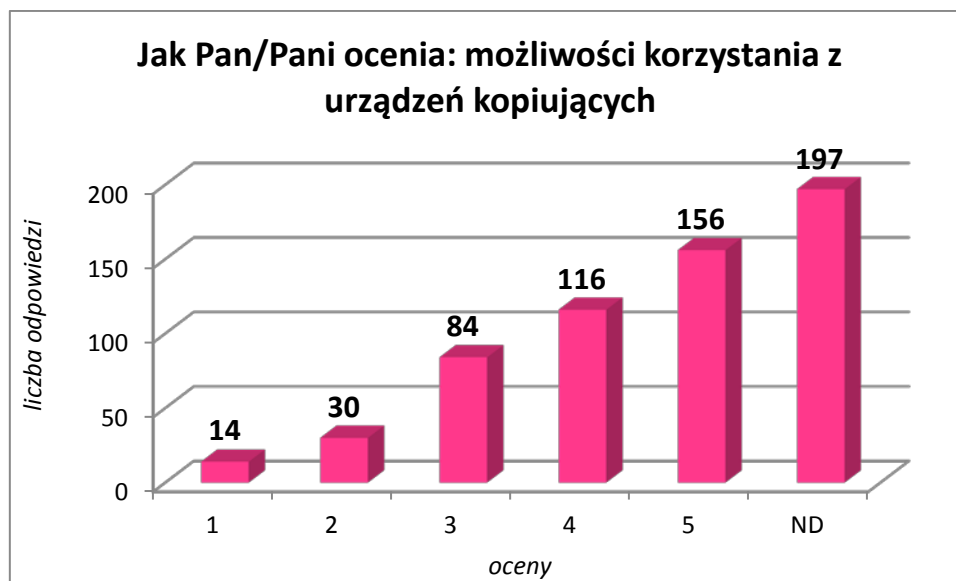
Ocena średnia: **4,10**.

Częstość ocen oraz średnia arytmetyczna ocen:

Ocena	Student	Doktorant	Nauczyciel akademicki	Inny
1	2,57%	6,25%	0,00%	0,00%
2	6,53%	12,50%	0,00%	11,86%
3	13,86%	12,50%	5,56%	0,00%
4	27,92%	6,25%	22,22%	20,34%
5	40,40%	50,00%	44,44%	59,32%
ND	8,71%	12,50%	27,78%	8,47%
Średnia arytmetyczna	4,06	3,93	4,54	4,39

Stosunkowo przeciętnie oceniono możliwość korzystania z komputerów i Internetu w ofercie Biblioteki. Paradoksalnie można się było spodziewać oceny jeszcze niższej, ze względu na charakter dostępnego sprzętu (w większości terminale o ograniczonych możliwościach). Użytkownicy mogą bez problemu korzystać z zasobów Biblioteki za pomocą dostępnych urządzeń. Tym niemniej, ocena jest obiektywnie przeciętna i wskazane jest okazanie troski rozwojowi dostępnej w Bibliotece infrastruktury.

Możliwość korzystania z urządzeń kopiujących



Ocena średnia: **3,93**.

Częstość ocen oraz średnia arytmetyczna ocen:

Ocena	Student	Doktorant	Nauczyciel akademicki	Inny
1	1,98%	12,50%	0,00%	3,39%
2	5,56%	6,25%	0,00%	1,69%
3	14,68%	18,75%	16,67%	6,78%
4	18,65%	12,50%	27,78%	25,42%
5	25,20%	31,25%	33,33%	30,51%
ND	33,93%	18,75%	22,22%	32,20%
Średnia arytmetyczna	3,90	3,54	4,21	4,15

Respondenci nisko ocenili dostępne w Bibliotece urządzenia służące kopiowaniu dostępnych zasobów. Należy tutaj wyrazić ubolewanie, iż za wyjątkiem jednego bardzo funkcjonalnego skanera wielkoformatowego, pozostałe urządzenia pozostawiają wiele do życzenia. Zostały podjęte już kroki w celu wprowadzenia rozwiązań umożliwiających wszystkim użytkownikom Biblioteki kopiowanie dostępnych zbiorów za pomocą nowoczesnych i wygodnych urządzeń.

Podsumowanie

Wyniki przeprowadzonego w Bibliotece Badania można podsumować i skomentować następującymi konkluzjami i zaleceniami:

- usługi biblioteczne są oceniane relatywnie wysoko, globalny wskaźnik satysfakcji użytkowników wynosi **4,36**;
- bardzo wysoko (z oceną powyżej 4,5) są oceniane usługi biblioteczne, takie jak: warunki lokalowe i wyposażenie, kompetencje [bibliotekarzy], czas realizacji zamówienia [wypożyczenia, ale także zapewne usług informacyjnych kierowanych online] – można je więc uznać za mocne strony Biblioteki. Tym niemniej, są to zwykłe podstawowe usługi biblioteczne, jej tzw. działalność podstawowa. Cieszy wysoka ocena kompetencji, jak również pozytywne spojrzenie na stan wyposażenia Biblioteki. Rozwój Biblioteki musi obejmować utrzymanie ich na równie wysokim poziomie, przy uwzględnianiu zmian oczekiwań użytkowników, jak również poprawę innych usług bibliotecznych;
- nisko oceniane usługi biblioteczne, w tym zwłaszcza takie jak np. (ocena poniżej 4 punktów): zbiory Biblioteki (zarówno drukowane, jak elektroniczne), dopuszczalna liczba wypożyczanych książek, brak organizowania wydarzeń kulturalnych i edukacyjnych, witryna internetowa, urządzenia kopiujące – są słabymi stronami Biblioteki, choć widać tu rozbieżności, co do oceny usług przez różne grupy respondentów. Tym niemniej, dalszy rozwój Biblioteki musi uwzględniać w szczególności poprawę tych właśnie usług. Co więcej, wydaje się dość oczywiste, iż należy podjąć działania w kierunku rozwoju właśnie tych usług, które są oceniane nisko, lub mają przewagę odpowiedzi „nie dotyczy”. Wzrost

zainteresowania użytkowników tymi właśnie usługami może być dla Biblioteki szansą rozwojową, natomiast zignorowanie tych usług – poważnym zagrożeniem. Dobrym znakiem dla rozwoju może być również fakt, iż niedługo po zakończeniu zbierania ankiet ruszyła nowa strona Biblioteki – więc ten mocno krytykowany element usług został zastąpiony nowym i funkcjonalnym narzędziem. Można oczekiwać, że ta zmiana wpłynie korzystnie także na ocenę usług bibliotecznych, zwłaszcza świadczonych drogą elektroniczną, jak elektroniczne formularze zapytań;

- zastosowana w tegorocznym Badaniu zamknięta forma kwestionariusza odpowiedzi uniemożliwia respondentom wyjaśnienie kontekstu swoich opinii. Sprawia to, że czasem trudno jest jednoznacznie ocenić intencje respondenta, kiedy np. ocenia negatywnie dyspozycyjność (w sytuacji kiedy zawsze jest dostępny dyżurujący bibliotekarz – być może chodzi raczej o skłonność do pomocy?) lub też wyposażenie budynku (nie sposób więc ocenić, czy dla Respondenta problemem jest jakość tego wyposażenia, czy np. liczba stanowiska do pracy?). Pytania otwarte, jakkolwiek trudne później do wykorzystania w analizie ilościowej (zwłaszcza porównawczej), byłyby ważnym uzupełnieniem Badania. W kolejnych ankietach zostanie dodana możliwość odpowiedzi otwartych, zarówno dla ogólnej oceny, jak i poszczególnych aspektów usług bibliotecznych. Odpowiedzi takie nie będą poddawane kalkulacji, ale mogą stanowić bezcenne źródło pomysłów na poprawę usług bibliotecznych, z punktu widzenia kształtowania strategii rozwoju Biblioteki.

W kolejnych latach planowane jest regularne przeprowadzanie podobnych badań ankietowych w celu pomiaru satysfakcji użytkowników Biblioteki oraz ewaluacji efektów rozwoju jej usług.