

POMIAR SATYSFAKCJI UŻYTKOWNIKÓW BIBLIOTEKI

Raport z badania
ankietowego



**Badanie przeprowadzono dzięki merytorycznemu
wsparciu zapewnionemu przez koordynatorów
projektu AFB.**

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

Wrocław 2019

Spis treści

Wstęp.....	4
Wyniki ankiet	6
Charakterystyka respondentów	6
Charakterystyka respondentów – tabele krzyżowe	8
Cele odwiedzin w Bibliotece	9
Cele odwiedzin w Bibliotece – tabele krzyżowe	10
Ocena całości usług bibliotecznych – tabele krzyżowe	11
Oceny poszczególnych usług bibliotecznych.	12
Warunki lokalowe i czytelność oznakowania w Bibliotece.....	12
Wypożyczenie Biblioteki (umeblowanie, dostępność i jakość sprzętu)	13
Godziny otwarcia	14
Pracownicy Biblioteki.....	15
Kultura obsługi.....	16
Kompetencje	17
Dyspozycyjność	18
Zbiory drukowane	19
Zbiory audiowizualne	20
Zasoby elektroniczne	21
Zasady wypożyczeń	22
Czas realizacji zamówienia.....	23
Dopuszczalna liczba egzemplarzy	24
Dopuszczalny okres wypożyczeń	25
Usługi informacyjne.....	26
Wydarzenia kulturalne	27
Oferta edukacyjna	28
Witryna internetowa Biblioteki.....	29
Możliwość korzystania z komputerów i Internetu	30
Możliwość korzystania z urządzeń kopiujących.....	31
Uwagi i opinie	32
Podsumowanie	38

Wstęp

Biblioteka Główna Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu (dalej zwana krótko „Biblioteką”) wzięła po raz drugi udział w ogólnopolskim badaniu satysfakcji użytkowników polskich bibliotek naukowych. Pierwszy raz Biblioteka uczestniczyła w badaniu w 2017 roku. W okresie od 20 lutego do 30 kwietnia 2019 roku, przeprowadzono wśród użytkowników Biblioteki badanie ankietowe, 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 Oddziału Informacji Naukowej. Elektroniczną wersję ankiety zbudowano w programie Microsoft Forms oraz udostępniono przez link na stronie internetowej Biblioteki. Informację o przeprowadzanej ankiecie wraz z kodem QR zostały również umieszczone na plakatach, które zostały rozwieszone na terenie Biblioteki i Uczelni. Wszyscy pracownicy Uniwersytetu Ekonomicznego zostali poinformowani o ankiecie drogą elektroniczną poprzez Komunikację Wewnętrzną. W bieżącej edycji papierowe ankiety i plakaty zostały także udostępnione w zamiejscowym Wydziale w Jeleniej Górze. Respondenci ankietę wypełniali anonimowo, podając swoją grupę

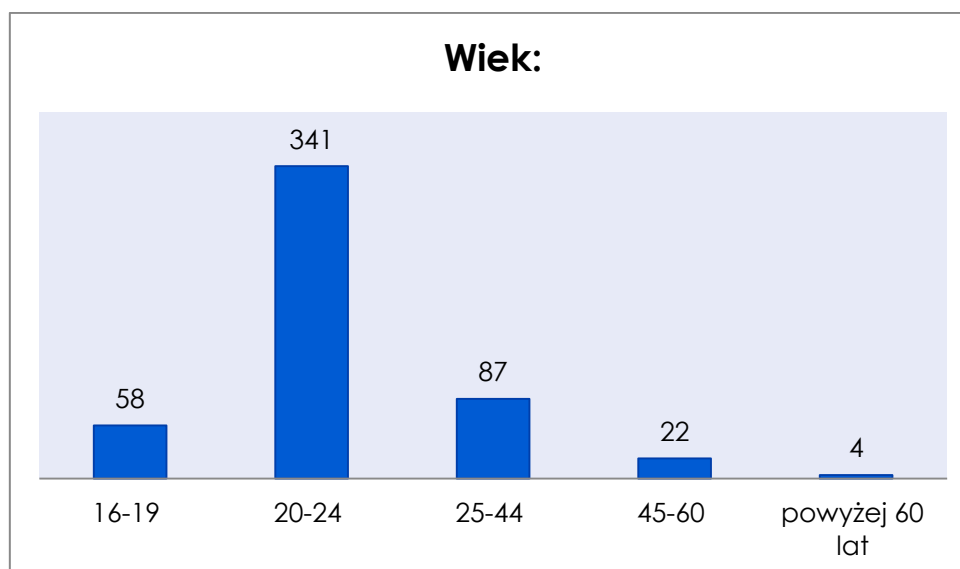
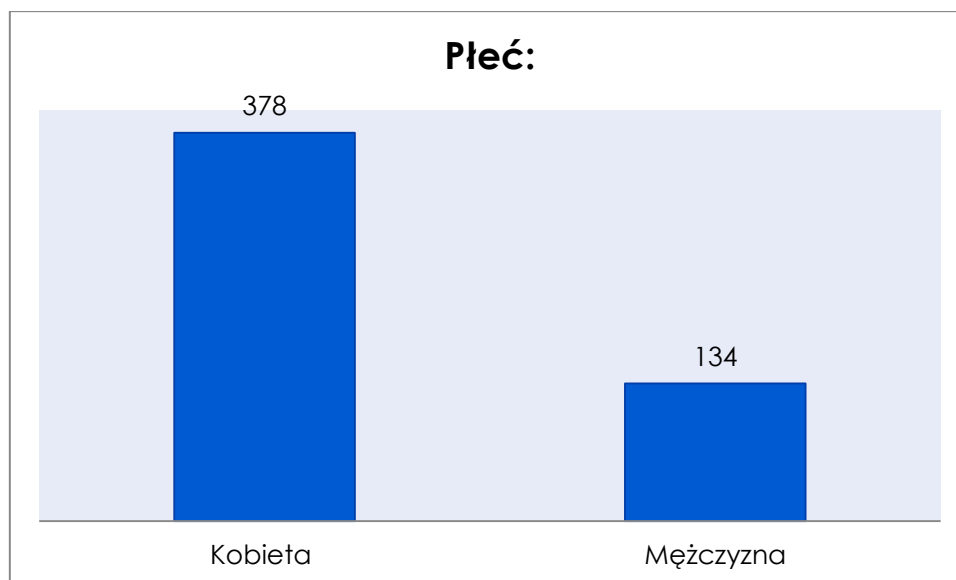
wiekową, płeć oraz status („student”, „doktorant”, „pracownik” oraz „inny”). W ankiecie respondenci wskazywali cele wizyt w Bibliotece, potem oceniają ogólnie oraz w szczegółach jakość usług oraz infrastrukturę. Określali także częstotliwość korzystania z usług Biblioteki.

W czasie trwania Badania, w Bibliotece zebrano ostatecznie 342 ankiety w wersji papierowej oraz 174 ankiet elektronicznych. W badaniu wzięło więc udział w sumie 516 respondentów, w tym: 438 studentów, 23 doktorantów, 31 pracowników oraz 21 innych, 3 osoby nie udzieliły odpowiedzi. W czasie zbierania ankiet, osobno zliczano ankiety od studentów proszonych o wypełnienie formularza ankiety w czasie obowiązkowych zajęć bibliotecznych (oczywiście nieobowiązkowo). Była to grupa licząca 88 ankiet. 24 ankiety zostały zebrane od użytkowników biblioteki ówczesnego wydziału zamiejscowego Uczelni w Jeleniej Górze.

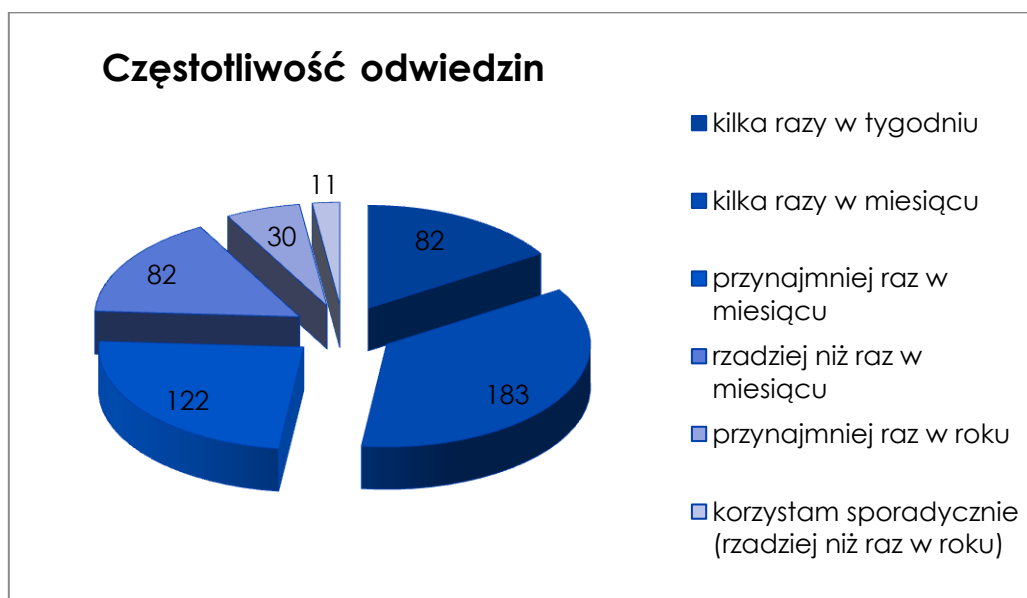
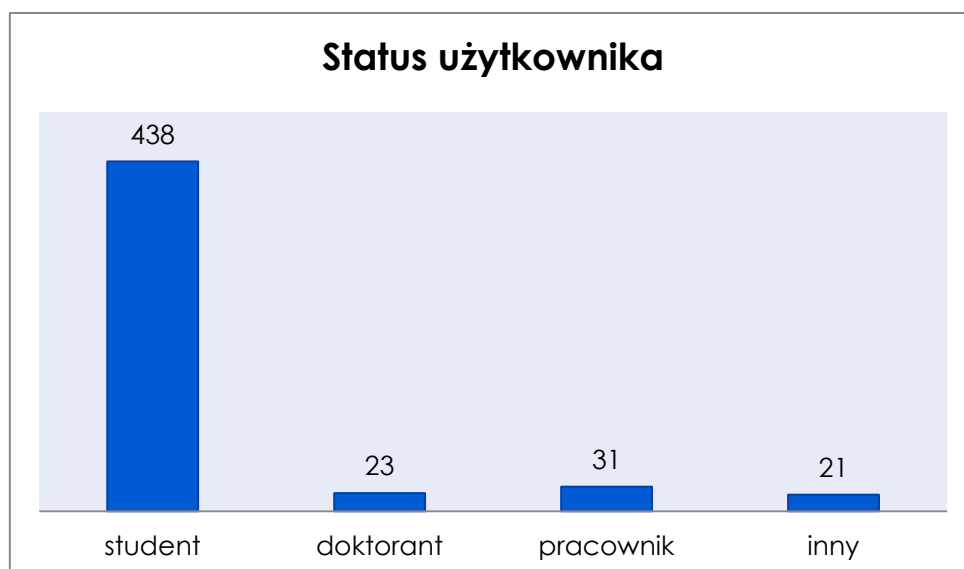
Formularz ankiety składał się z szeregu pytań zamkniętych oraz pola „Uwagi i opinie”, gdzie ankietowani mogli wypowiedzieć się na dowolny temat związany z Biblioteką i jej usługami. Respondenci najpierw wskazywali cele swoich wizyt w Bibliotece, następnie ogólnie oceniali poziom usług bibliotecznych, 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, ponad 70% respondentów ankiet stanowiły kobiety, natomiast w strukturze wieku ponad 66% stanowiły osoby w wieku 20-24 lat, zaś blisko 15% osoby w wieku 25-44 lata. Nie jest to wynik zaskakujący, zważywszy na fakt przeprowadzania 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, co jest bezpośrednio związane z charakterem instytucji w której przeprowadzano badanie.

Trzeba zwrócić także uwagę na stosunkowo prozaiczny powód trudności z zebraniem ankiet od osób ze statusem użytkownika „inny”. Jest to liczna grupa osób w zdecydowanej większości nie mająca afiliacji przy Uczelni macierzystej dla Biblioteki, zwykle są to

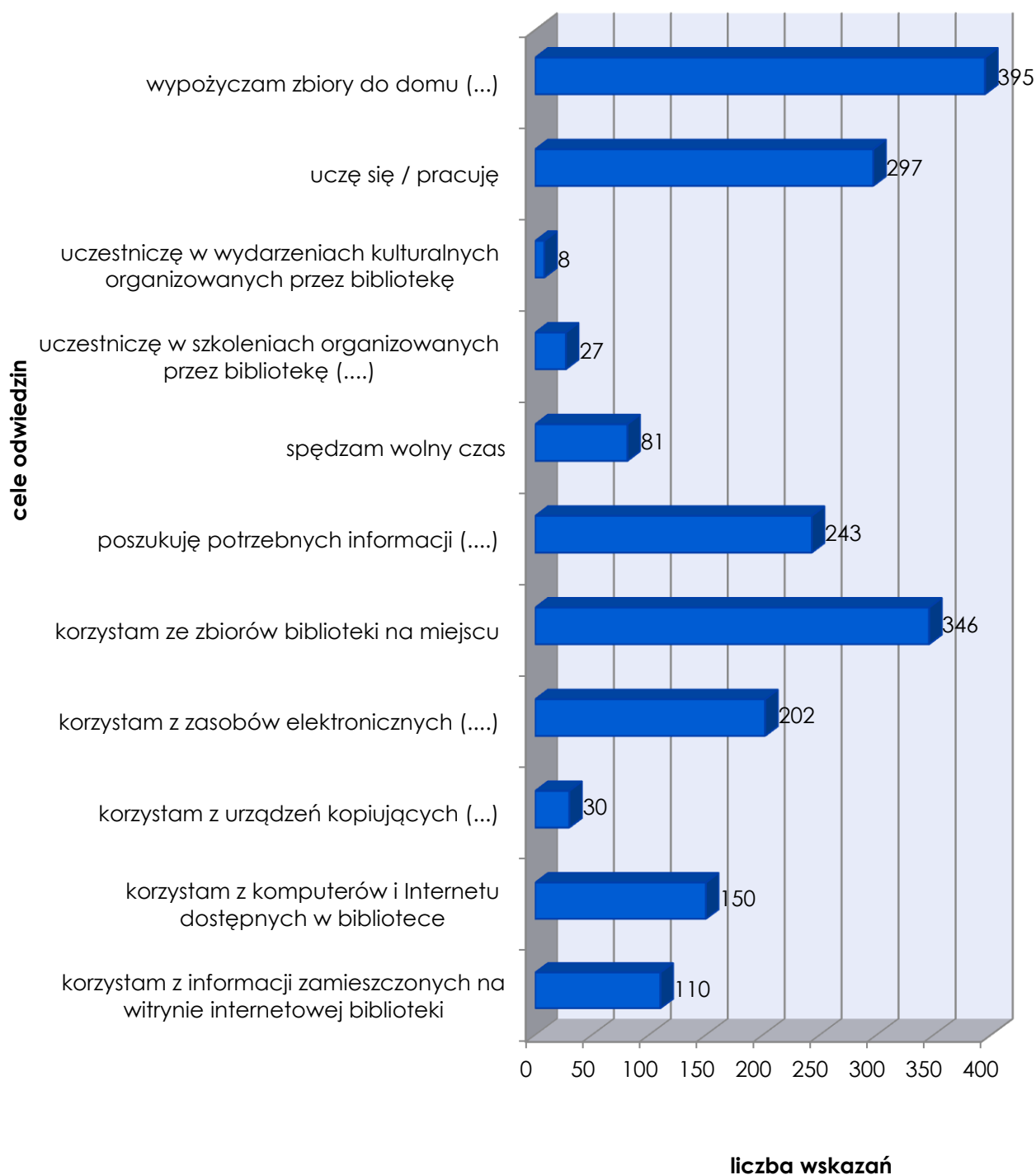
absolwenci oraz osoby spoza środowiska akademickiego, korzystający ze zbiorów Biblioteki i jej różnych usług jako Czytelnicy o statusie „Gościa”. Takie osoby rzadziej korzystają z bardziej zaawansowanych usług bibliotecznych. Często również z czasem przestają odwiedzać Bibliotekę, tracąc status Aktywnego Użytkownika (ogólna populacja użytkowników Biblioteki). Tym niemniej, budujący jest również fakt, że udało się zebrać także ankiety 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 metryczce. Kobiety są dominującą grupą w każdym typie użytkownika. Nie widać związku między płcią, a częstotliwością odwiedzin w Bibliotece. Inaczej ma się kwestia z wiekiem i statusem użytkownika. W dominującej grupie wiekowej 20-24 lata (ponad 2/3 respondentów) najpopularniejszą odpowiedzią na pytanie o częstotliwość odwiedzin było „przynajmniej raz w miesiącu”. Respondenci w wieku „16-19” lat (czyli właściwie studenci 1. roku studiów) preferują odwiedziny „rzadziej, niż raz w miesiącu”. Analizując związek częstotliwości odwiedzin ze statusem użytkownika, można zauważyć, że studenci, pracownicy i doktoranci preferują odwiedziny „przynajmniej raz w miesiącu”. W przypadku użytkowników ze statusem „inny”, najpopularniejszą deklarowaną odpowiedzią są odwiedziny „rzadziej, niż raz w miesiącu”, co świadczy, że udało się dotrzeć z ankietą do dość aktywnej grupy tych użytkowników.

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.

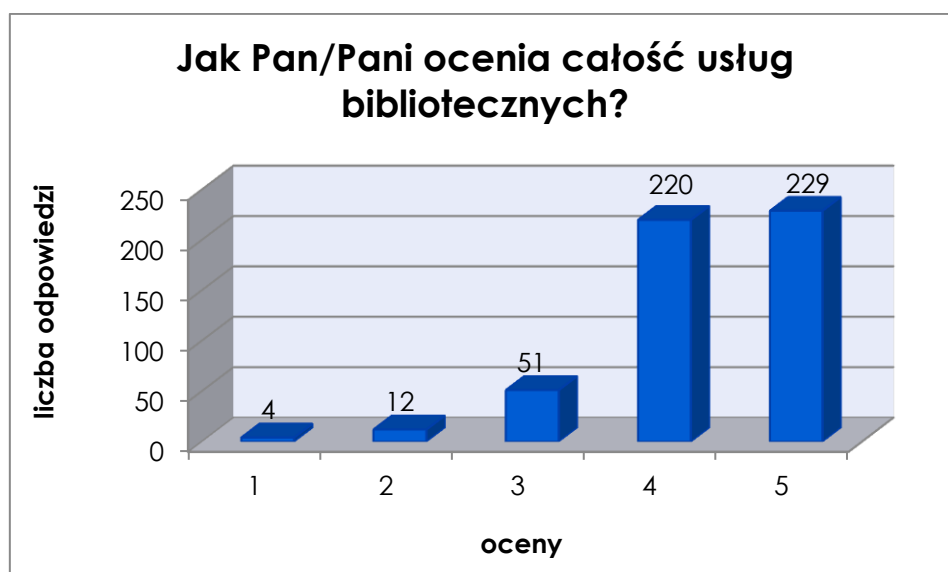
Nie widać większej zależności między płcią, a celami odwiedzania Biblioteki – choć można zauważyć to, iż kobiety chętniej korzystają ze zbiorów na miejscu (70,37% do 57,46%) oraz wypożyczają zasoby do domu. (83,33% do 57,46%).

Można zauważyć, że najczęściej wskazywanymi celami odwiedzin w grupie badawczej są:

- wypożyczam zbiory do domu (392 wskazania),
- korzystam ze zbiorów biblioteki na miejscu (343 wskazania),
- uczę się/pracuję (294 wskazania),
- poszukuje potrzebnych informacji (243 wskazania),
- korzystam z zasobów elektronicznych (201 wskazań),
- korzystam z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece (150 wskazań).

Na podstawie wyżej przytoczonych wskazań respondentów, można wywnioskować, że podstawowe usługi biblioteki akademickiej, czyli udostępnianie dostępu do zbiorów oraz miejsc do nauki i pracy są wciąż usługami najpopularniejszymi. Tym niemniej, wysokie wskazania popularności korzystania z zasobów informacyjnych, w tym zasobów elektronicznych oraz ogólnie ze stanowisk komputerowych i Internetu, świadczą o dużej roli także mniej oczywistych, a nowoczesnych i coraz bardziej pożądanym usług w ramach oferty biblioteki akademickiej.

Ocena całości usług bibliotecznych – tabele krzyżowe



Powyższy wykres ilustruje ocenę „globalnego wskaźnika satysfakcji użytkowników”. Wartość średnia wynosi **4,28** 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.

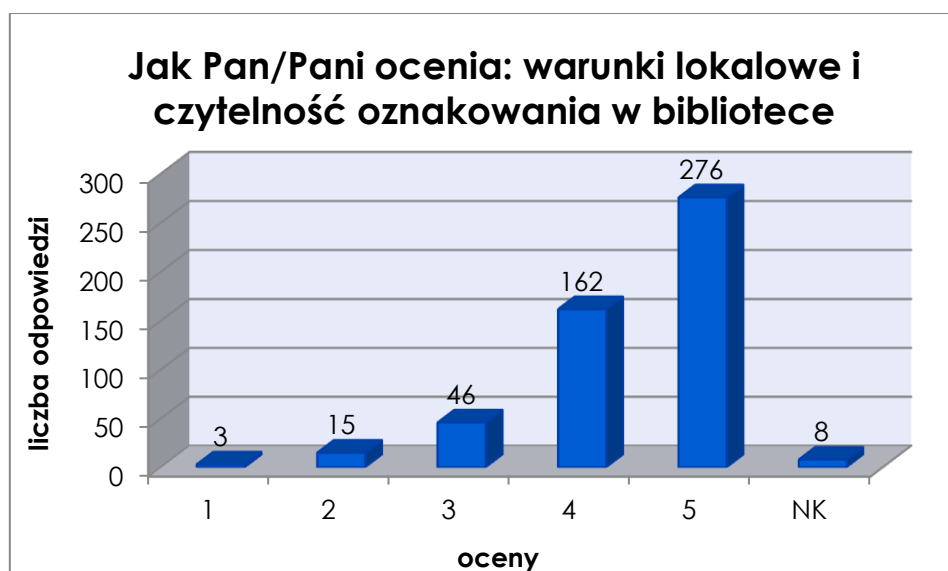
W dalszej części raportu, wykresy dla ocen szczegółowych zostaną wzbogacone tabelami krzyżowymi pod kątem odpowiedzi tych grup.

Częstość ocen oraz średnia arytmetyczna ocen:

Ocena globalna	Student	Doktorant	Pracownik	Inny
1	0,91%	0,00%	0,00%	0,00%
2	1,83%	4,35%	6,45%	4,76%
3	10,50%	4,35%	6,45%	9,52%
4	44,29%	30,43%	35,48%	28,57%
5	42,47%	60,87%	51,61%	57,14%
Średnia arytmetyczna	4,26	4,48	4,32	4,38

Oceny poszczególnych usług bibliotecznych.

Warunki lokalowe i czytelność oznakowania w Bibliotece



Ocena średnia: **4,38**

Częstość ocen oraz średnia arytmetyczna ocen:

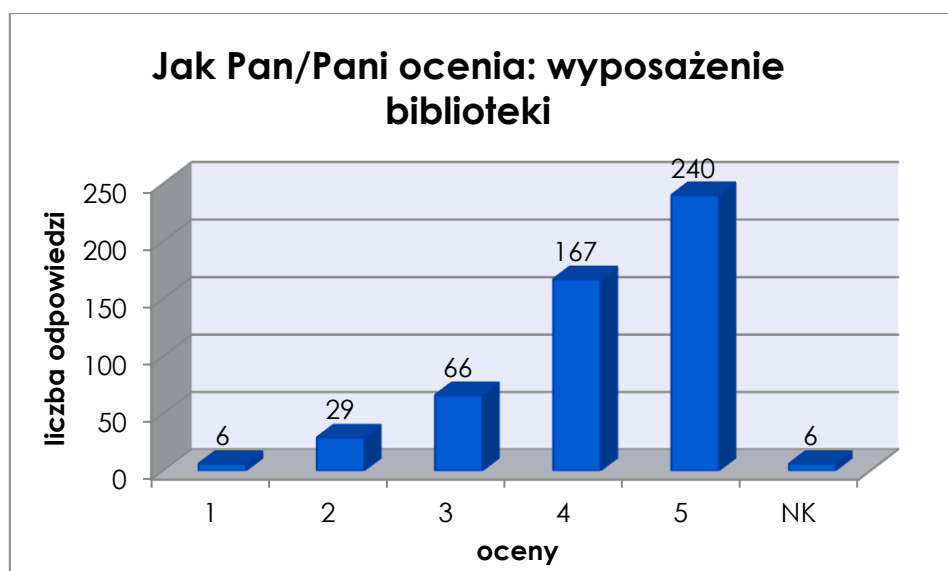
Ocena	Student	Doktorant	Pracownik	Inny
1	0,46%	0,00%	3,23%	0,00%
2	2,78%	8,70%	0,00%	4,76%
3	9,03%	8,70%	12,90%	4,76%
4	32,64%	17,39%	32,26%	28,57%
5	53,24%	65,22%	51,61%	61,90%
ND	1,85%	0,00%	0,00%	0,00%
Średnia arytmetyczna	4,38	4,39	4,29	4,48

Wszystkie grupy wydały wysoką ocenę warunków lokalowych i czytelności oznakowania w Bibliotece. Nie można zauważyć znaczących różnic pomiędzy poszczególnymi typami użytkowników.

W odniesieniu do wyników badań z 2017 roku średnia ocena warunków lokalowych i czytelność oznakowania w Bibliotece spadła (2017; 4,60).

Wypożyczenie Biblioteki

(umeblowanie, dostępność i jakość sprzętu)



Ocena średnia: **4,19**

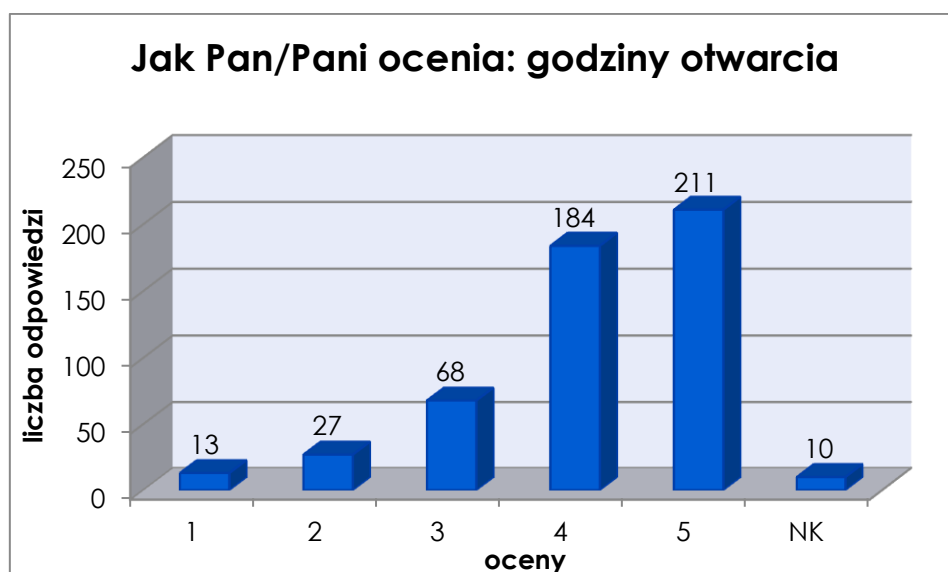
Częstość ocen oraz średnia arytmetyczna ocen:

Ocena	Student	Doktorant	Pracownik	Inny
1	1,14%	0,00%	3,23%	0,00%
2	5,72%	8,70%	0,00%	10,00%
3	13,04%	8,70%	6,45%	15,00%
4	32,95%	34,78%	38,71%	15,00%
5	45,77%	47,83%	51,61%	60,00%
ND	1,37%	0,00%	0,00%	0,00%
Średnia arytmetyczna	4,18	4,22	4,35	4,25

Respondenci deklarują na podobnym poziomie ocenę wyposażenia Biblioteki jak i warunki lokalowe. 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).

W badaniu z 2017 roku wyposażenie Biblioteki miało średnią ocenę 4,43.

Godziny otwarcia



Ocena średnia **4,10**

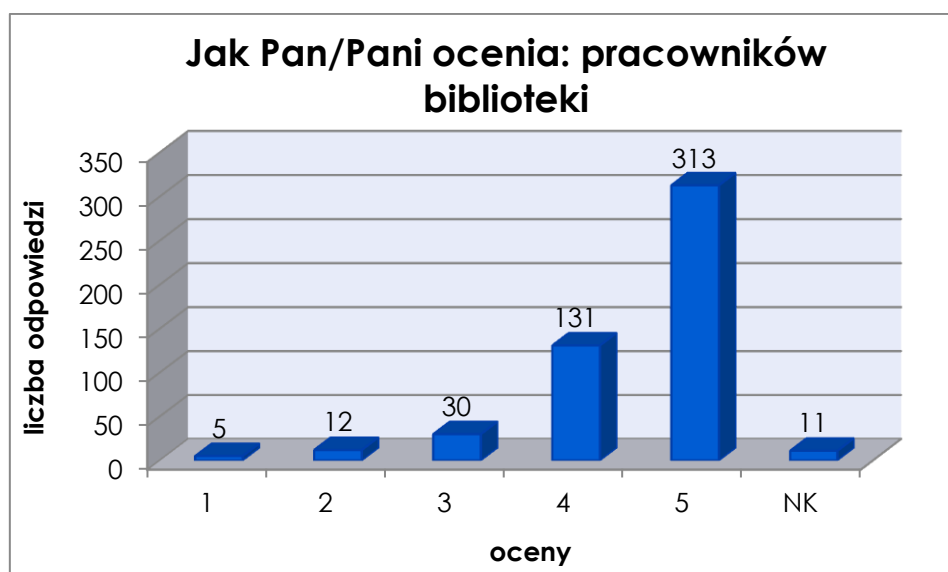
Częstość ocen oraz średnia arytmetyczna ocen:

Ocena	Student	Doktorant	Pracownik	Inny
1	2,06%	14,29%	3,23%	0,00%
2	5,26%	9,52%	3,23%	4,76%
3	12,81%	19,05%	9,68%	19,05%
4	35,01%	23,81%	58,06%	28,57%
5	42,79%	33,33%	25,81%	42,86%
ND	2,06%	0,00%	0,00%	4,76%
Średnia arytmetyczna	4,14	3,52	4,00	4,15

Wszystkie grupy respondentów pozytywnie oceniły godziny otwarcia Biblioteki, a choć można uczciwie przyznać, że jest to kwestia bardzo subiektywna, to godziny otwarcia niewątpliwie są dogodne.

Średnia ocena godzin otwarcia w 2017 roku była wyższa (4,21). Studenci i doktoranci ocenili je gorzej w aktualnej ankiecie niż w poprzedniej edycji. Natomiast pracownicy i użytkownicy o statusie gość ocenili godziny otwarcia wyżej niż 2 lata temu. W trakcie trwania ankiety w Bibliotece zostały wydłużone godziny otwarcia Strefy Wolnego Dostępu w jednym z dni.

Pracownicy Biblioteki



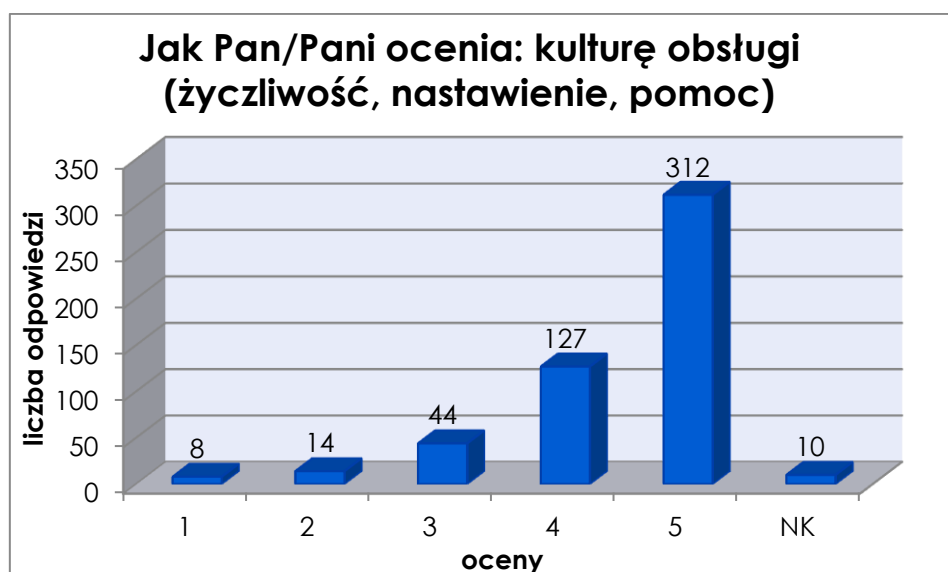
Ocena średnia: **4,50**

Częstość ocen oraz średnia arytmetyczna ocen:

Ocena	Student	Doktorant	Pracownik	Inny
1	1,17%	0,00%	0,00%	0,00%
2	2,11%	4,55%	3,23%	5,00%
3	6,79%	0,00%	0,00%	5,00%
4	26,93%	9,09%	29,03%	15,00%
5	60,89%	86,36%	64,52%	70,00%
ND	2,11%	0,00%	3,23%	5,00%
Średnia arytmetyczna	4,47	4,77	4,60	4,58

Respondenci wysoko ocenili bibliotekarzy. Z pewnością istnieje zróżnicowanie między różnymi agendami Biblioteki, co do ich oceny przez użytkowników. Warto podkreślić, że osoby związane zawodowo lub naukowo z Uczelnią, zarówno doktoranci jak pracownicy Uczelni, w przeważającej większości bardzo wysoko oceniają pracowników Biblioteki. W porównaniu do badania z 2017 roku (4,40) można zauważyć znaczący wzrost oceny wśród doktorantów. Również studenci i pracownicy oceniają kadrę Biblioteki wyżej (2017: 4,39).

Kultura obsługi



Ocena średnia: **4,43**

Częstość ocen oraz średnia arytmetyczna ocen:

Ocena	Student	Doktorant	Pracownik	Inny
1	1,60%	4,35%	0,00%	0,00%
2	2,75%	0,00%	3,23%	4,76%
3	9,15%	4,35%	6,45%	0,00%
4	25,17%	17,39%	25,81%	19,05%
5	59,27%	73,91%	61,29%	76,19%
ND	2,06%	0,00%	3,23%	0,00%
Średnia arytmetyczna	4,41	4,57	4,50	4,67

Ocena kultury obsługi jest średnio nieco wyższa, niż w poprzedniej ankiecie (2017; 4,37). Najniżej oceniają ją studenci, co też zaniża średnią ocenę wszystkich respondentów. Z drugiej strony, w tej grupie blisko 60% deklaruje ocenę 5. Jakkolwiek średnia ocena jest dość dobra, należy pamiętać, że jest to jedna z podstawowych kategorii decydujących o wysokiej satysfakcji użytkowników. Należy więc dokładać wszelkich starań, aby była coraz bliżej oceny 5,0.

Kompetencje



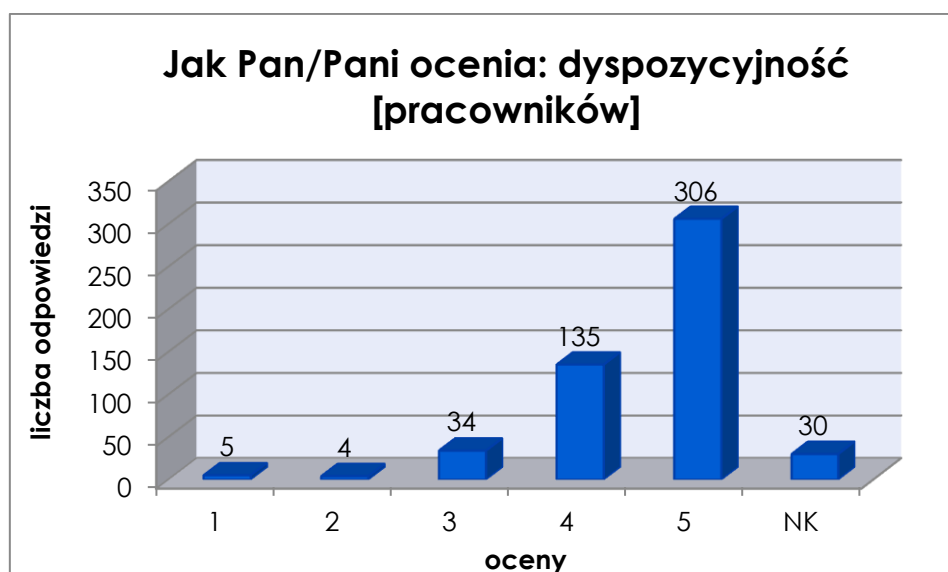
Ocena średnia: **4,61**

Częstość ocen oraz średnia arytmetyczna ocen:

Ocena	Student	Doktorant	Pracownik	Inny
1	0,92%	4,35%	0,00%	0,00%
2	0,69%	0,00%	3,23%	0,00%
3	5,50%	0,00%	0,00%	0,00%
4	22,48%	0,00%	19,35%	19,05%
5	65,83%	95,65%	74,19%	66,67%
ND	4,59%	0,00%	3,23%	14,29%
Średnia arytmetyczna	4,59	4,83	4,70	4,78

Respondenci szczególnie wysoko ocenili kompetencje bibliotekarzy, czyniąc ten aspekt oceny usług bibliotecznych wyraźnie jedną z mocnych stron Biblioteki wykazanych w przeprowadzonym Badaniu. Jest to nawet wyższa ocena niż w poprzedniej ankiecie (2017: 4,52). Kompetencje bibliotekarzy wymagają podnoszenia ustawicznie, ze względu na postępujące zmiany zarówno systemów informacyjnych, jak i potrzeb oraz oczekiwań użytkowników.

Dyspozycyjność



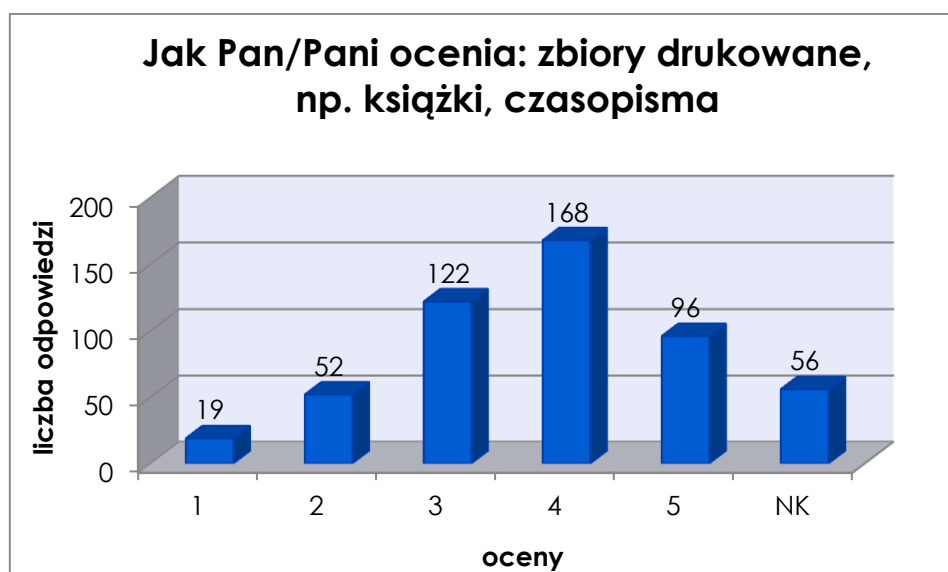
Ocena średnia: **4,51**

Częstość ocen oraz średnia arytmetyczna ocen:

Ocena	Student	Doktorant	Pracownik	Inny
1	0,92%	4,35%	0,00%	0,00%
2	0,69%	4,35%	0,00%	0,00%
3	6,88%	4,35%	3,23%	9,52%
4	26,83%	13,04%	25,81%	23,81%
5	58,94%	73,91%	67,74%	47,62%
ND	5,73%	0,00%	3,23%	19,05%
Średnia arytmetyczna	4,51	4,48	4,67	4,47

Wszystkie grupy respondentów oceniły na wysokim poziomie dyspozycyjność bibliotekarzy. Zanotowano tutaj wzrost oceny u wszystkich typów użytkowników, zwłaszcza w grupach studentów i pracowników (odpowiednio - 2017: 4,31 ; 2017: 4,47). Wśród pracowników i innych nie pojawiły się również oceny najniższe. Na podstawie kolejnego badania będzie można ocenić, na ile reorganizacja przestrzeni bibliotecznej (wprowadzona już po zakończeniu tego badania) wpłynęła na dyspozycyjność bibliotekarzy.

Zbiory drukowane



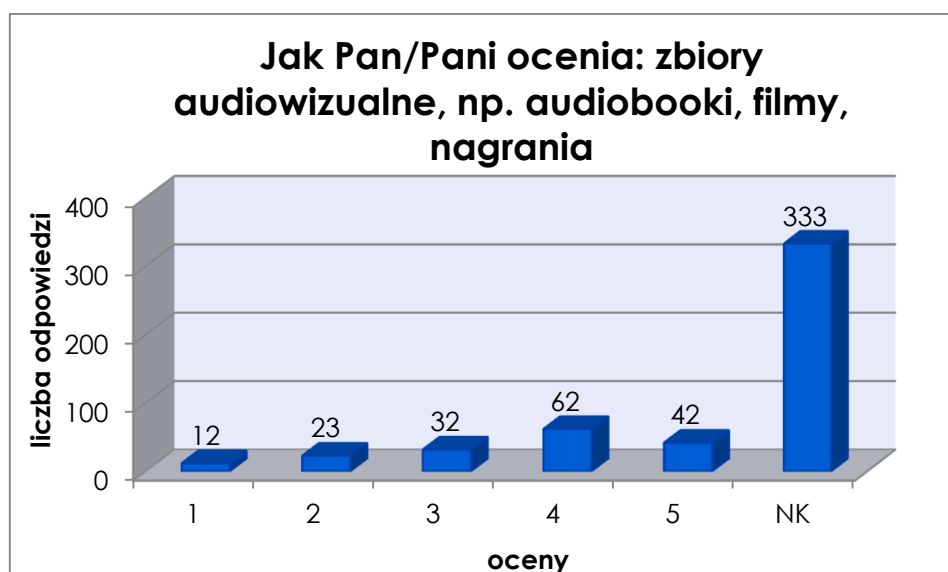
Ocena średnia: **3,59**

Częstość ocen oraz średnia arytmetyczna ocen:

Ocena	Student	Doktorant	Pracownik	Inny
1	3,66%	0,00%	6,45%	4,76%
2	11,21%	8,70%	3,23%	0,00%
3	23,34%	21,74%	29,03%	23,81%
4	32,04%	34,78%	38,71%	38,10%
5	17,62%	34,78%	19,35%	23,81%
ND	12,13%	0,00%	3,23%	9,52%
Średnia arytmetyczna	3,55	3,96	3,63	3,84

Respondenci bardzo negatywnie ocenili zbiory drukowane dostępne w zasobach Biblioteki. Zwłaszcza grupa studentów i pracowników. W przypadku studentów bez wątpienia krytyka dotyczy dostępnej liczby egzemplarzy – w przypadku wielu tytułów liczba niewystarczająca wszystkim chętnym do ich zamówienia. Można odnotować nieznaczną różnicę na plus w ocenie przez studentów i gości, w stosunku do 1. edycji badania. Natomiast jeżeli chodzi o pracowników i doktorantów, zaobserwowano znaczący spadek oceny zbiorów Biblioteki.

Zbiory audiowizualne



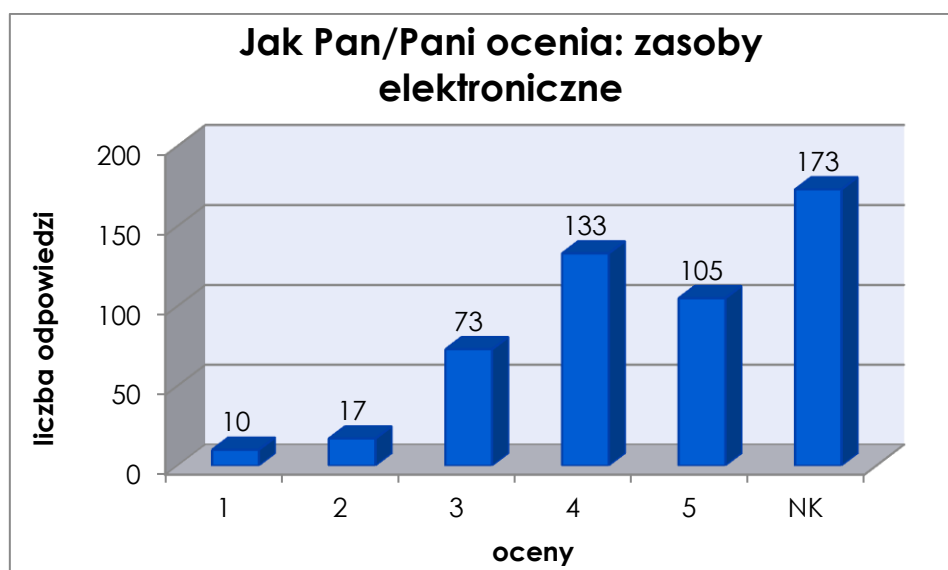
Ocena średnia: **3,58**

Częstość ocen oraz średnia arytmetyczna ocen:

Ocena	Student	Doktorant	Pracownik	Inny
1	1,87%	0,00%	6,45%	9,52%
2	3,74%	17,39%	0,00%	9,52%
3	6,07%	0,00%	9,68%	14,29%
4	11,68%	17,39%	9,68%	23,81%
5	8,88%	17,39%	0,00%	0,00%
ND	67,76%	47,83%	74,19%	42,86%
Średnia arytmetyczna	3,68	3,67	2,88	2,92

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”. Pomimo nie zwiększenia dostępności zbiorów audiowizualnych, ogólna średnia ocena wzrosła w przeciągu 2 lat.

Zasoby elektroniczne



Ocena średnia: **3,91**

Częstość ocen oraz średnia arytmetyczna ocen

Ocena	Student	Doktorant	Pracownik	Inny
1	1,61%	0,00%	6,45%	4,76%
2	3,21%	9,09%	3,23%	0,00%
3	14,45%	18,18%	12,90%	4,76%
4	24,77%	22,73%	41,94%	33,33%
5	18,81%	36,36%	29,03%	28,57%
ND	37,16%	13,64%	6,45%	28,57%
Średnia arytmetyczna	3,89	4,00	3,90	4,13

Respondenci ogólnie dość nisko ocenili ofertę zasobów elektronicznych, jednak występuje tu bardzo duże zróżnicowanie. Studenci w dużym stopniu deklarowali nie korzystanie z zasobów elektronicznych. Zastanawiająca jest niska ocena zasobów przez pracowników. Pomimo zakupu nowych baz, jak i przeprowadzania szkoleń z zakresu ich obsługi, średnia ocena uległa pogorszeniu.

Zasady wypożyczeń



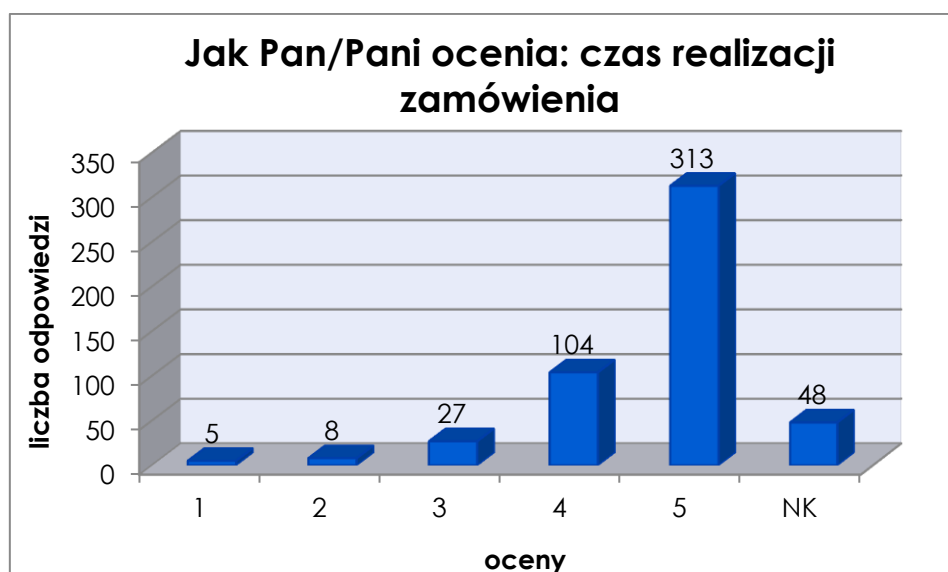
Ocena średnia: **4,26**

Częstość ocen oraz średnia arytmetyczna ocen

Ocena	Student	Doktorant	Pracownik	Inny
1	1,50%	0,00%	6,67%	10,53%
2	2,99%	10,53%	6,67%	5,26%
3	9,23%	5,26%	6,67%	5,26%
4	33,42%	15,79%	36,67%	21,05%
5	46,63%	63,16%	36,67%	47,37%
ND	6,23%	5,26%	6,67%	10,53%
Średnia arytmetyczna	4,29	4,39	3,96	4,00

Wszystkie grupy respondentów oceniły zasady wypożyczeni jako przeciętne. 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 dziwi u tej grupy gorsza ocena tego aspektu usług Biblioteki niż w poprzednim badaniu. Tym niemniej średnia ocena jest na takim samym poziomie jak w 2017 roku.

Czas realizacji zamówienia



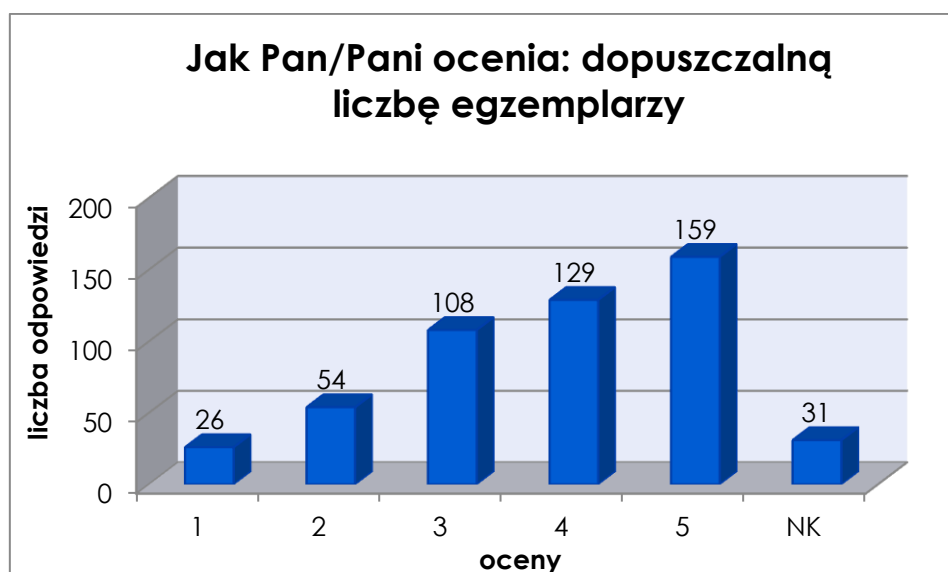
Ocena średnia: **4,56**

Częstość ocen oraz średnia arytmetyczna ocen:

Ocena	Student	Doktorant	Pracownik	Inny
1	0,93%	0,00%	0,00%	4,76%
2	0,93%	9,09%	3,23%	0,00%
3	5,58%	4,55%	3,23%	4,76%
4	22,33%	4,55%	9,68%	19,05%
5	60,23%	81,82%	77,42%	57,14%
ND	10,00%	0,00%	6,45%	14,29%
Średnia arytmetyczna	4,56	4,59	4,72	4,44

Respondenci wysoko ocenili czas realizacji zamówienia przez Wypożyczalnię. Bardzo dużą poprawę w ocenie można zaobserwować pośród doktorantów (3,88-4,59). Pracownicy oraz goście również lepiej oceniają czas realizacji zamówień pomimo braków zmian w funkcjonowaniu Wypożyczalni.

Dopuszczalna liczba egzemplarzy



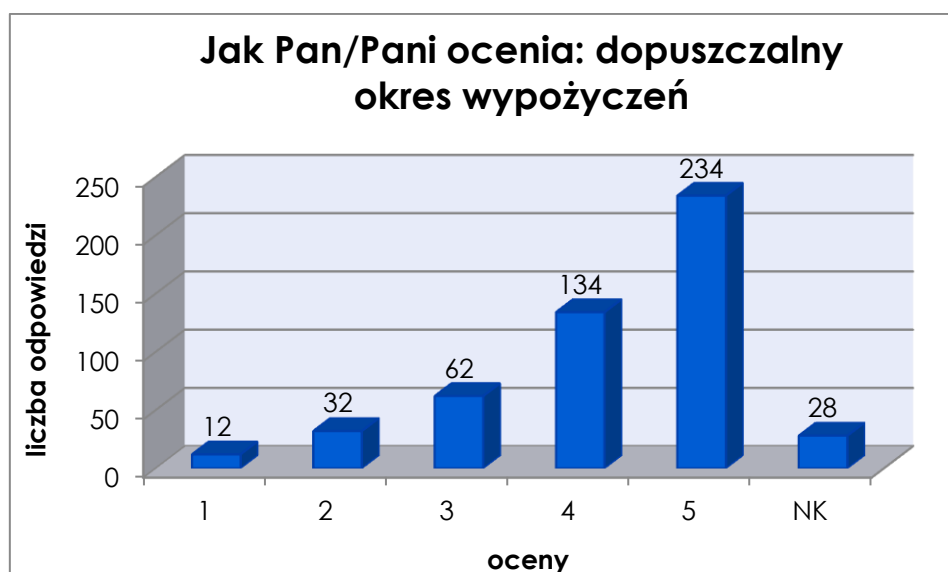
Ocena średnia: **3,72**

Częstość ocen oraz średnia arytmetyczna ocen:

Ocena	Student	Doktorant	Pracownik	Inny
1	5,32%	0,00%	6,45%	4,76%
2	10,88%	4,55%	12,90%	9,52%
3	21,99%	18,18%	22,58%	9,52%
4	26,62%	22,73%	6,45%	28,57%
5	29,17%	54,55%	45,16%	33,33%
ND	6,02%	0,00%	6,45%	14,29%
Średnia arytmetyczna	3,67	4,27	3,76	3,89

Za wyjątkiem doktorantów, pośród których zanotowano bardzo znaczący wzrost oceny liczby egzemplarzy, 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. Ocena pracowników jest o wiele niższa niż sprzed 2 lat, może to być spowodowane zmniejszeniem wielu pracownikom dopuszczalnej liczby wypożyczanych egzemplarzy.

Dopuszczalny okres wypożyczeń



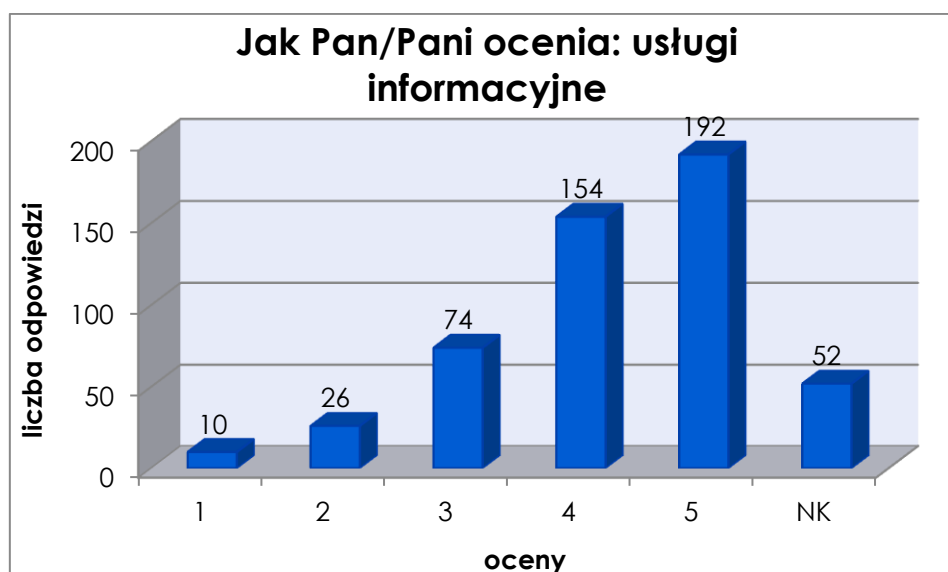
Ocena średnia: **4,15**

Częstość ocen oraz średnia arytmetyczna ocen:

Ocena	Student	Doktorant	Pracownik	Inny
1	1,40%	4,55%	12,90%	4,76%
2	5,14%	18,18%	12,90%	9,52%
3	11,92%	18,18%	12,90%	14,29%
4	27,10%	22,73%	29,03%	19,05%
5	49,07%	36,36%	25,81%	38,10%
ND	5,37%	0,00%	6,45%	14,29%
Średnia arytmetyczna	4,24	3,68	3,45	3,89

Respondenci raczej przeciętnie ocenili kwestię dopuszczalnego okresu wypożyczeń, aczkolwiek doktoranci oraz pracownicy wykazali tu sporo zastrzeżeń, włącznie z ocenami najniższymi. Bardzo dużemu pogorszeniu uległa ocena pracowników, pomimo że w okresie pomiędzy edycjami badania nie wprowadzono żadnych nowych regulacji czy ograniczeń. Zaskakujący jest dość wysoki procent najwyższej oceny pośród użytkowników ze statusem „inny”, ponieważ jest to grupa, która nie może wypożyczać zasobów.

Usługi informacyjne



Ocena średnia: **4,08**

Częstość ocen oraz średnia arytmetyczna ocen:

Ocena	Student	Doktorant	Pracownik	Inny
1	1,85%	0,00%	3,23%	4,76%
2	5,79%	4,35%	0,00%	0,00%
3	15,51%	0,00%	16,13%	9,52%
4	30,79%	30,43%	32,26%	14,29%
5	35,88%	56,52%	45,16%	47,62%
ND	10,19%	8,70%	3,23%	23,81%
Średnia arytmetyczna	4,04	4,52	4,20	4,31

Ocena usług informacyjnych świadczonych przez bibliotekarzy spadła zarówno w ocenie średniej (2017: 4,11), jak i we wszystkich grupach respondentów. Najniższa pozostaje ocena studentów. Różnice w ocenach pomiędzy poszczególnymi grupami można po części tłumaczyć tym, iż doktoranci i pracownicy zwykle korzystają z pomocy wyspecjalizowanych agend, podczas gdy studenci w pierwszej kolejności są obsługiwani przez bibliotekarzy obsługujących wolny dostęp do zbiorów. Mimo to konieczne jest podnoszenie jakości usług informacyjnych także w tej grupie.

Wydarzenia kulturalne



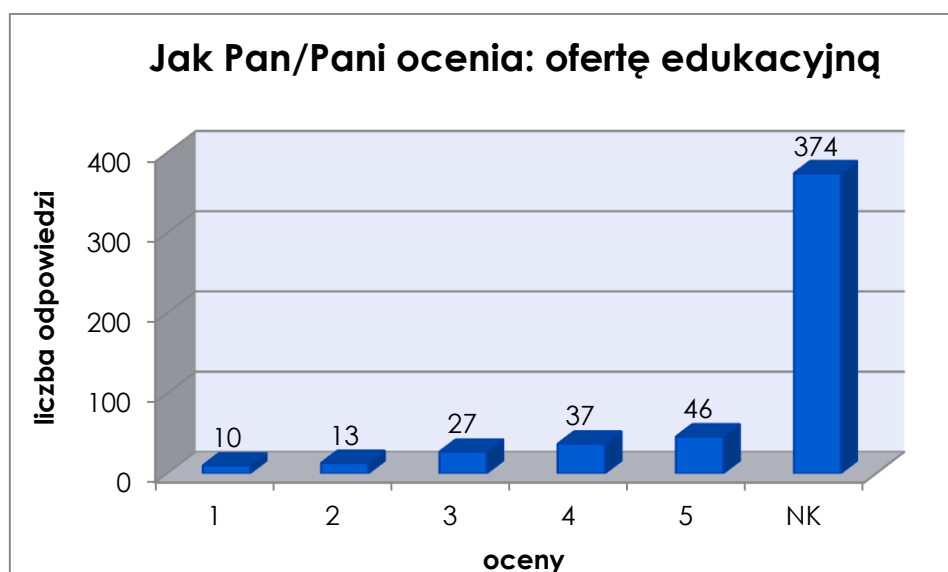
Ocena średnia: **3,66**

Częstość ocen oraz średnia arytmetyczna ocen:

Ocena	Student	Doktorant	Pracownik	Inny
1	1,39%	0,00%	3,23%	14,29%
2	2,08%	13,64%	0,00%	4,76%
3	4,16%	4,55%	6,45%	9,52%
4	6,70%	0,00%	9,68%	4,76%
5	7,62%	18,18%	3,23%	4,76%
ND	78,06%	63,64%	77,42%	61,90%
Średnia arytmetyczna	3,78	3,63	3,43	2,50

Użytkownicy raczej nisko oceniają wydarzenia kulturalne odbywające się w Bibliotece, choć średnia ocena wzrosła w stosunku do badania poprzedniego (2017: 3,56). Tym niemniej, ocena pozostaje niska. 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. Ze względu na ich niską częstotliwość, nie dziwi, że dominuje tu najbardziej spodziewana odpowiedź „nie dotyczy”.

Oferta edukacyjna



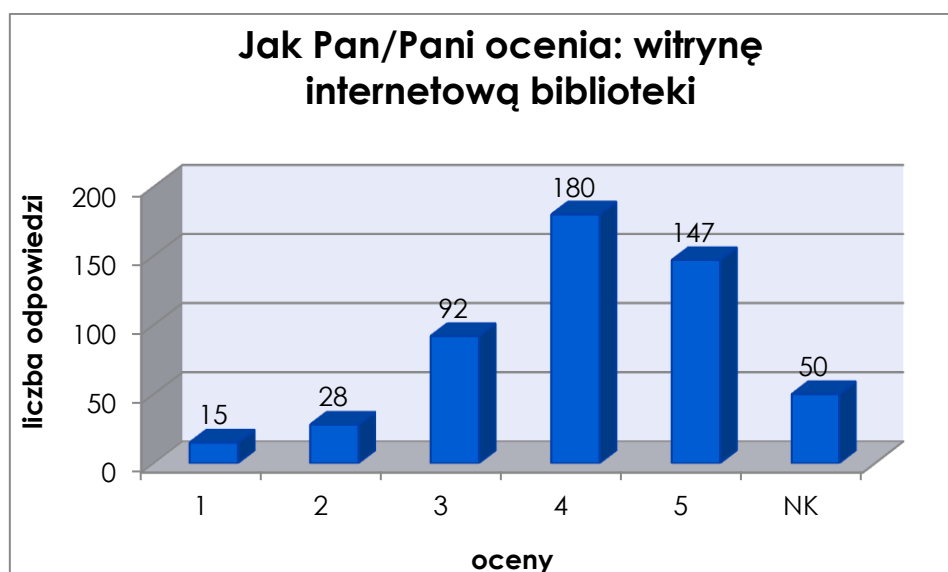
Ocena średnia: **3,72**

Częstość ocen oraz średnia arytmetyczna ocen:

Ocena	Student	Doktorant	Pracownik	Inny
1	1,16%	0,00%	3,23%	19,05%
2	2,08%	9,09%	6,45%	0,00%
3	5,79%	4,55%	3,23%	0,00%
4	6,25%	4,55%	25,81%	4,76%
5	9,03%	18,18%	3,23%	9,52%
ND	75,69%	63,64%	58,06%	66,67%
Średnia arytmetyczna	3,82	3,88	3,46	2,57

Wszyscy respondenci dość nisko ocenili ofertę edukacyjną, zaznaczając zresztą zwykle odpowiedź „nie dotyczy”. Nie znaczy to, że Biblioteka szkoleń nie oferuje, ale raczej, że nieduże jest tej oferty wykorzystanie. Niższa ocena ze strony pracowników, jest dotkliwa ponieważ najczęściej to im dedykowane są prezentacje i szkolenia na temat dostępnych baz danych. W stosunku do badania poprzedniego, wzrosła zarówno ocena ogólna, jak w grupach studentów i doktorantów.

Witryna internetowa Biblioteki



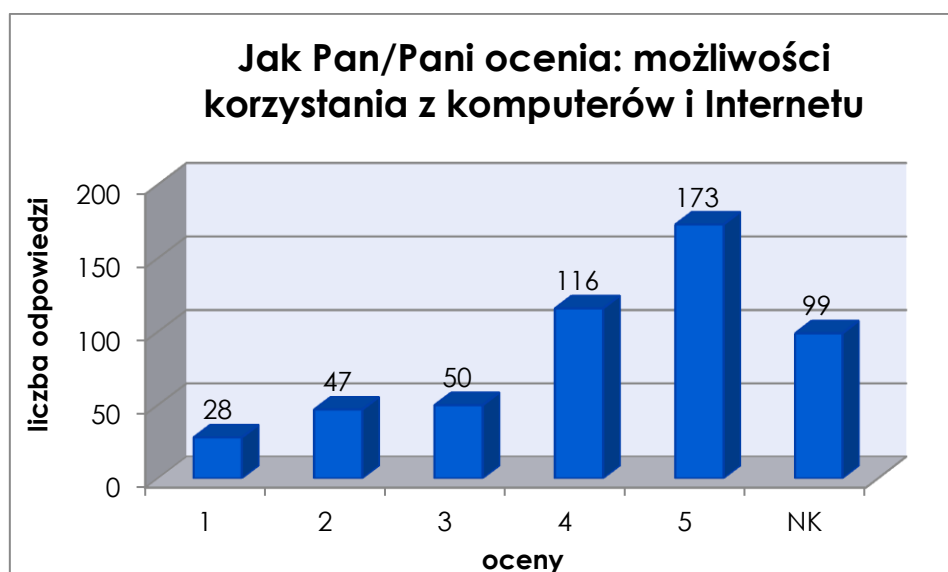
Ocena średnia: **3,90**

Częstość ocen oraz średnia arytmetyczna ocen:

Ocena	Student	Doktorant	Pracownik	Inny
1	2,75%	0,00%	6,45%	4,76%
2	5,50%	4,35%	9,68%	0,00%
3	18,58%	4,35%	9,68%	28,57%
4	35,78%	26,09%	38,71%	28,57%
5	27,75%	52,17%	32,26%	19,05%
ND	9,63%	13,04%	3,23%	19,05%
Średnia arytmetyczna	3,89	4,45	3,83	3,71

Respondenci zgodnie ocenili witrynę internetową Biblioteki jako przeciętną. W okresie pomiędzy badaniami strona WWW Biblioteki została zastąpiona nową, o wiele nowocześniejszą i czytelniejszą. Pomimo to jej ocena spadła we wszystkich typach użytkowników z wyjątkiem doktorantów. Niższa ocena w większości grup, zwłaszcza znacząca wśród pracowników może być spowodowana przyzwyczajeniem do korzystania z tych samych rozwiązań przez wiele lat.

Możliwość korzystania z komputerów i Internetu



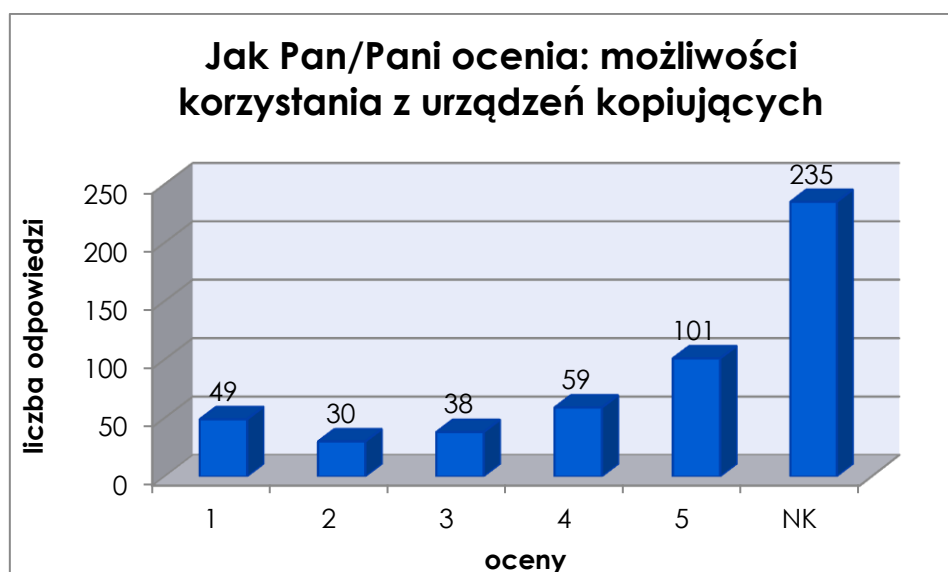
Ocena średnia: **3,87**

Częstość ocen oraz średnia arytmetyczna ocen:

Ocena	Student	Doktorant	Pracownik	Inny
1	6,18%	0,00%	0,00%	4,76%
2	8,70%	17,39%	9,68%	9,52%
3	10,30%	4,35%	6,45%	4,76%
4	23,80%	8,70%	19,35%	19,05%
5	34,10%	43,48%	29,03%	23,81%
ND	16,93%	26,09%	35,48%	38,10%
Średnia arytmetyczna	3,85	4,06	4,05	3,77

Stosunkowo nisko 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. Nie dziwi dość niska średnia pośród grupy „inni” ponieważ ze względu na brak możliwości wypożyczania zasobów, najczęściej oni korzystają z dostępnych baz danych i komputerów.

Możliwość korzystania z urządzeń kopiujących



Ocena średnia: **3,48**

Częstość ocen oraz średnia arytmetyczna ocen:

Ocena	Student	Doktorant	Pracownik	Inny
1	8,03%	26,09%	16,13%	14,29%
2	5,28%	13,04%	9,68%	4,76%
3	6,65%	8,70%	12,90%	9,52%
4	12,39%	0,00%	9,68%	9,52%
5	19,95%	26,09%	12,90%	19,05%
ND	47,71%	26,09%	38,71%	42,86%
Średnia arytmetyczna	3,59	2,82	2,89	3,25

Respondenci bardzo 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. Niestety Biblioteka nie oferuje m.in. możliwości kserowania zasobów.

Uwagi i opinie

- **Biblioteka jest najlepszym moim zdaniem budynkiem** ze względu wyposażenia, czystości i innowacyjności na UE. Także najlepszym miejscem dla spędzania czasu. Szczególnie dziękuję za Czytelnię Czasopism.
- **Bibliotekę uważam za bardzo dobrze zorganizowaną**, szczególną uwagę zwraca pomocność pracowników. Jedynym mankamentem jest ograniczenie możliwości wypożyczenia niektórych pozycji, jednak rozumiem, że dzięki takim zasadom zwiększa się ich dostępność dla ogółu użytkowników.
- **Miła i kompleksowa obsługa w weekendy w Czytelni OIN**, pomocny personel, chętnie udziela informacji. Niezbyt pomocne osoby w części bibliotecznej głównej (strefa wolnego dostępu).
- **Chętnie korzystam z Czytelni Europejskiej ze względu na miłą obsługę**. Z każdym problemem, z którym zwróciłem się do Pań, zostałem odpowiednio poinstruowany co do dalszych kroków. Poza tym panuje przyjemna atmosfera, gdzie można pracować w spokoju i ciszy.
- Panują tu dobre warunki do spokojnej pracy naukowej. **Można korzystać z wielu źródeł książkowych.**
- **Komputery w Bibliotece europejskiej są fantastyczne, natomiast komputery w czytelni - koszmar!!!** Brak dostępu do czegokolwiek. Biblioteka europejska powinna być propagowana wśród studentów, nikt o niej nie wie, a warunki są fantastyczne. **Biblioteka europejska - pracownicy biblioteki niesamowicie mili!**
- Zauważalny wzrost efektywności obsługi - bardzo szybka realizacja zamówień. **Duża życzliwość pracowników.**
- Chciałabym podkreślić uczynność i profesjonalność wszystkich osób pracujących w bibliotece :)
- Najbardziej w bibliotece doceniam zapał Pań, które zawsze służą pomocą. Na początku zdarzało mi się zadawać głupie pytania,

ponieważ system wypożyczeń i znakowania jest skomplikowany, ale bardzo użyteczny, gdy już się go opanuje. Mimo, że pewnie słyszały te pytania już po raz tysięczny, zawsze miło odpowiadały i pomagały. Bardzo dziękuję :)

- **Przemiły i pomocny personel.**
- Jestem zadowolony i czuje się w bibliotece dobrze
- **Za mało kabin wieloosobowych.**
- Mała liczba egzemplarzy książek do wypożyczenia. **Brak odpowiedniego oprogramowania na komputerach.** Brak podstawowych programów np. edytora tekstu, arkusza kalkulacyjnego.
- **Komputery w bibliotece potrafią pracować bardzo powoli** co jest jedynym zauważonym przeze mnie minusem poza tym biblioteka jest naprawdę odpowiednio zaopatrzona i "**prosta w obsłudze**".
- Małe dostępności aktualnej literatury, **zbyt stare wydania**
- **Brak urządzeń kopiujących**, które byłyby ogólnodostępne- są bardzo potrzebne. W mojej opinii dosyć **ciężkie oznakowanie książek**- zbyt ogólne przez co ciężko czasami znaleźć daną książkę, mogły by być bardziej szczegółowo np. oznakowanie półek itp.
- Dobrze by było wprowadzić odpłatne ksero.. W czasie sesji, poprawek i wzmożonej aktywności studentów do nauki biblioteka mogłaby być **dłużej otwarta**.
- **Zbyt mała liczba książek do wypożyczenia**, za małe tablice w kabinach, brak informacji o wydarzeniach.
- **Otwarte niedziele** a zamknięte soboty (sklepy zamknięte, nie ma co robić).
- Byłoby lepiej gdyby informację o **dostępności kabin** były **podawane na każdym piętrze** (nie tylko np. na pierwszym odnośnie 1 piętra). Udostępnione sprawnie działające skanery na każdym piętrze. Szkoda, że szafki w szatni w bibliotece

uwzględniają monetę, ponieważ nie zawsze się pamięta żeby mieć 5 zł.

- Niektóre egzemplarze tylko w Jeleniej Górze. Ogólne wrażenie b.dobre, obsługa profesjonalna, często jednak występuje **problem z internetem**, w szczególności łącze WIFI. Brak ksera i drukarki.
- Okres wypożyczenia na niektóre książki powinien być znacznie krótszy tak, aby więcej osób mogło przeczytać pewne "popularne" pozycje. Szczególnie w przypadku nowszych wydań.
- **Bardzo słabe jest połączenia z Internetem** oraz fakt, że nie można korzystać z witryn ue i biblioteki na swoim urządzeniu łącząc się z WI-Fi. Niezadowolający jest również poziom wszystkich toalet, które są zaniedbane i odstrasza jak na tak nowy budynek.
- Oferta edukacyjna mało dostępna. **Dłuższe godziny otwarcia.**
- Uważam, że powinna być **dłużej otwarta czytelnia**. Dla mnie optymalnie od 8-18
- Brakuje mi **większej ilości egzemplarzy**, które mogę wypożyczyć. Zwykle to czego szukam jest tylko dostępne na miejscu. Chciałbym mieć również możliwość "wynoszenia" pozycji do swojego gabinetu - oczywiście na krótki czas, np. godzina byłaby już wystarczająca.
- Nie mamy drukarki przecież, **internet się psuje**, kabiny do nauki dają gorszy efekt niż siedzenie samemu często, bo nie są dźwiękoszczelne i nosi się każdy dźwięk i ploteczka.
- Warunki lokalowe - chodzi dokładnie o **temperaturę panującą w bibliotece**, w okresie zimowym bardzo późno zaczęto grzać, a nawet później temperatura jest zbyt niska aby w komfortowych warunkach spędzać czas w bibliotece.
- Niektórych **książek jest mało** oraz dostępna jest tylko jedna do korzystania na miejscu. Na przykład ostatnio byłam w Bibliotece

w celu pisania pracy licencjackiej i akurat ktoś korzystał z książki, które również mi była potrzebna. Moim zdaniem książek do korzystania w Bibliotece powinno być więcej niż jedna.

- Powinny zostać wprowadzone: wi-fi w całej bibliotece oraz działające komputery (często nie można z nich nawet skorzystać, bo ładowanie zajmuje wieczność). Poszerzyłabym również dostępność bazy norm o więcej obszarów zainteresowań, szczególnie związanych z przemysłem chemicznym.
- **Panie są wredne i niemile.**
- Część Pań (nie wszystkie!) przy wypożyczaniu książek mogłaby być już jednak **trochę miłsza**. Pozostały personel jest komunikatywny i życzliwy.
- **Brak ksera** albo kilku dobrych skanerów to skandal. Terminale na piętrach są mało użyteczne bez instalacji Windows'a i Office'a. Laboratoria na parterze w W powinny być udostępnione pracownikom naukowych - jest problem z salami na Uczelni. Oczywiście najpierw trzeba te terminale również uzbroić w jakieś **cywilizowane oprogramowanie. Zamknięcie Biblioteki w niedziele jest uderzeniem w niestacjonarnych.** Ogólnie raczej miły i kompetentny personel Biblioteki, często sam raczej zażenowany jakością sprzętu i utrudnieniami.
- Bardzo dużo książek jest do korzystania na miejscu , często pozycje bardzo nieaktualne (które chyba powinny być utylizowane, bo zaśmiecają półki), ale też egzemplarze, które wcale nie są jakieś cenne. Lepsza byłaby możliwość wypożyczania na miesiąc z możliwością rezerwacji przez innych studentów. Na miejscu powinny być dostępne tylko pozycje droższe jak np. komentarze do ustaw i 1-2 egzemplarze popularnych podręczników.
- **Kurz w wykładzinach**, które dodatkowo pylą, brak tlenu i możliwości otwarcia okien, brak możliwości mycia podłogi,

latające alergeny w powietrzu- reakcja oczy plus nos, **brak dostępu w dniach wolnych** do czytelni i tym samym możliwości korzystania z czytelni po godzinach pracy (wieczorem, w weekendy i w nocy)- **to koszmar**. W porównaniu do bibliotek zagranicznych, z których korzystałam (i na tym porównaniu się opieram), to najgorzej zaplanowany budynek i najgorzej zaplanowany dostęp, jaki widziałam (porównuję z 4ma uniwersyteckimi bibliotekami w EU zach, z których korzystałam miesiącami). Dodatkowo- stoliki ustawione naprzeciw nieba - oślepiające słońce. Pogratulować projektantom budynku (to ironia).

- **Pan z portierni niesympatyczny** - nie mając odliczonych 5zł, nie chciał pobrać kaucji do szafek (miałem tylko 10 zł i chciałem dwa żetony) odmówił.
- Zdarza się, że grupy w boksach rozmawiają tak głośno - nie dyskutują, a śmieją się - że słyszać ich w całym prawym skrzydle - a pracownicy biblioteki nie reagują. Uważam, że leży to w ich kompetencjach. Poza tym zdarzyło się, że gdy siedząc przy biurku słyszałam **głośne rozmowy** pracowników biblioteki znajdujących się po drugiej stronie biblioteki. Co do strony internetowej - szkoda że nie pojawiają się tam informacje o tym, że biblioteka w dany dzień jest zamknięta. Poza tymi szczególnymi przypadkami, pracownicy biblioteki a także możliwości jakie biblioteka daje są 10/10. **Szybkość uzyskiwania informacji poprzez "Zapytaj bibliotekarza"**, czy czas oczekiwania na odbiór zamówienia jest super, a pracownicy zawsze są pomocni.
- **Dostępność książek w języku angielskim jest niesatysfakcjonująca**. Jeśli już dana książka jest dostępna, jest to pojedyncza pozycja z brakiem możliwości wypożyczenia. **Godziny otwarcia biblioteki są po prostu śmieszne**. W skali międzynarodowej, gdzie biblioteki podczas sesji są otwarte 24 godziny na dobę. Ostatnio już o 19:45 zostałam wyproszona

przez panią bibliotekarkę, która ubrana była w kurtkę, gotowa do wyjścia. Moim zdaniem, biblioteka powinna być otwarta chociaż do 22.

- Największym mankamentem w użytkowaniu biblioteki jest **bardzo mała liczba podręczników** rekomendowanych przez prowadzących. Co roku są to te same pozycje a ich liczba to czasami 10-20 sztuk na całą bibliotekę a liczba studentów np. FiR na roku to ok 150.
- Możliwość uzyskania informacji, czy są wolne kabiny do nauki na innych piętrach niż to, na którym się akurat znajdujemy (na chwilę obecną, jeżeli na 2. piętrze nie ma już wolnych kabin, to nie da się od razu uzyskać informacji, czy może zostały jakieś wolne kabiny na 3. piętrze, trzeba iść w tym celu na 3. piętro; myślę, że w tak nowoczesnej bibliotece mógłby być system komputerowy obejmujący wszystkie piętra razem, a nie każde osobno).
- Dla nauczycieli akademickich czas wypożyczeń książek powinien być dłuższy (lub możliwość dłuższej jego prolongaty), bo są one potrzebne m.in. do opracowywania programów i treści nowych przedmiotów (wykładów, ćwiczeń), a to trwa nawet kilka miesięcy. **Kary naliczane dla pracowników za przetrzymanie książek zdecydowanie są za wysokie** i wynika z tego, że lepiej kupić sobie nową/używaną książkę na własność i korzystać z niej wielokrotnie niż wypożyczyć z biblioteki. Poza tym utrudnieniem jest brak możliwości dokonania kserokopii artykułów z czasopism (gdy wydawca nie udostępnia plików pdf na stronie). Oferowane przez bibliotekę skanowanie to strata czasu i toneru (tuszu) drukarki przy drukowaniu. Ze zrobionych zdjęć też trudno korzystać. Ksero powinno być dostępne przynajmniej dla pracowników. Godziny udostępniania zbiorów powinny być wcześniejsze, od godziny 8:00, a nie od 9:00.

Podsumowanie

Deklarowana przez respondentów ocena satysfakcji z jakości usług bibliotecznych, w stosunku do poprzedniego badania, uległa nieznacznemu pogorszeniu, 2017: 4,36; 2019: 4,28.

Porównując wyniki badania ankietowego z roku 2017 i 2019, zanotowano wzrost oceny w kategoriach takich, jak: pracownicy biblioteki, kultura obsługi, kompetencje, dyspozycyjność, zbiory drukowane, zbiory audiowizualne, zasoby elektroniczne, czas realizacji zamówienia, dopuszczalna liczba egzemplarzy, wydarzenia kulturalne, oferta edukacyjna.

Największy wzrost oceny zanotowano w kategorii zbiory drukowane (+0,22), zaś największy spadek w kategorii możliwość korzystania z urządzeń kopiujących (-0,45).

W części z kategorii ocenionych wyżej, niż w poprzednim badaniu, wciąż są to oceny poniżej oczekiwań. Najwyżej ocenionymi (4,5 i wyżej) kategoriami są: pracownicy, kompetencje, dyspozycyjność, czas realizacji zamówienia. Choć są to niewątpliwie mocne strony Biblioteki, są to obszary wymagające nieustannej troski nie tylko o utrzymanie, ale także o poprawę jakości. Warto zauważyć, że wiele z przedstawionych wcześniej krytycznych uwag użytkowników dotyczy także tych aspektów funkcjonowania Biblioteki. Świadczy to o wciąż wymagających uwagi i interwencji potknięciach i niedociągnięciach, których zlekceważenie może być zagrożeniem dla przyszłych ocen.

Na ocenę punktową w poszczególnych kategoriach mogło także nieznacznie wpłynąć włączenie do badania biblioteki ówczesnego wydziału zamiejscowego Uczelni w Jeleniej Górze.

Planowane jest kontynuowanie badań, w postaci kolejnych ankiet, z wprowadzaniem dalszych modyfikacji formularza ankiet, w celu coraz lepszej i czytelniejszej diagnozy satysfakcji użytkowników Biblioteki.

