



Wyniki ankiety przeprowadzonej
w Bibliotece Uniwersyteckiej UWM w Olsztynie
w dniach 17 – 27 kwietnia 2013 roku na temat
satysfakcji użytkowników z usług Biblioteki

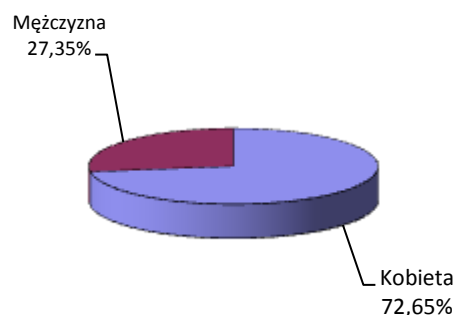
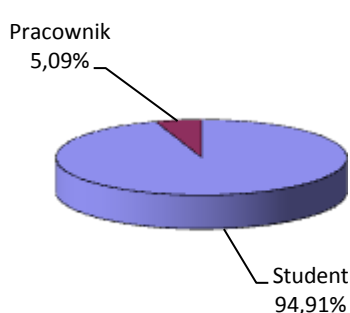
Opracował zespół:
dr inż. Scholastyka Baran
dr inż. Katarzyna Maćkiewicz
mgr inż. Jolanta Osiecka-Murawa
mgr Małgorzata Wiśniewska

Opracowanie graficzne:
mgr Piotr Patejuk

W dniach 17 – 27 kwietnia 2013 roku w Bibliotece Uniwersyteckiej przeprowadzono ankietę wśród jej użytkowników. W ankiecie wzięło udział 1455 osób, co stanowi 5,03% wszystkich aktywnych użytkowników¹ (studentów i pracowników). Nie wszyscy uczestnicy ankiety wypełnili jednak metryczki, stąd mniejsza ilość odpowiedzi na pytania o status czytelnika, płeć oraz wydział, z którego się wywodzi.

Przytłaczającą większość użytkowników stanowią studenci. Wyrażna jest również przewaga liczby użytkowniczek. Profil uczestnika ankiety został przedstawiony poniżej w tabelach i na wykresach.

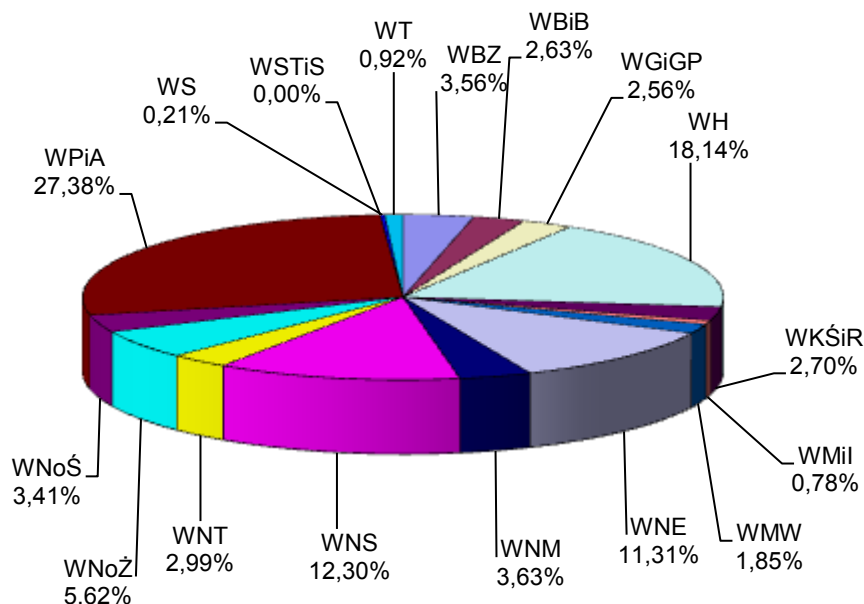
| | Rola | | Płeć | |
|------------------------|---------|-----------|---------|-----------|
| | Student | Pracownik | Kobieta | Mężczyzna |
| Suma | 1360 | 73 | 1036 | 390 |
| Suma procentowo | 94,91% | 5,09% | 72,65% | 27,35% |



¹ Dane za rok 2012. Liczba użytkowników zapisanych do Biblioteki to 57141, ale aktywnych użytkowników (takich, którzy dokonali minimum jednej transakcji bibliotecznej w danym roku) było 28899. Zob. <http://bu.uwm.edu.pl/sites/default/files/sprawozdanie2012.pdf> [dostęp: 17 maja 2013].

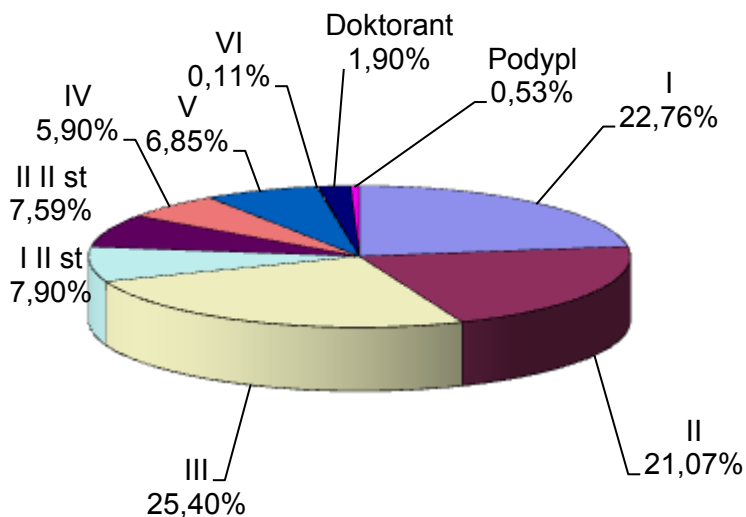
Poniżej przedstawiono tabelę, która ilustruje rozkład użytkowników ze względu na wydział, z którego się wywodzą. Widać wyraźną przewagę studentów kierunków humanistycznych i społecznych. Na wykresie przedstawiono jedynie te wydziały, które wchodzą w skład Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego.

| Wydział | |
|----------------------|-----|
| WBZ | 50 |
| WBiB | 37 |
| WGiGP | 36 |
| WH | 255 |
| WKŚiR | 38 |
| WMiI | 11 |
| WMW | 26 |
| WNE | 159 |
| WNM | 51 |
| WNS | 173 |
| WNT | 42 |
| WNoŻ | 79 |
| WNoŚ | 48 |
| WPiA | 385 |
| WSTiS | 0 |
| WS | 3 |
| WT | 13 |
| UE Gdańsk | 1 |
| karta tymczasowa | 1 |
| Uczelnia Łazarskiego | 1 |



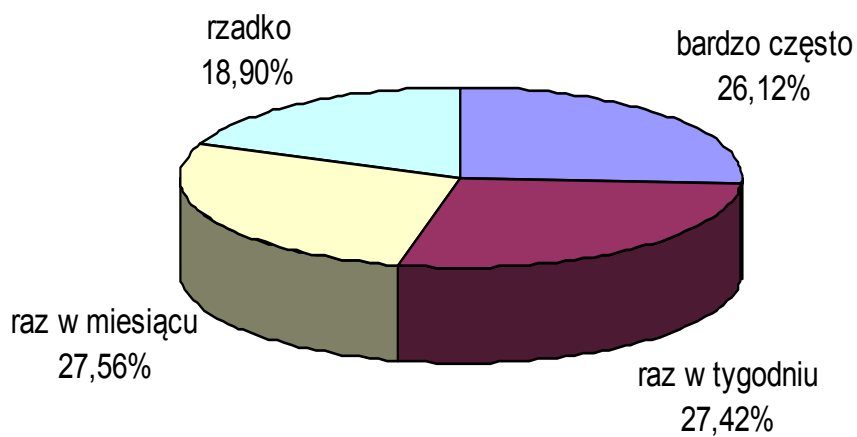
Wyraźnie widać również przewagę ilości użytkowników, którzy są słuchaczami studiów pierwszego stopnia. Ilustrują to poniższa tabela i wykres.

| Rocznik | |
|--------------------|-----|
| I | 216 |
| II | 200 |
| III | 241 |
| I II st. | 75 |
| II II st. | 72 |
| IV | 56 |
| V | 65 |
| VI | 1 |
| Doktorant | 18 |
| Studia podyplomowe | 5 |



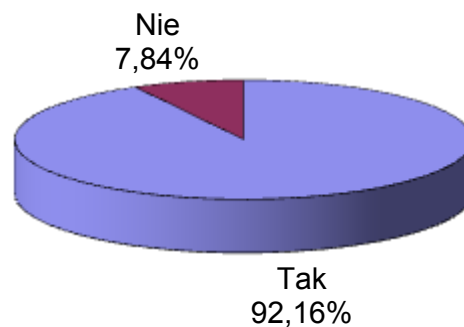
Pytanie pierwsze dotyczyło częstotliwości wizyt w Bibliotece. Odpowiedzi udzielili wszyscy (1455) ankietowani. Wyniki przedstawiają poniższe tabela i wykres.

| Jak często korzysta Pani/Pan ze zbiorów Biblioteki? | bardzo często | raz w tygodniu | raz w miesiącu | rzadko |
|---|---------------|----------------|----------------|---------------|
| Suma | 380 | 399 | 401 | 275 |
| Suma procentowo | 26,12% | 27,42% | 27,56% | 18,90% |



Drugie pytanie dotyczyło godzin pracy Biblioteki. Ze wszystkich 1455 respondentów, jedynie niecałe 8% ankietowanych miało do nich zastrzeżenia. Ankietowani mieli również możliwość zaproponowania swoich pomysłów na godziny otwarcia Biblioteki. Propozycje te, wraz z ilością osób, które je wyraziły, znajdują się w tabeli „Uwagi”. Szczegółowe wyniki prezentują tabela i wykres.

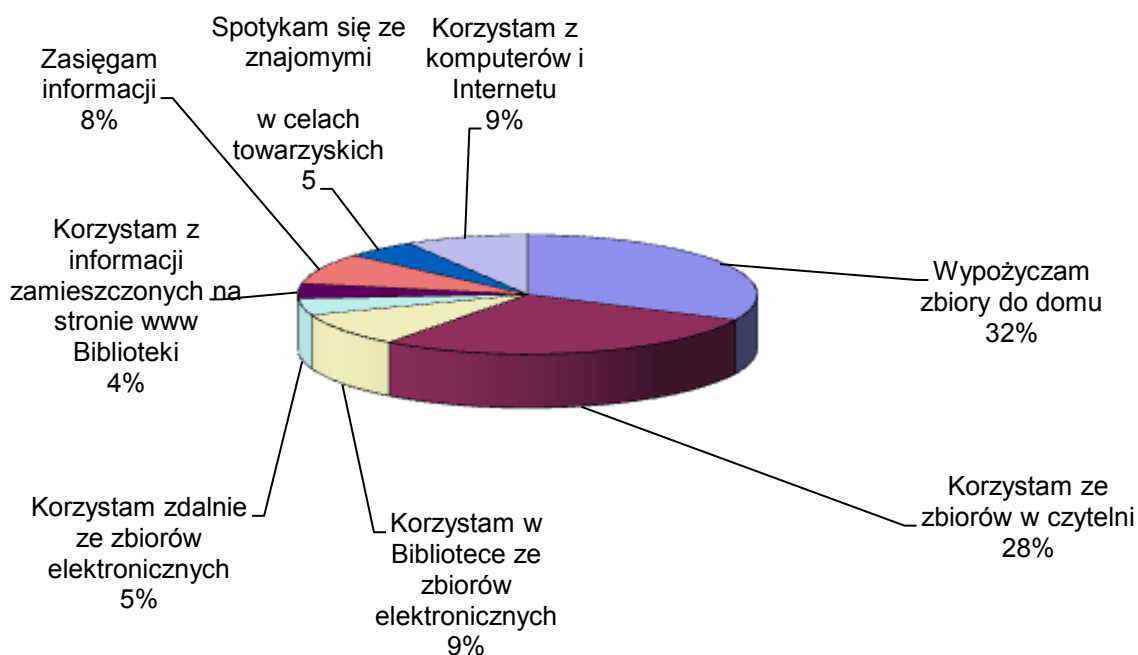
| Czy odpowiadają Pani/Panu godziny pracy Biblioteki? | Tak | Nie |
|---|--------|-------|
| Suma | 1328 | 113 |
| Suma procentowo | 92,16% | 7,84% |



| Uwagi | | |
|---|-------------------------|----|
| niedziela | 35 | |
| codziennie | do 22 | 11 |
| | cała doba | 6 |
| | do 20:30 | 1 |
| | do 21 | 7 |
| | dyżur nocny | 1 |
| | od 8 do 18 | 2 |
| | Sob./niedz. - nieczynne | 1 |
| | od 6:30 do 21 | 2 |
| | od 7 do 21 | 3 |
| | do 24 | 3 |
| | dłużej w sesji | 1 |
| | dłużej w Kortowiadę | 1 |
| | od 9 do 20 | 1 |
| | od 7 do 20 | 3 |
| | dłużej przed sesją | 1 |
| dłużej w weekend | 1 | |
| Wypożyczalnia międzybiblioteczna | do 16:30 i w sobotę | 1 |

W pytaniu trzecim uczestnicy ankiety określili swój cel przyścia do Biblioteki. Respondenci mogli zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź i w sumie padło ich 3823, więc uprawniony jest sąd, iż Biblioteka nie jest li tylko miejscem wypożyczania i oddawania książek, czy też czytelnią. Szczegółowe wyniki prezentują poniższe tabela i wykres.

| W jakim celu odwiedza Pani/Pan zazwyczaj Bibliotekę? Można podać więcej niż jedną odpowiedź. | Wypożyczam zbiory do domu | Korzystam ze zbiorów w czytelni | Korzystam w Bibliotece ze zbiorów elektronicznych | Korzystam zdalnie ze zbiorów elektronicznych | Korzystam z informacji zamieszczonych na stronie WWW Biblioteki | Zasięgam informacji | Spotykam się ze znajomymi w celach towarzyskich | Korzystam z komputerów i Internetu |
|--|---------------------------|---------------------------------|---|--|---|---------------------|---|------------------------------------|
| Suma | 1225 | 1078 | 349 | 172 | 155 | 323 | 191 | 330 |
| Suma procentowo | 32,04% | 28,20% | 9,13% | 4,50% | 4,05% | 8,45% | 5,00% | 8,63% |

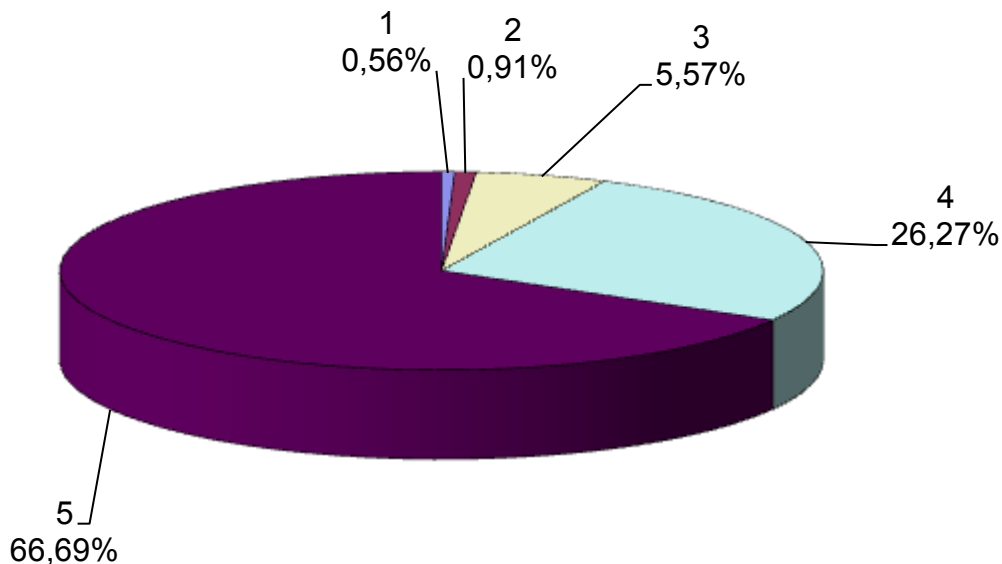


Pytanie czwarte jest najbardziej kompleksowym ze wszystkich w ankiecie. Respondenci zostali w nim poproszeni o dokonanie oceny poszczególnych aspektów funkcjonowania Biblioteki. Oceny można było dokonać w skali od 1 do 5, gdzie 1 jest najniższą oceną. Pytanie to dzieli się na osiem części. Prezentowane poniżej wyniki odzwierciedlają układ pytań w ankiecie. Zostały przedstawione za pomocą tabeli i wykresu oraz średniej arytmetycznej.

- **Warunki lokalowe i wyposażenie**

| Warunki lokalowe i wyposażenie | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------------|-------|-------|-------|--------|--------|
| Suma | 8 | 13 | 80 | 377 | 957 |
| Suma procentowo | 0,56% | 0,91% | 5,57% | 26,27% | 66,69% |

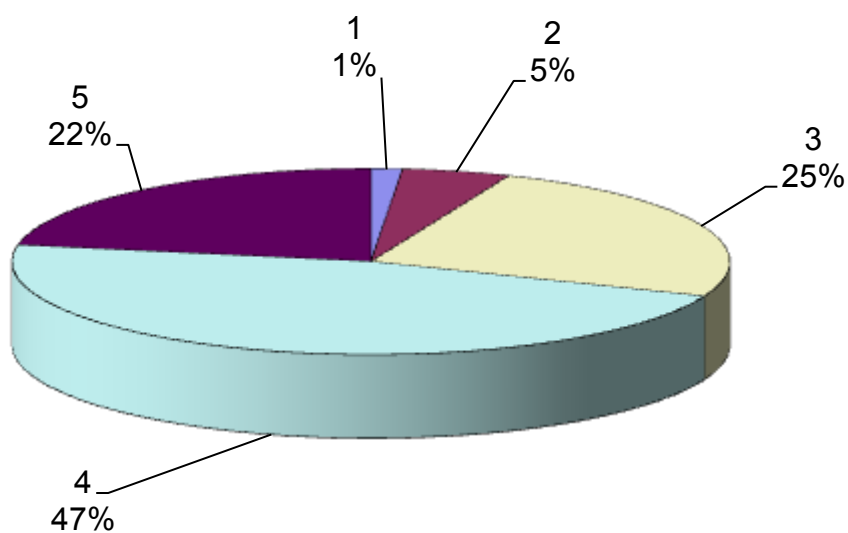
Średnia ocena: 4,51



- **Zbiory biblioteczne**

| Zbiory biblioteczne | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------|-------|-------|--------|--------|--------|
| Suma | 20 | 70 | 355 | 670 | 317 |
| Suma procentowo | 1,40% | 4,88% | 24,74% | 46,69% | 22,09% |

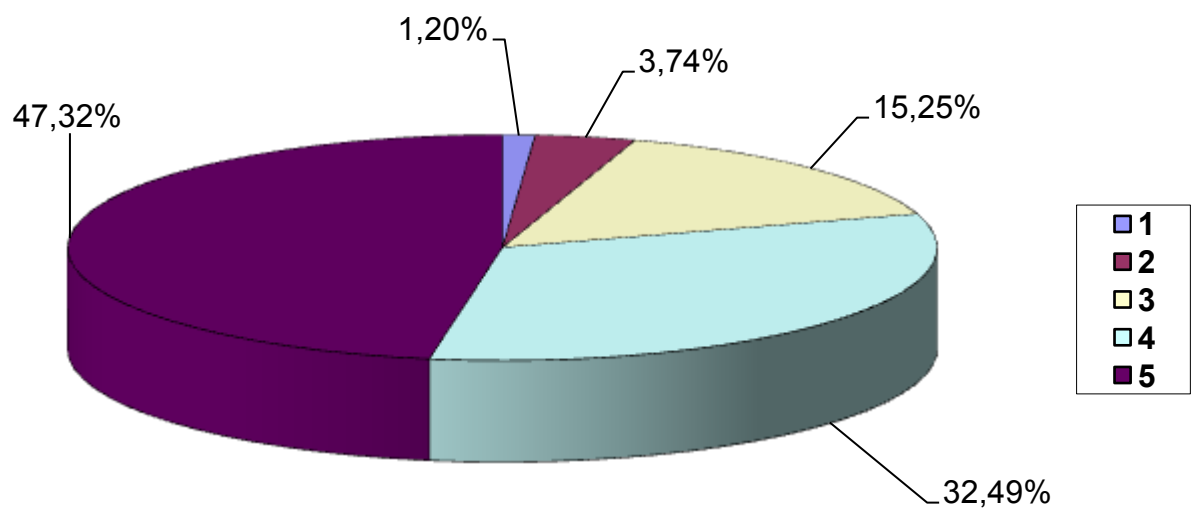
Średnia ocena: 3,77



- Czas realizacji zamówienia z magazynu Biblioteki

| Czas realizacji zamówienia z magazynu Biblioteki | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|-------|-------|--------|--------|--------|
| Suma | 17 | 53 | 216 | 460 | 670 |
| Suma procentowo | 1,20% | 3,74% | 15,25% | 32,49% | 47,32% |

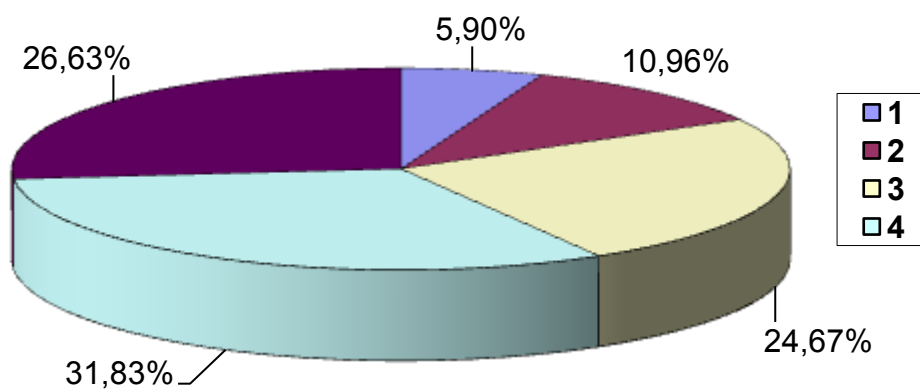
Średnia ocena: 4,09



- **Limit przewidzianych regulaminem książek do wypożyczenia**

| Limit przewidzianych regulaminem książek do wypożyczenia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| Suma | 84 | 156 | 351 | 453 | 379 |
| Suma procentowo | 5,90% | 10,96% | 24,67% | 31,83% | 26,63% |

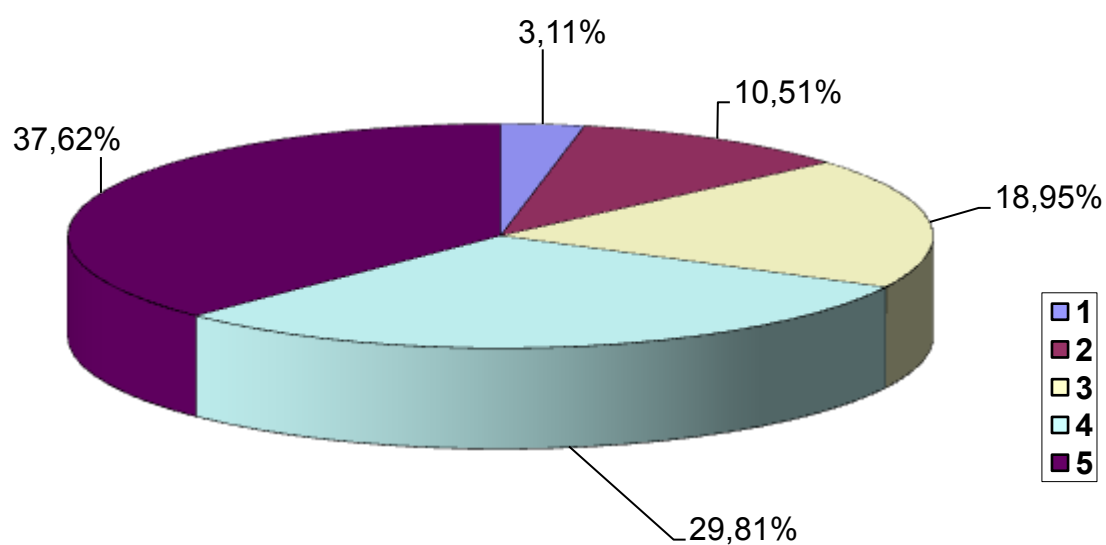
Średnia ocena: 3,54



- Okres, na jaki można wypożyczać książki

| Okres, na jaki można wypożyczać książki | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|-------|--------|--------|--------|--------|
| Suma | 45 | 152 | 274 | 431 | 544 |
| Suma procentowo | 3,11% | 10,51% | 18,95% | 29,81% | 37,62% |

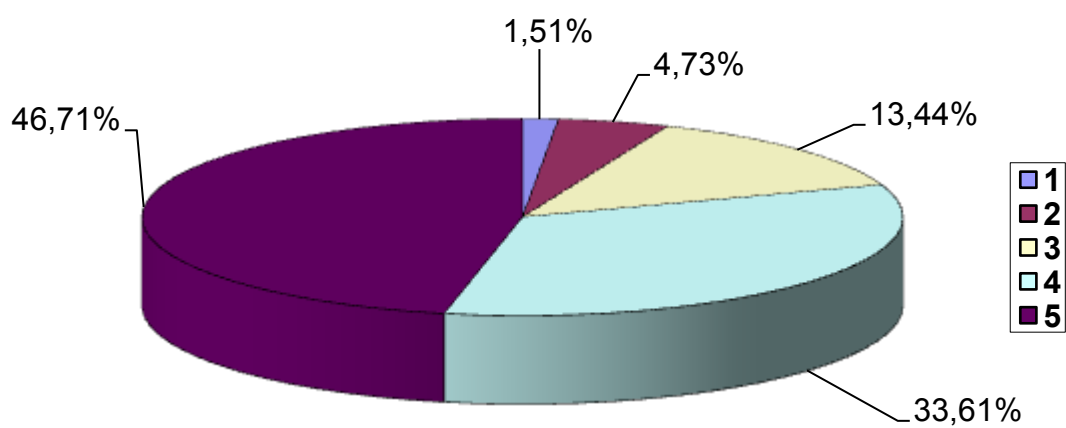
Średnia ocena: 3,86



- Usługi informacyjne

| Usługi informacyjne | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------|-------|-------|--------|--------|--------|
| Suma | 22 | 69 | 196 | 490 | 681 |
| Suma procentowo | 1,51% | 4,73% | 13,44% | 33,61% | 46,71% |

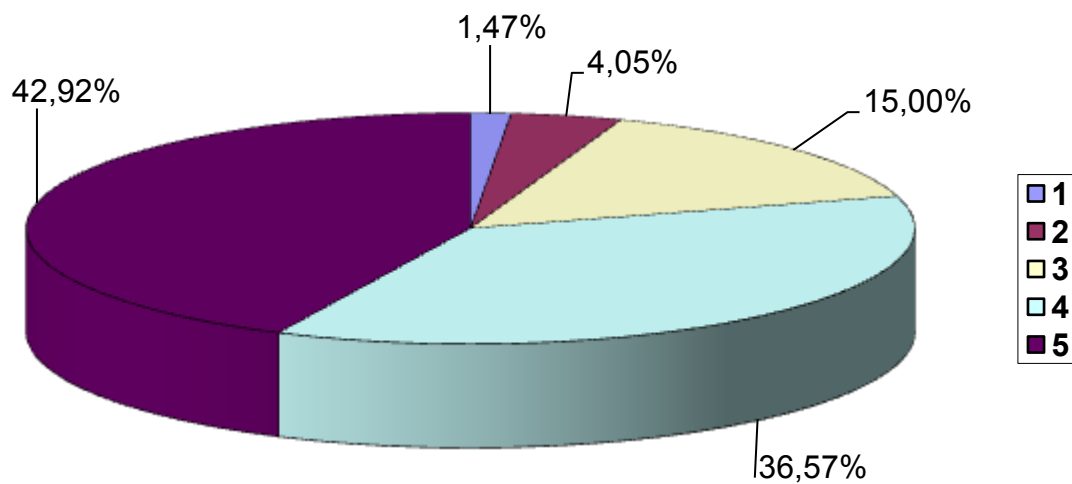
Srednia ocena: 4,53



- **Strona WWW Biblioteki**

| Strona WWW Biblioteki | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Suma | 21 | 58 | 215 | 524 | 615 |
| Suma procentowo | 1,47% | 4,05% | 15,00% | 36,57% | 42,92% |

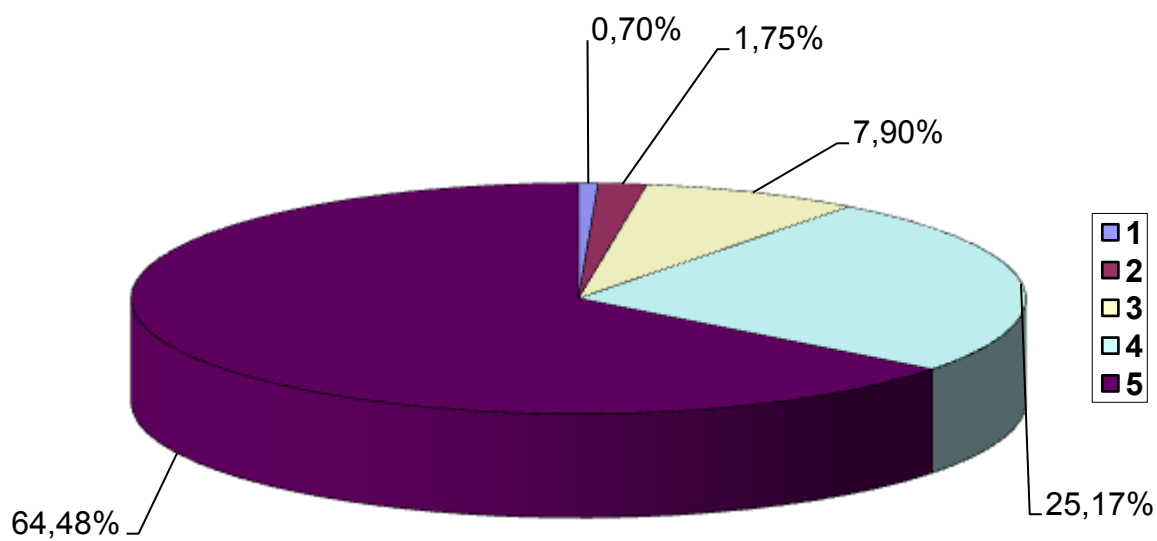
Średnia ocena: 4,09



- **Możliwość korzystania z komputerów i Internetu**

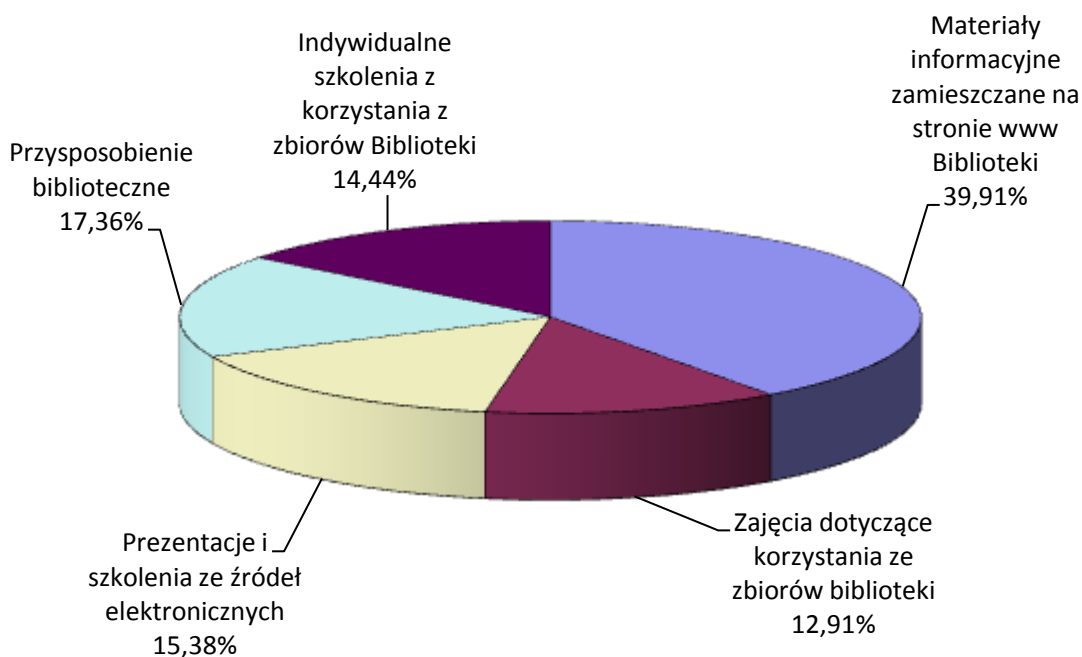
| Możliwość korzystania z komputerów i Internetu | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| Suma | 10 | 25 | 113 | 360 | 922 |
| Suma procentowo | 0,70% | 1,75% | 7,90% | 25,17% | 64,48% |

Średnia ocena: 4,43



Pytanie piąte dotyczyło oferty edukacyjnej Biblioteki. Respondenci zostali zapytani o formę zajęć, która im najbardziej odpowiada. W tym pytaniu można było, podobnie jak w pytaniu trzecim, zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź. Padło ich 2022. Poniższe tabela i wykres prezentują jak rozkładały się wyniki.

| Jaką formą edukacyjną proponowaną przez Bibliotekę jest Pani/Pan zainteresowana/zainteresowany? | Materiały informacyjne zamieszczane na stronie WWW Biblioteki | Zajęcia dotyczące korzystania ze zbiorów biblioteki | Prezentacje i szkolenia ze źródeł elektronicznych | Przysposobienie biblioteczne | Indywidualne szkolenia z korzystania z zbiorów Biblioteki |
|---|---|---|---|------------------------------|---|
| Suma | 807 | 261 | 311 | 351 | 292 |
| Suma procentowo | 39,91% | 12,91% | 15,38% | 17,36% | 14,44% |

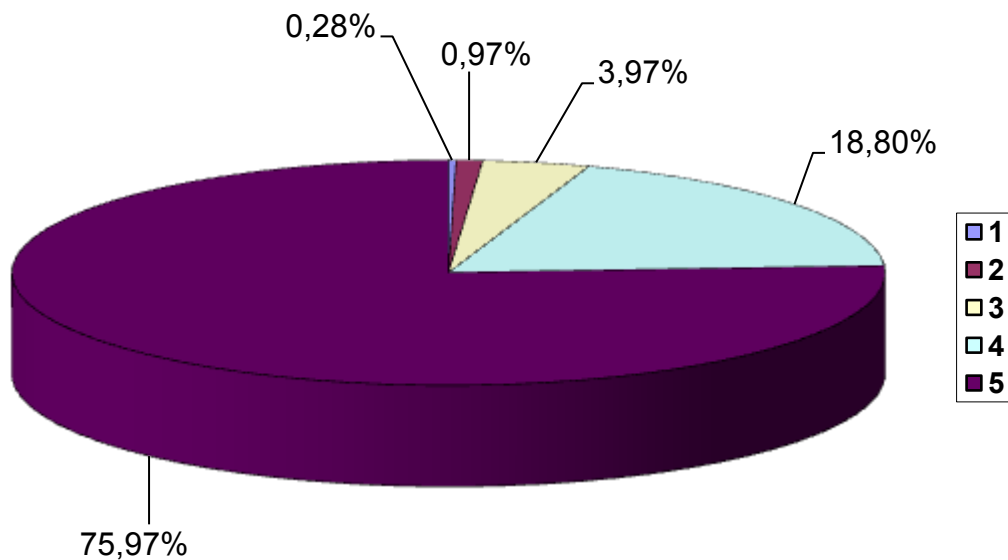


Pytanie szóste miało na celu zbadanie jak pracownicy Biblioteki są postrzegani w oczach respondentów. W trzech kategoriach, w skali od 1 do 5, gdzie 1 jest oceną najniższą, ankietowani mieli za zadanie ocenić kompetencje, dostępność i kulturę obsługi Bibliotekarzy. Podobnie jak w przypadku pytania czwartego, w poniższych tabelach i wykresach przedstawiono odpowiedzi, opatrując je średnią oceną pod tabelą.

- **Kultura obsługi**

| Kultura Obsługi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Suma | 4 | 14 | 57 | 270 | 1091 |
| Suma procentowo | 0,28% | 0,97% | 3,97% | 18,80% | 75,97% |

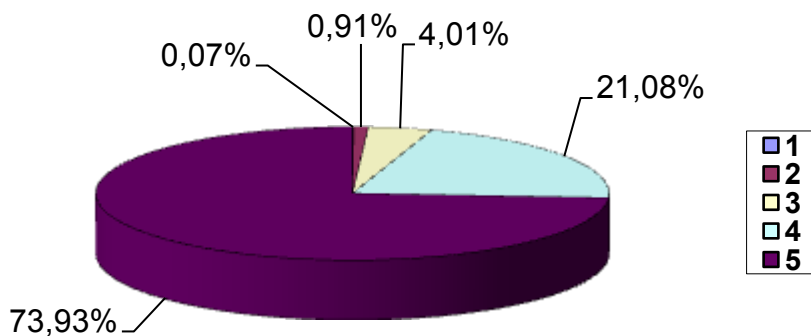
Średnia ocena: 4,63



• **Kompetencje**

| Kompetencje | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|
| Suma | 1 | 13 | 57 | 300 | 1052 |
| Suma procentowo | 0,07% | 0,91% | 3,97% | 20,89% | 73,26% |

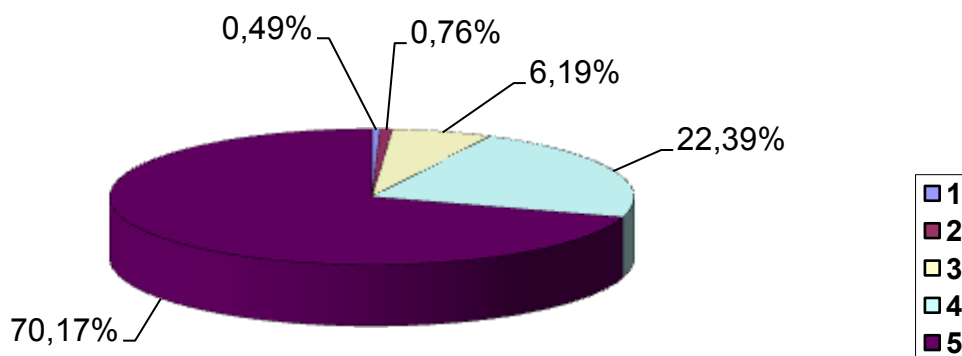
Średnia ocena: 4,58



• **Dostępność**

| Dostępność | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|
| Suma | 7 | 11 | 89 | 322 | 1009 |
| Suma procentowo | 0,49% | 0,76% | 6,19% | 22,39% | 70,17% |

Średnia ocena: 4,56



Załącznik – uwagi czytelników

- **Księgozbiór:**
 - zbyt mała ilość egzemplarzy do wypożyczenia;
 - mała dostępność niektórych tytułów książek, gdyż są w jednym egzemplarzu;
 - mała ilość nowości z literatury pięknej;
 - zbyt mała liczba podręczników;
- **Dydaktyka biblioteczna:**
 - szkolenia z bibliografii;
 - indywidualne doradztwo;
 - szkolenia z obsługi self-checków;
- **Funkcjonowanie Biblioteki:**
 - bardzo dobre warunki do pracy naukowej;
 - dobre miejsce do wykonywania projektów i prac domowych;
 - solidna instytucja;
 - doskonałe miejsce spotkań towarzyskich;
 - wydłużenie okresu wypożyczeń z magazynu Biblioteki;
 - zbyt długi czas realizacji zamówień z magazynu Biblioteki;
 - brak bezprzewodowego Internetu w niektórych miejscach Biblioteki (ogród zimowy);
 - komputery dostępne dla użytkowników pozbawione są podstawowego oprogramowania (MS Office);
 - mała liczba komputerów;
 - zbyt głośno działające urządzenia klimatyzacyjne;
 - mało czytelny katalog on-line;
 - trudno dostępne informacje na stronie WWW Biblioteki.