

Wyniki ankiety przeprowadzonej
w Bibliotece Uniwersyteckiej UWM w Olsztynie
w dniach 07-16 kwietnia 2014 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:

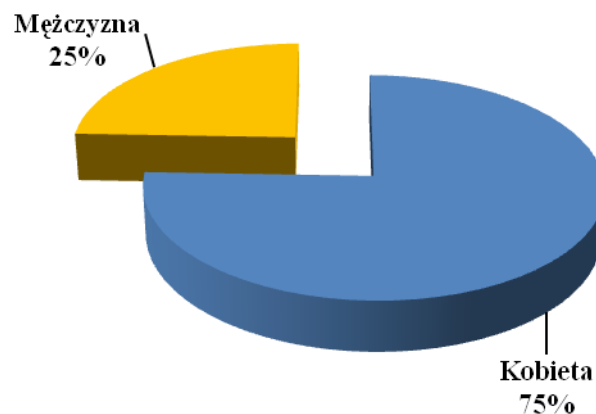
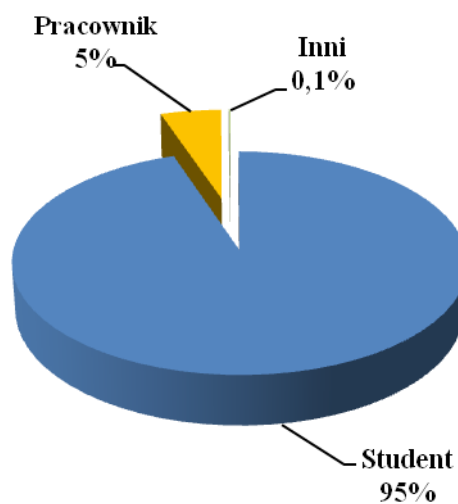
mgr Katarzyna Bikowska

Olsztyn 2014

W dniach 7-16 kwietnia 2014 roku wśród użytkowników Biblioteki Uniwersyteckiej została przeprowadzona ankieta. Wzięło w niej udział 930 osób (2013 rok -1455 osób), co stanowi 5,20 % wszystkich aktywnych użytkowników¹ (studentów i pracowników).

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	882	47	701	229
Suma procentowo	94,84%	5,16%	75,38%	24,62%



¹ Aktywnych użytkowników (takich, którzy dokonali minimum jednej transakcji bibliotecznej w danym roku) było 17887. Zob.

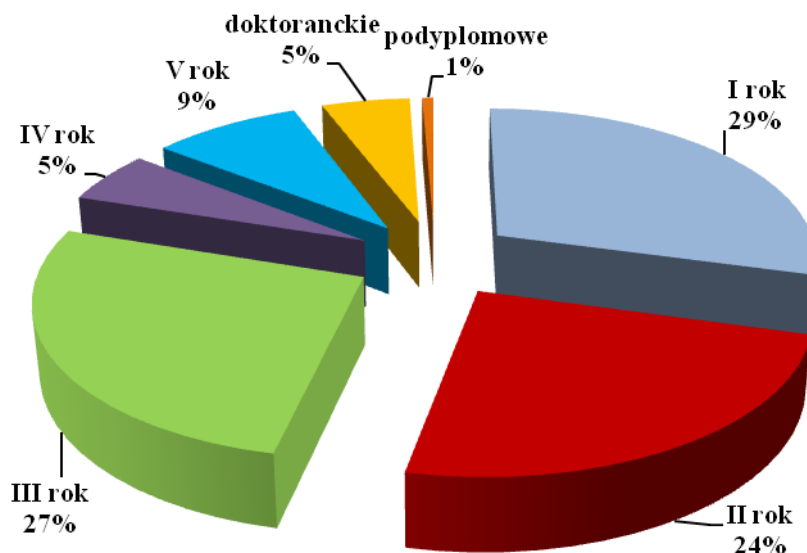
http://bu.uwm.edu.pl/sites/default/files/files/sprawozdanie_bu_2013_ok.pdf [dostęp: 13 czerwca 2014].

Poniżej przedstawiono tabelę, która ilustruje rozkład użytkowników ze względu na wydział, z którego się wywodzą. Widać wyraźną przewagę studentów kierunków humanistycznych i społecznych.

Wydział	
WBZ	62
WBiB	45
WGiGP	35
WH	166
WKŚiR	48
WMiI	10
WMW	34
WNE	82
WNM	50
WNS	91
WNT	33
WNoŚ	20
WNoŻ	67
WPiA	183
WSz	3
WT	1

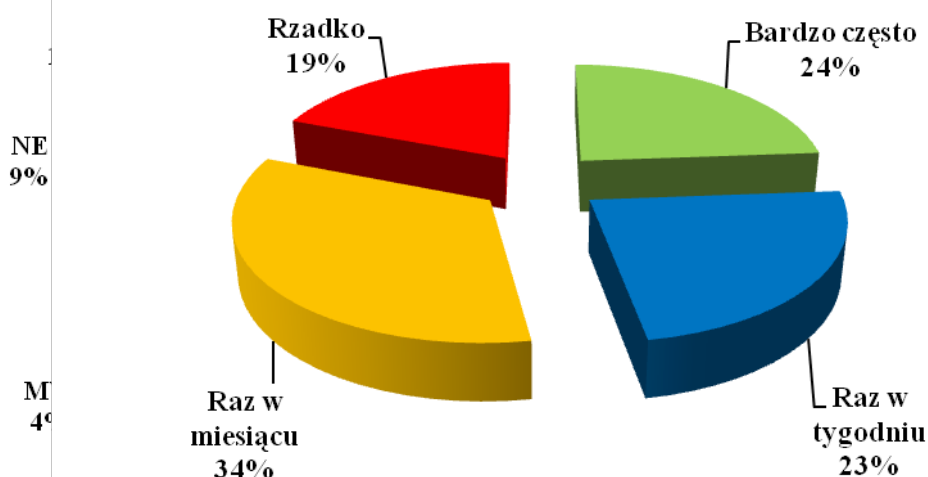
Wyraźnie widać również przewagę ilości użytkowników, którzy są słuchaczami studiów pierwszego stopnia. W porównaniu do roku 2013 nastąpił wyraźny wzrost użytkowników pierwszego i drugiego roku studiów (odpowiednio o 7% i 4%). Ilustrują to poniższa tabela i wykres.

Rocznik	
I	272
II	224
III	248
IV	51
V	81
doktoranckie	48
podyplomowe	6



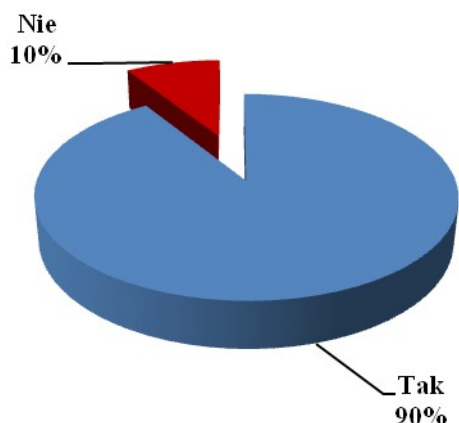
Pytanie pierwsze dotyczyło częstotliwości wizyt w Bibliotece. W porównaniu do roku ubiegłego (2013) spadła liczba osób odwiedzających Bibliotekę „bardzo często i raz w tygodniu”, natomiast wzrosła 0, 5% liczba osób odwiedzających Bibliotekę „raz w miesiącu”. Wyniki przedstawiają poniższe tabela i wykres.

Jak często korzysta Pani/Pan ze zbiorów Biblioteki?	bardzo często	raz w tygodniu	raz w miesiącu	rzadko
Suma	226	215	313	176
Suma procentowo	24,3%	23,12%	33,66%	18,92%



Drugie pytanie dotyczyło godzin pracy Biblioteki. Ze wszystkich 930 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.

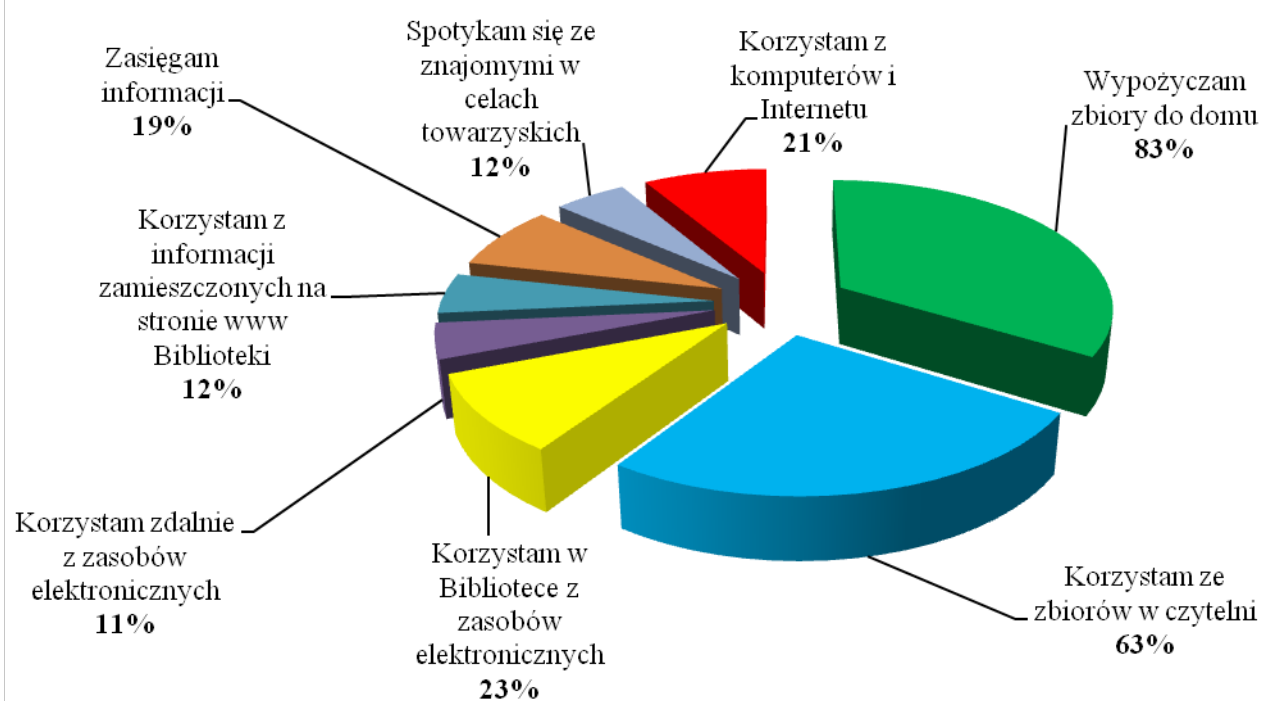
Czy odpowiadają Pani/Panu godziny pracy Biblioteki?	Tak	Nie
Suma	836	94
Suma procentowo	89,89%	10,11%



Uwagi		
niedziela	9	
codziennie	8 ⁰⁰ -22 ⁰⁰	5
	Do 21 ⁰⁰	8
	Do 22 ⁰⁰	8
	7 ⁰⁰ -21 ⁰⁰	6
	7 ⁰⁰ -22 ⁰⁰	9

W pytaniu trzecim uczestnicy ankiety określili swój cel przyścia do Biblioteki. Respondenci mogli zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź i w sumie padło ich 2286, więc uprawniony jest sąd, iż Biblioteka nie jest li tylko miejscem wypożyczania i oddawania książek, czy też czytelnia. Prawie jedna czwarta respondentów zadeklarowała, że celem ich wizyty w Bibliotece jest korzystanie ze zbiorów elektronicznych. Dla jednej piątej respondentów celem wizyty w bibliotece jest korzystanie z komputerów i Internetu. Ponadto nasi respondenci mogli dopisać inny cel przyścia do Biblioteki niż te, które zostały zawarte w kafeterii do tego pytania. Najczęściej wymieniano tutaj naukę ze znajomymi, przygotowanie do zajęć, pisanie prac w grupach, nauka w ciszy, szkolenia oraz wizyta w kawiarni. 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	772	587	221	100	114	181	115	196
Suma procentowo	83,01%	63,12%	23,76%	10,75%	12,26%	19,46%	12,37%	21,08%

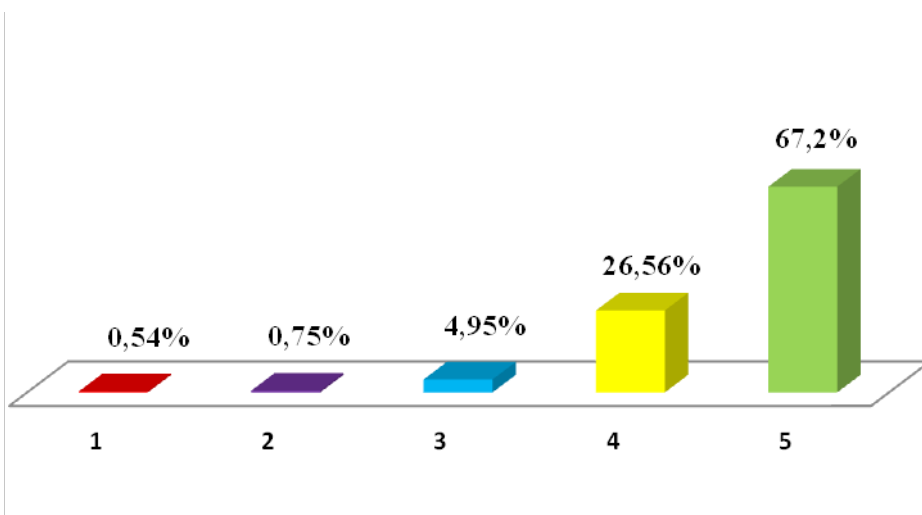


Pytanie czwarte jest najbardziej kompleksowym ze wszystkich w ankiecie. Respondenci zostali w nim poproszeni o dokonanie oceny poszczególnych aspektów funkcjonowania Biblioteki. Oceny można było dokonać w skali od 1 do 5, gdzie 1 jest najniższą oceną. Pytanie to dzieli się na osiem części. Prezentowane 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	5	7	46	247	625
Suma procentowo	0,54%	0,75%	4,95%	26,56%	67,2%

Średnia ocena: 4,59 (2013- 4,51)



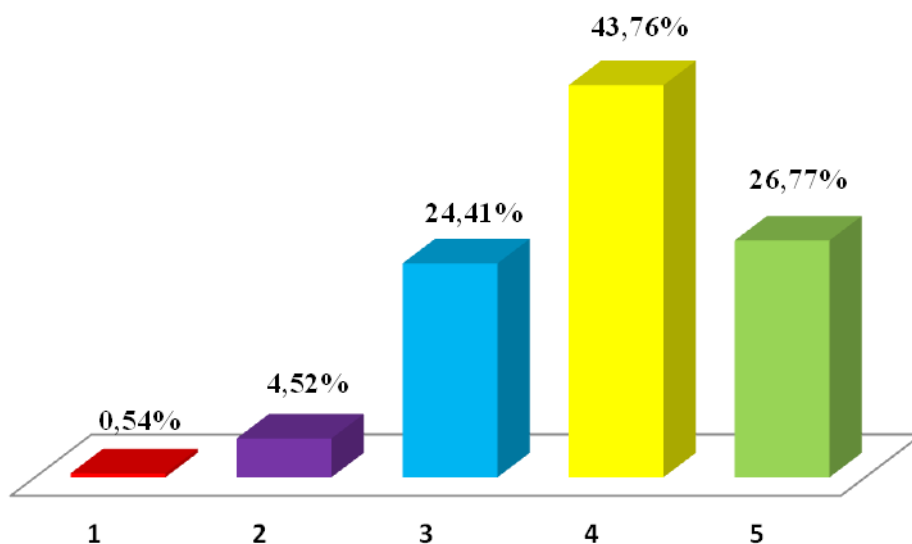
- **Zbiory biblioteczne**

Zbiory biblioteczne	1	2	3	4	5
Suma	5	42	227	407	249
Suma procentowo	0,54%	4,52%	24,41%	43,76%	26,77%

Średnia

ocena:

(2013 -



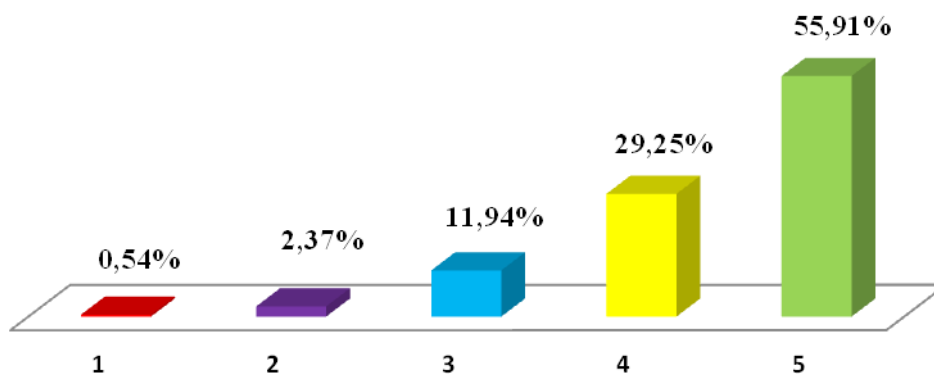
3,92

3,77)

- **Czas realizacji zamówienia z magazynu Biblioteki**

Czas realizacji zamówienia z magazynu Biblioteki	1	2	3	4	5
Suma	5	22	111	272	520
Suma procentowo	0,54%	2,37%	11,94%	29,25%	55,91%

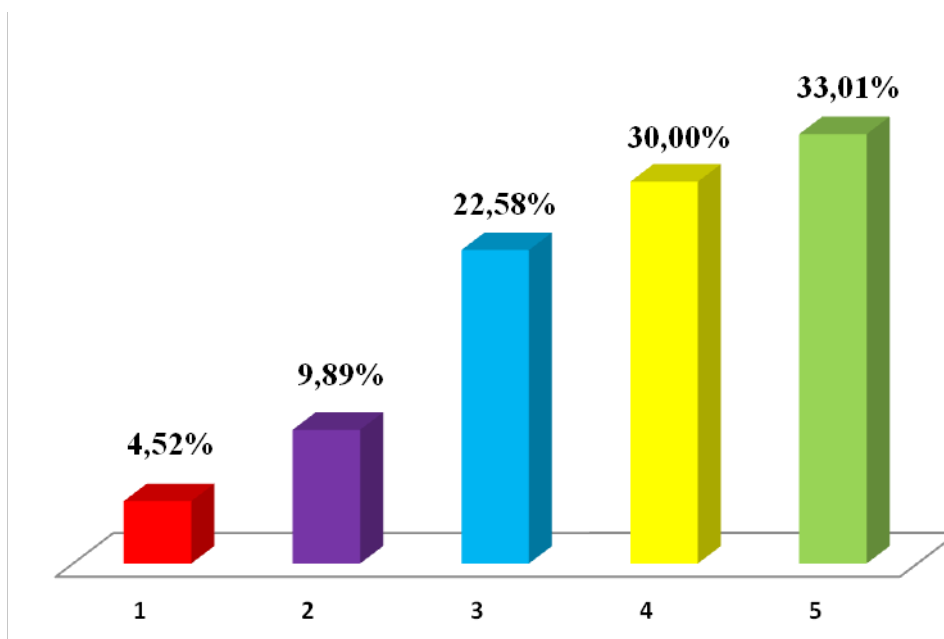
Średnia ocena: 4,37 (2013- 4,09)



- **Limit przewidzianych regulaminem książek do wypożyczenia**

Limit przewidzianych regulaminem książek do wypożyczenia	1	2	3	4	5
Suma	42	92	210	279	307
Suma procentowo	4,52%	9,89%	22,58%	30,00%	33,01%

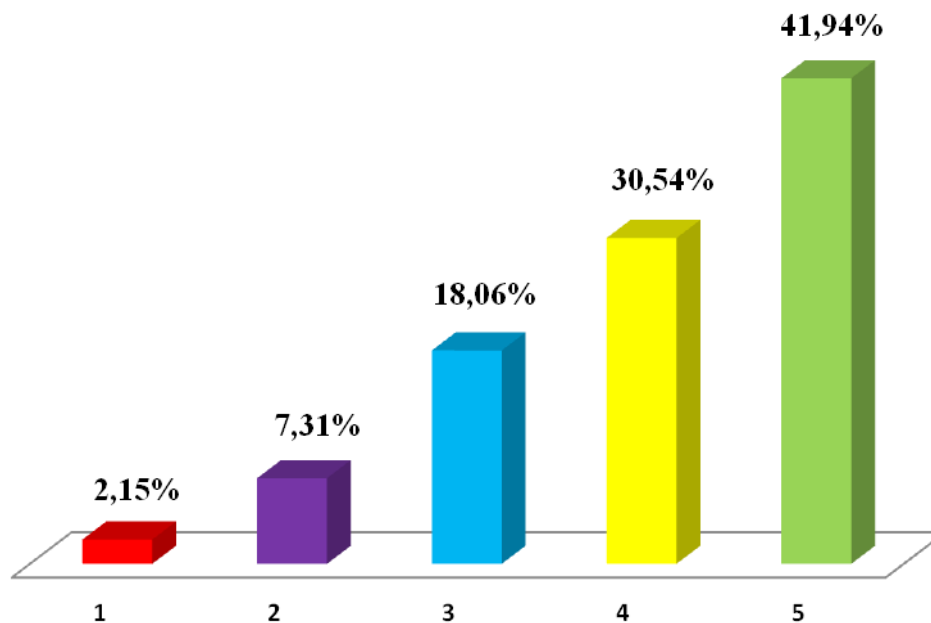
Średnia ocena: 3,77 (2013 - 3,54)



- Okres, na jaki można wypożyczać książki

Okres, na jaki można wypożyczać książki	1	2	3	4	5
Suma	20	68	168	284	390
Suma procentowo	2,15%	7,31%	18,06%	30,54%	41,94%

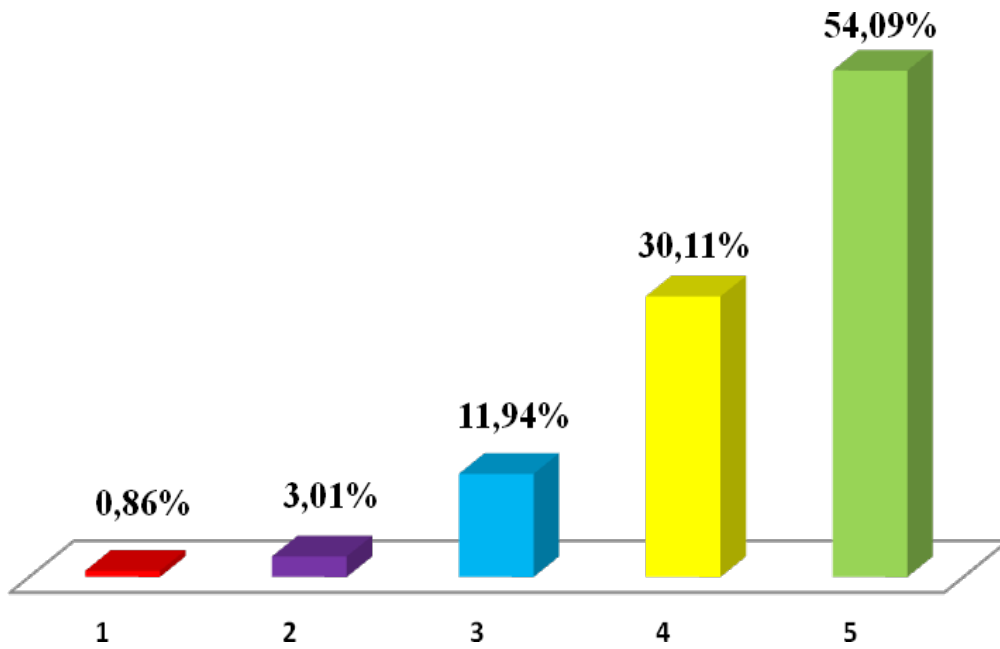
Średnia ocena: 4,03 (2013 - 3,86)



- Usługi informacyjne

Usługi informacyjne	1	2	3	4	5
Suma	8	28	111	280	503
Suma procentowo	0,86%	3,01%	11,94%	30,11%	54,09%

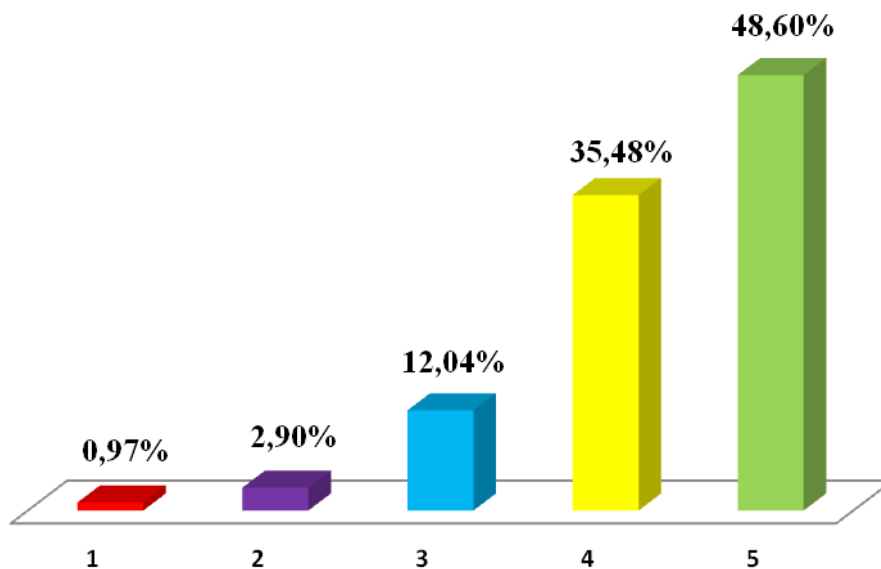
Średnia ocena: 4,33 (2013 - 4,53)



- **Strona WWW Biblioteki**

Strona WWW Biblioteki	1	2	3	4	5
Suma	9	26	112	330	453
Suma procentowo	0,97%	2,90%	12,04%	35,48%	48,60%

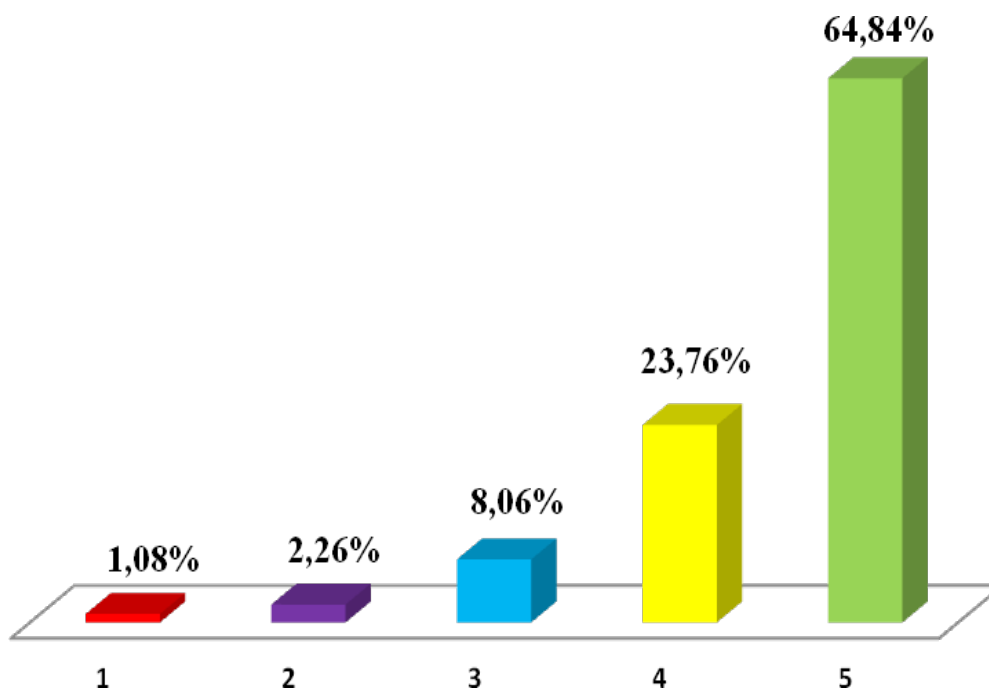
Średnia ocena: 4,28 (2013 - 4,09)



- **Możliwość korzystania z komputerów i Internetu**

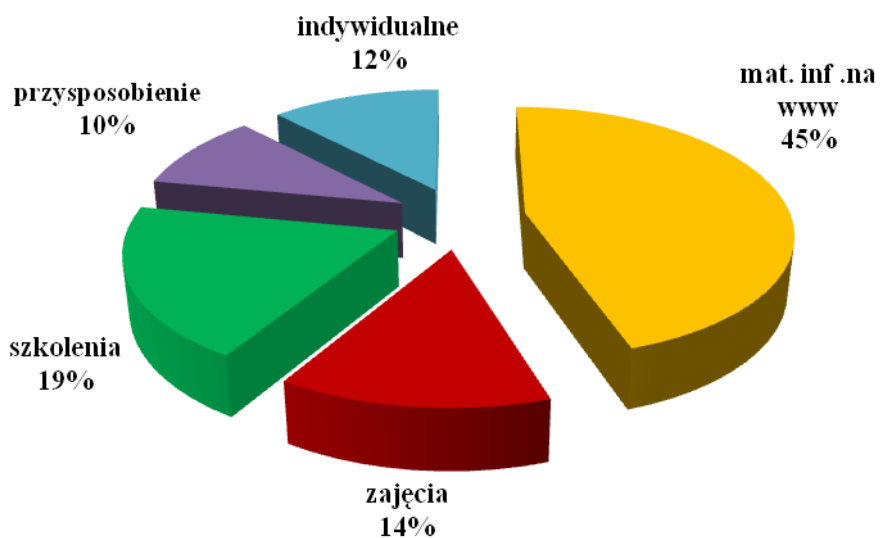
Możliwość korzystania z komputerów i Internetu	1	2	3	4	5
Suma	10	21	75	221	603
Suma procentowo	1,08%	2,26%	8,06%	23,76%	64,84%

Średnia ocena: 4,49 (2013 - 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 1269. Poniższe tabela i wykres prezentują jak rozkładały się wyniki. Warto zwrócić uwagę na wzrost zainteresowania materiałami informacyjnymi zamieszczanymi na stronie WWW Biblioteki (61,40% - 39,91% w 2013r.) oraz prezentacjami i szkoleniami ze źródeł elektronicznych (26,34% - 15,38% w 2013r.).

<p>Jaką formą edukacyjną proponowaną przez Bibliotekę jest Pani/Pan zainteresowana/zainteresowany?</p>	<p>Materiały informacyjne zamieszczane na stronie WWW Biblioteki</p>	<p>Zajęcia dotyczące korzystania ze zbiorów biblioteki</p>	<p>Prezentacje i szkolenia ze źródeł elektronicznych</p>	<p>Przysposobienie biblioteczne</p>	<p>Indywidualne szkolenia z korzystania z zbiorów Biblioteki</p>
<p>Suma</p>	<p>571</p>	<p>174</p>	<p>245</p>	<p>125</p>	<p>154</p>
<p>Suma procentowo</p>	<p>61,40%</p>	<p>18,71%</p>	<p>26,34%</p>	<p>13,44%</p>	<p>16,56%</p>

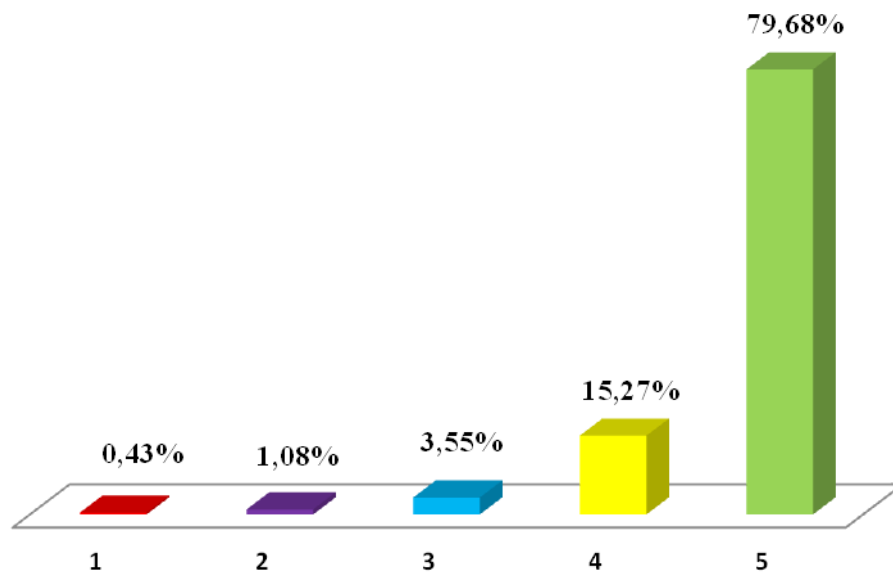


Pytanie szóste miało na celu zbadanie jak pracownicy Biblioteki są postrzegani w oczach respondentów. W trzech kategoriach, w skali od 1 do 5, gdzie 1 jest oceną najniższą, ankietowani mieli za zadanie ocenić kompetencje, dostępność i kulturę obsługi Bibliotekarzy. Podobnie jak w przypadku pytania czwartego,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

- **Kultura obsługi**

Kultura Obsługi	1	2	3	4	5
Suma	4	10	33	142	741
Suma procentowo	0,43%	1,08%	3,55%	15,27%	79,68%

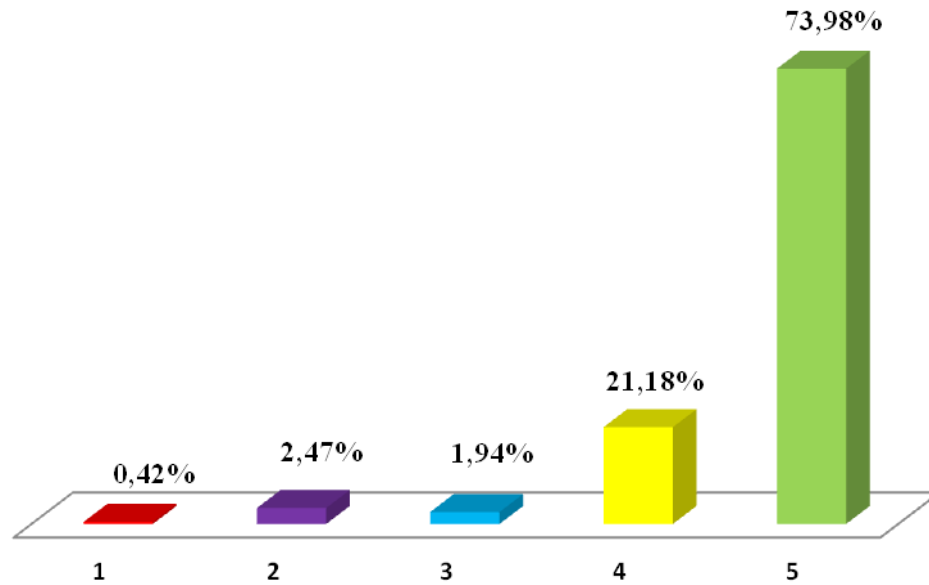
Średnia ocena: 4,72 (2013 - 4,63)



- **Kompetencje**

Kompetencje	1	2	3	4	5
Suma	4	23	18	197	688
Suma procentowo	0,42%	2,47%	1,94%	21,18%	73,98%

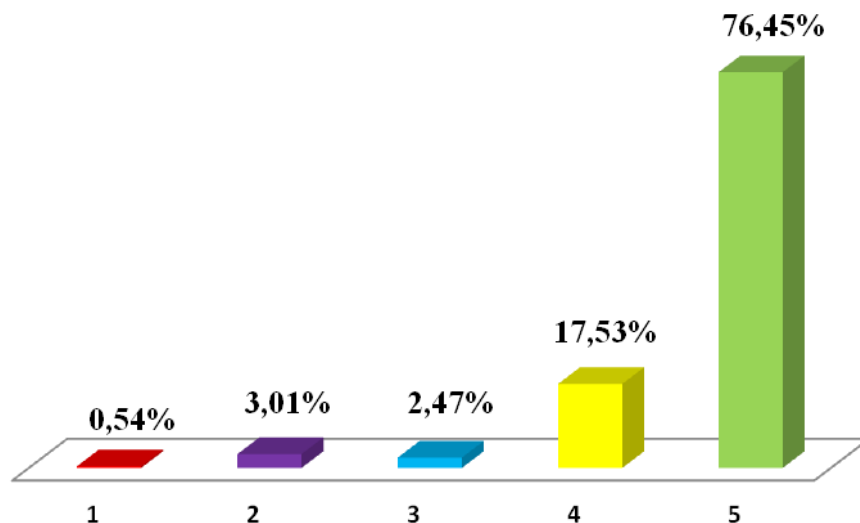
Średnia ocena: 4,63 (2013 - 4,58)



- **Dostępność**

Dostępność	1	2	3	4	5
Suma	5	28	23	163	711
Suma procentowo	0,54%	3,01%	2,47%	17,53%	76,45%

Średnia ocena: 4,66 (2013- 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;
 - limit wypożyczanych książek jest zbyt mały
 - dostępność książek z medycyny weterynaryjnej jest zbyt mała,
 - wypożyczanie książek na rok dla osób wyjeżdżających na rok z programu Erasmus.

- **Dydaktyka biblioteczna:**
 - szkolenia z bibliografii;
 - indywidualne doradztwo;
- **Funkcjonowanie Biblioteki:**
 - bardzo dobre warunki do pracy naukowej;
 - dobre miejsce do wykonywania projektów i prac domowych;
 - doskonale miejsce spotkań towarzyskich;
 - wydłużenie okresu wypożyczeń 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;
 - brak Internetu w kolekcjach
 - problem z korzystania z Internetu zbyt duże obciążenie sieci
 - komputery w Bibliotece są przestarzałe i często się psują
 - problem z wi-fi i założeniem hasła do Internetu, brak pomocy
 - tablice informacyjne powinny być nie tylko w języku polskim, ale również w języku angielskim.

W obecnej ankiecie spora grupa osób pisała o problemach związanych z Internetem w Bibliotece. Od listopada 2014 roku Internet jest również dostępny w Oddziale Kolekcji Dziedzinowych.