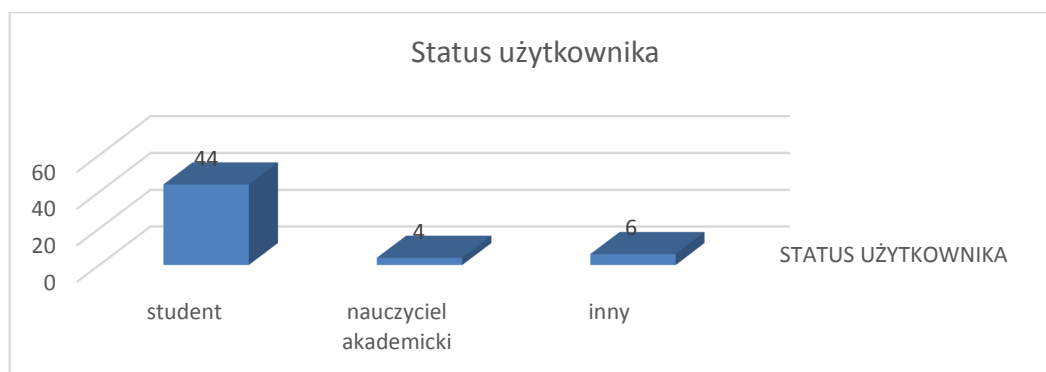
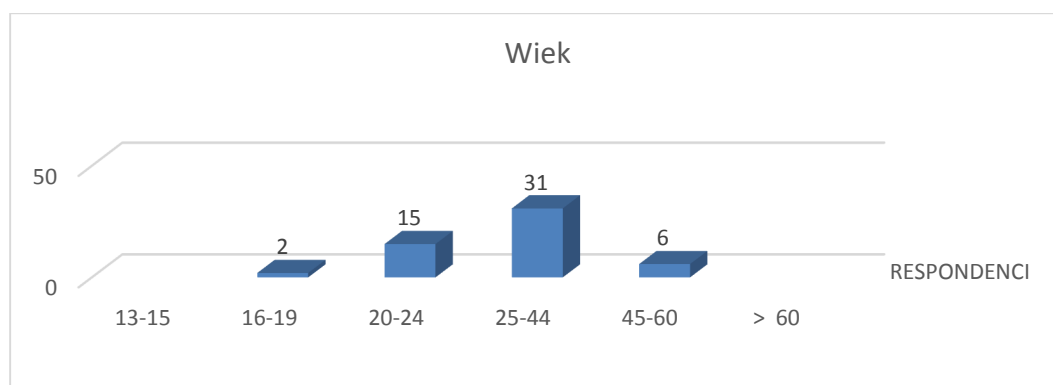
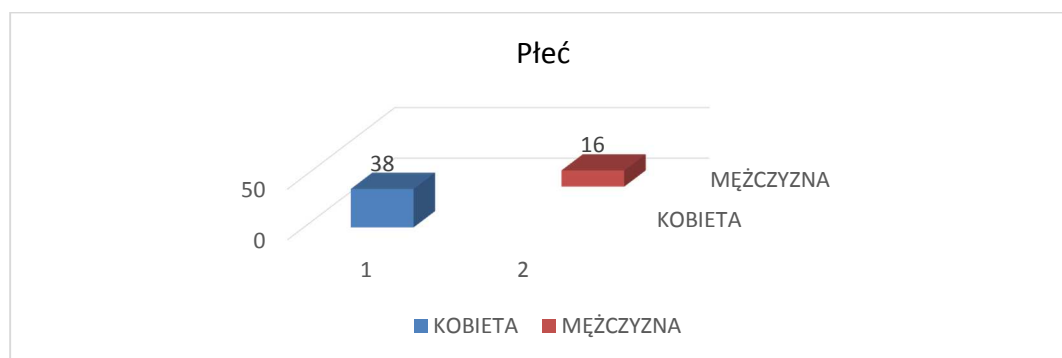


Badania satysfakcji użytkowników biblioteki (2017 r.)

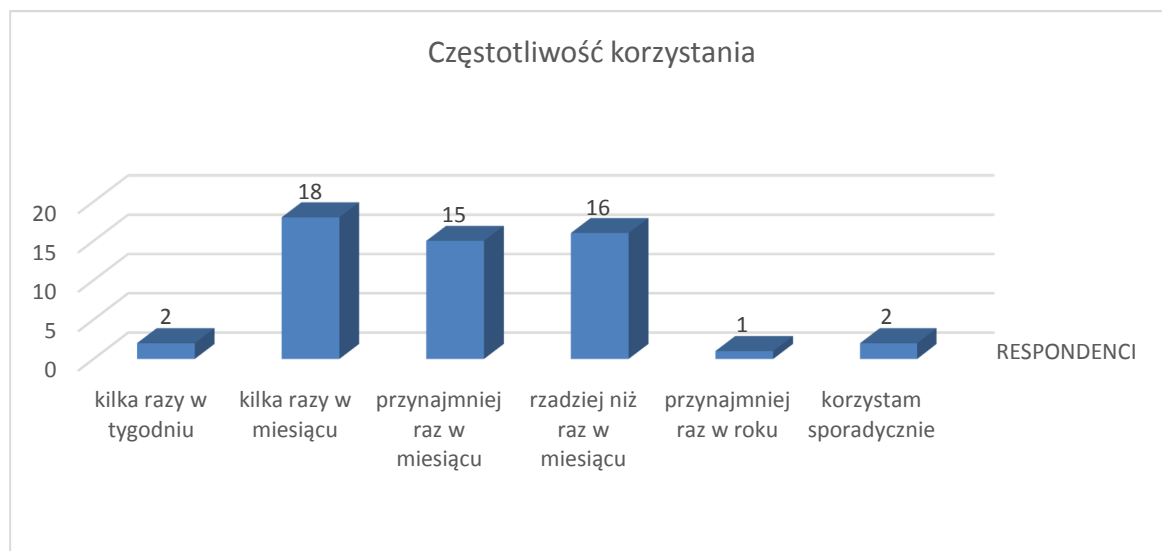
Badania przeprowadzono w ramach Projektu Analiza Funkcjonowania Bibliotek Naukowych w Polsce (AFBN). Projekt był realizowany w ramach szerszej inicjatywy Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich - AFB. Badanie przeprowadzono na przełomie lutego i marca 2017 r. W badaniu udział wzięło łącznie 54 osoby. Badanie było anonimowe, a udział respondentów dobrowolny. Sposób przeprowadzenia badania: kwestionariusze ankiety w formie drukowanej rozdawana w agendach udostępniania.

Zwrotność ankiet na poziomie 30%, co pozwala jedynie na prezentacje zebranych wyników, które mają charakter orientacyjny. Sygnalizują pewne oceny natomiast trudno na ich podstawie wyciągać wnioski.

Informacja o respondentach z uwzględnieniem zmiennych: płeć, wiek, status użytkownika przedstawiają się następująco:



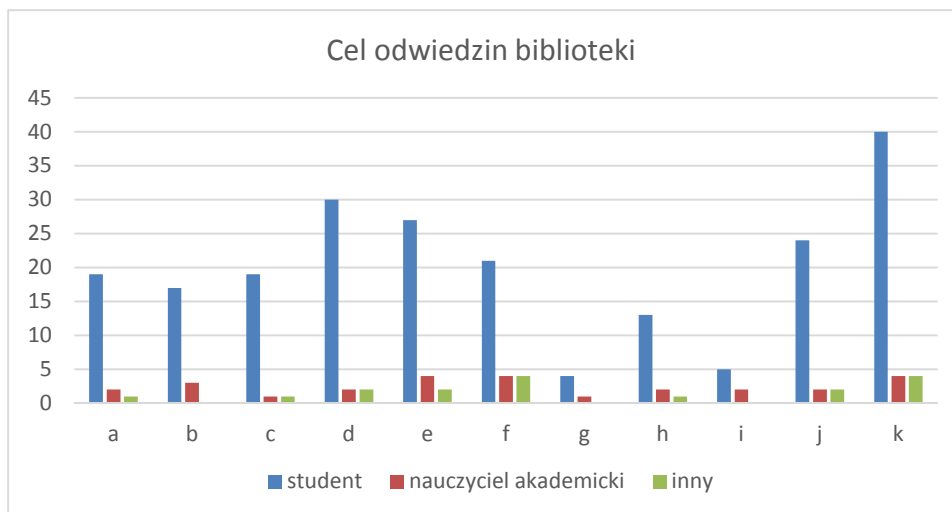
Uwzględniono w kwestionariuszu pytanie dot. częstotliwości korzystania z usług biblioteki. Częstotliwość ta może mieć zasadniczy wpływ na poziom oceny oraz sposób postrzegania usług oraz pracowników.



Zdecydowana większość respondentów korzysta z usług biblioteki przynajmniej raz w miesiącu.

I W jakim celu odwiedza Pan/Pani zazwyczaj bibliotekę? Proszę uwzględnić zarówno osobistą obecność w bibliotece, jak i odwiedzanie strony internetowej. (Proszę zaznaczyć wszystkie właściwe odpowiedzi).

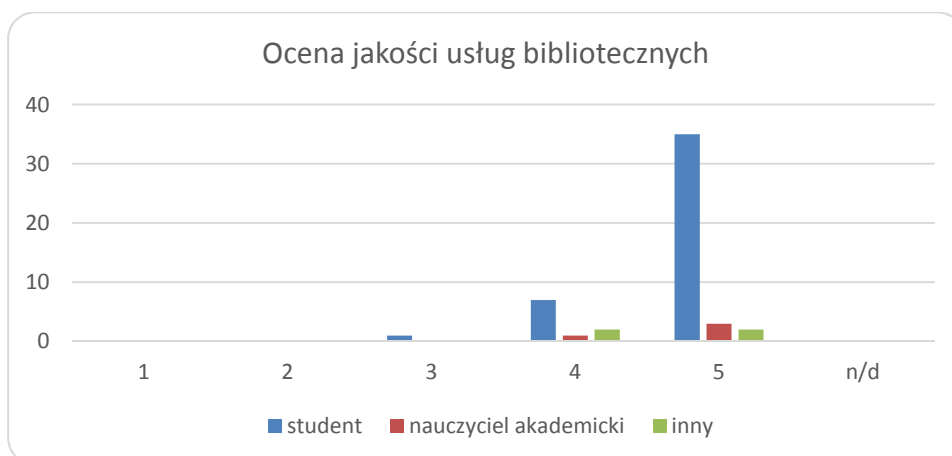
- a. Korzystam z informacji zamieszczonych na witrynie internetowej biblioteki, której dotyczy ankieta.
- b. Korzystam z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece.
- c. Korzystam z urządzeń kopiujących (np. ksero, drukarki, skanera).
- d. Korzystam z zasobów elektronicznych (katalogi, bazy danych, czasopisma elektroniczne, książki elektroniczne itp.).
- e. Korzystam ze zbiorów biblioteki na miejscu.
- f. Poszukuję potrzebnych informacji (związanych np. z nauką, pracą zawodową, z życiem codziennym, itp.).
- g. Spędzam wolny czas.
- h. Uczestniczę w szkoleniach organizowanych przez bibliotekę (dotyczących np. korzystania z biblioteki, obsługi komputerów, finansów, itp.).
- i. Uczestniczę w wydarzeniach kulturalnych organizowanych przez bibliotekę.
- j. Uczę się / pracuję.
- k. Wypożyczam zbiory do domu (książki, audiobooki, czasopisma i inne).



Pytanie wielokrotnego wyboru uzyskało prawie równą liczbę wskazań. Tylko w przypadku odpowiedzi „spędzam wolny czas” i „uczestniczę w wydarzeniach kulturalnych” liczba wskazań była niska, co wskazuje, że cel wizyty użytkownika biblioteki uczelni wyższej jest związany z potrzebami informacyjnymi i edukacyjnymi.

II Jak Pan/Pani ocenia całość usług bibliotecznych?

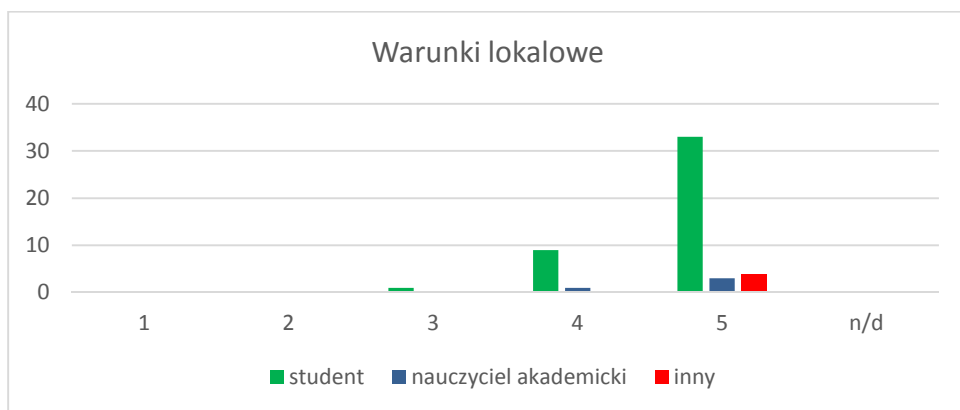
(wg skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza „bardzo źle” a 5 oznacza „bardzo dobrze”)



Ankietowani dobrze/bardzo dobrze oceniają całość usług bibliotecznych. Tylko jedna osoba oceniła je w skali 3.

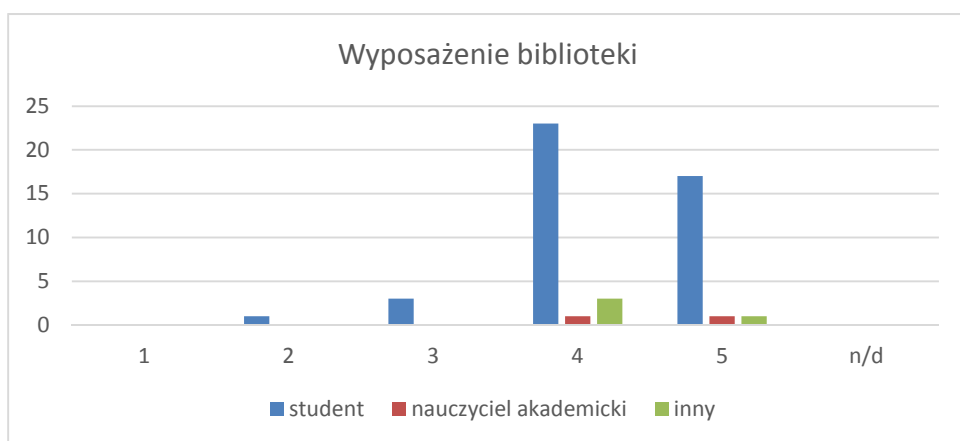
III Jak Pan/Pani ocenia różne aspekty funkcjonowania i usług: (wg skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza „bardzo źle” a 5 oznacza „bardzo dobrze”. W przypadku kiedy Pan/Pani nie korzysta z danej usługi lub biblioteka jej nie oferuje proszę wybrać opcję „ND-nie dotyczy”).

1. Warunki lokalowe i czytelność oznakowania w bibliotece.



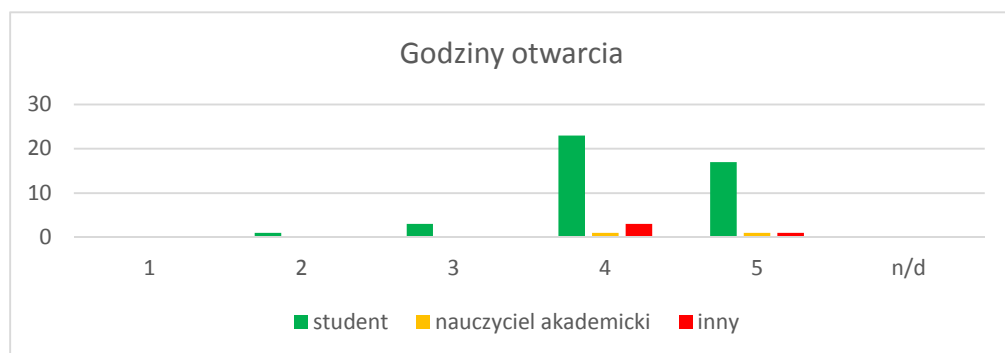
Warunki lokalowe respondenci ocenili bardzo dobrze.

2. Wyposażenia biblioteczne (*umeblowanie, dostępność i jakość sprzętu*).



Zdecydowana większość studentów- respondentów ocenia fizyczne warunki biblioteki, jako dobre i bardzo dobre. Podobni ocenili je inni użytkownicy, których w próbie badawczej było znacznie mniej.

3. Godziny otwarcia.

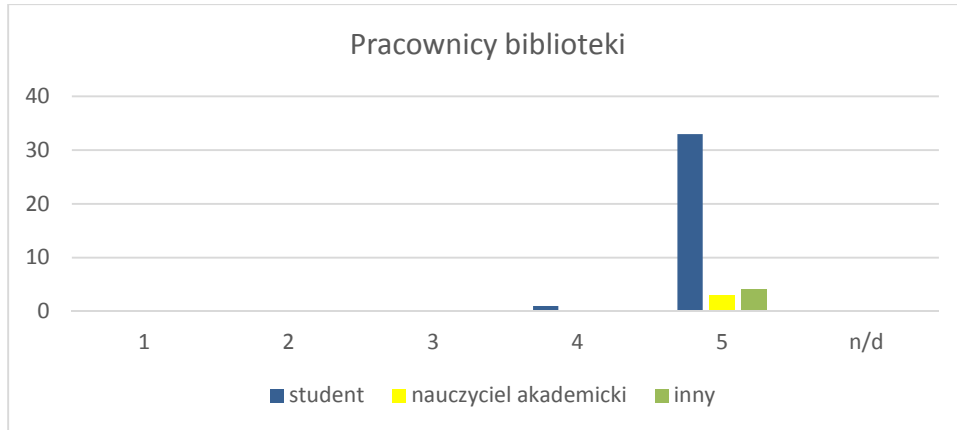


Na podstawie odpowiedzi respondentów można przypuszczać, że godziny otwarcia są dostosowane do potrzeb użytkowników.

4. Pracowników biblioteki.

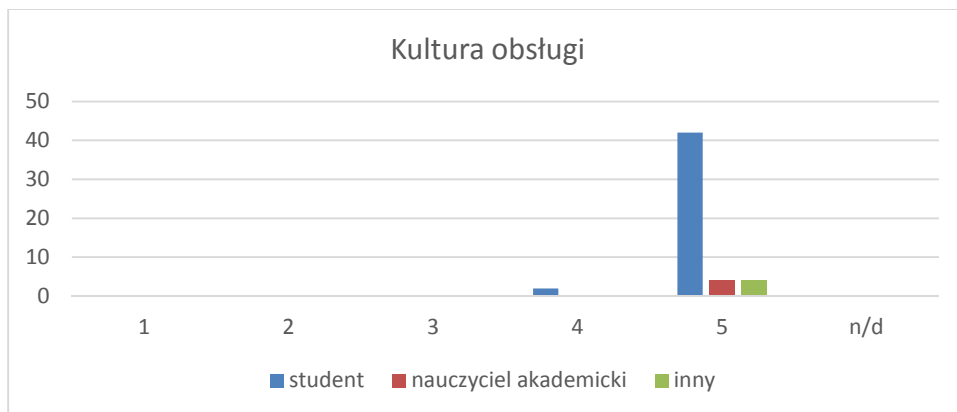
W ocenie użytkowników ważne są różne cechy i kompetencje pracowników informacji naukowej. W ankiecie zapytano o ocenę ogólną oraz poproszono o ocenę kultury obsługi (a), kompetencji (b), dyspozycyjności (c).

Ogólna ocena pracowników według wskazań ankietowanych wypada bardzo dobrze.

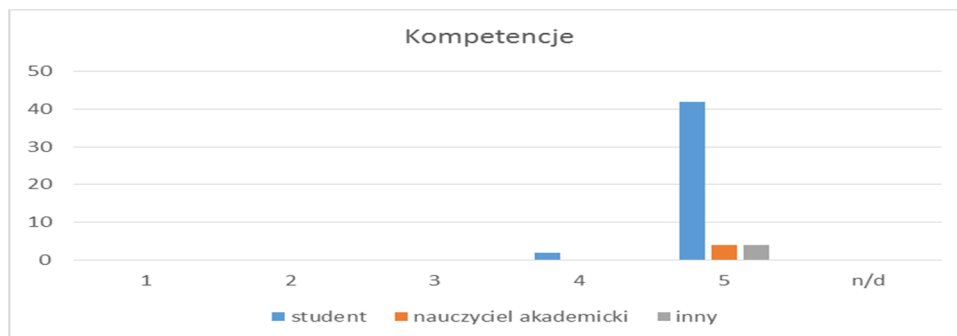


Uzyskano pozytywną ocenę od zdecydowanej większości (99%) respondentów.

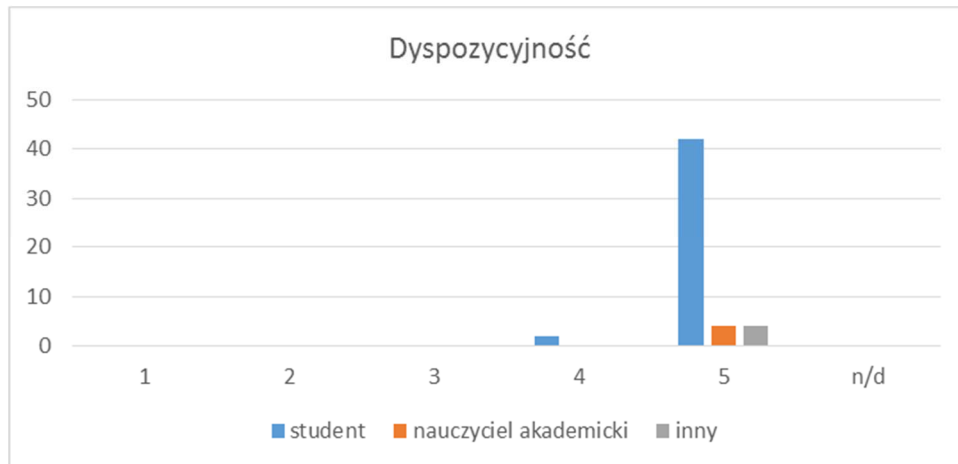
4.a Kultura obsługi (*życzliwość, nastawienie, pomoc*).



4.b Kompetencje.

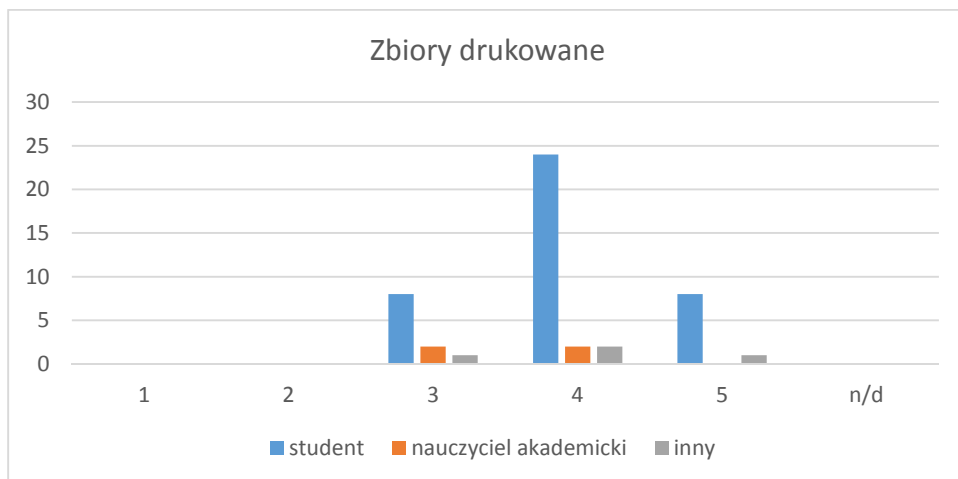


4.c Dyspozycyjność.



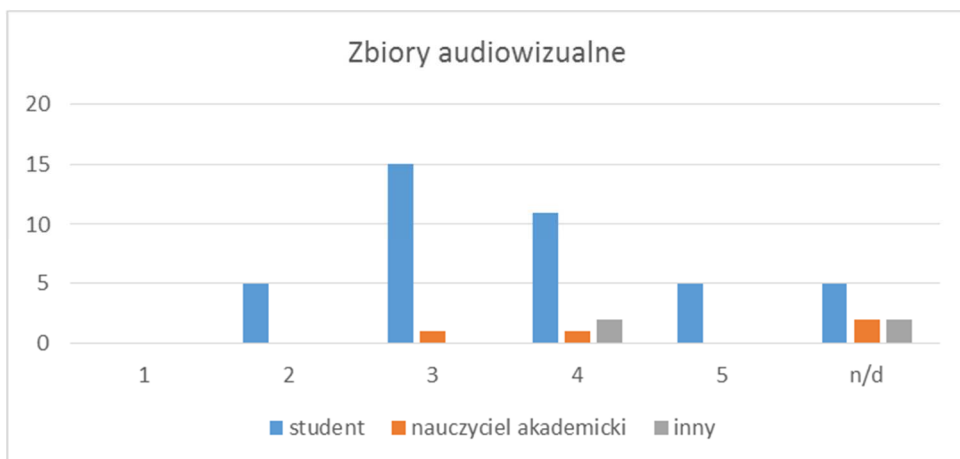
Pracownicy biblioteki WSB-NLU zostali ocenieni bardzo dobrze, co świadczy o tym, że użytkownicy widzą i doceniają starania o wysoki poziom obsługi użytkowników.

5. Zbiory drukowane, np. książki, czasopisma (*kompletność, przydatność, liczba egzemplarzy, aktualność itp. w stosunku do oczekiwań*).



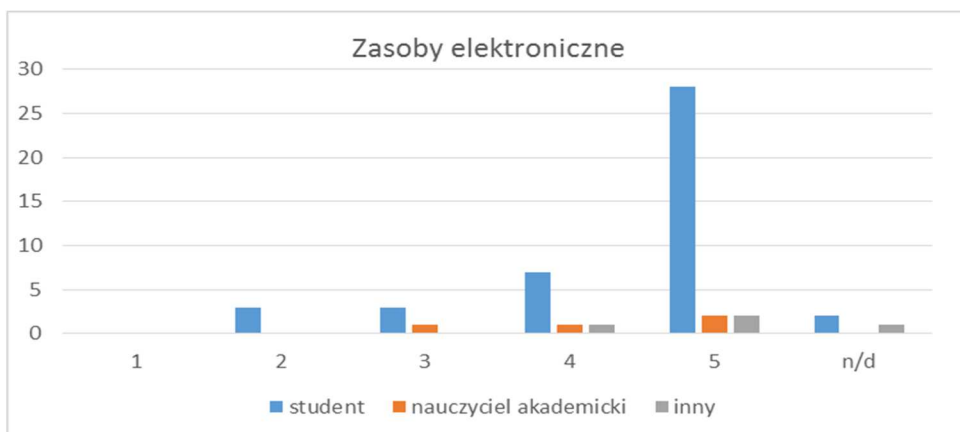
Zbiory drukowane uzyskały już niższe oceny, chociaż dużą liczbę wskazań (32) uzyskała ocena dobra. Sygnalizuje to zapewne powody niezadowolenia użytkowników z tych zbiorów.

6. Zbiory audiowizualne, np. audiobooki, filmy, nagrania (*kompletność, przydatność, liczba egzemplarzy, aktualność itp. w stosunku do oczekiwań*).



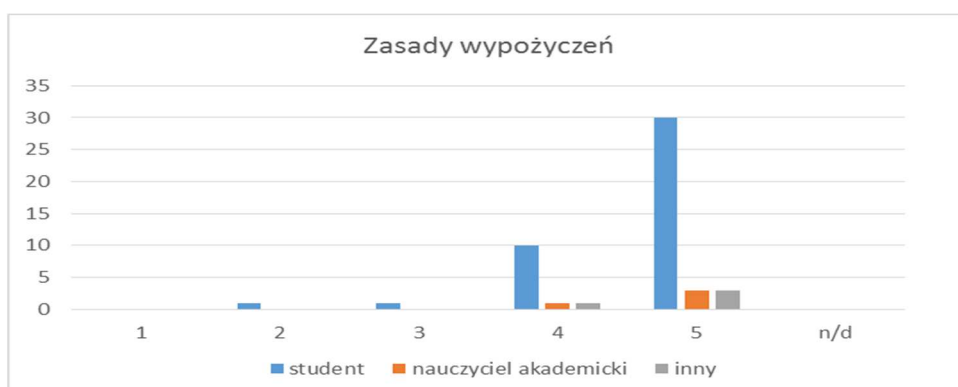
Zbiory audiowizualne uwagi na ich zmniejszające się wykorzystanie nie są od paru lat uzupełniane, dlatego też oceny są znacznie mniej korzystane.

7. Zasoby elektroniczne (kompletność, aktualność baz danych, czasopism, książek itp. w stosunku do oczekiwań).



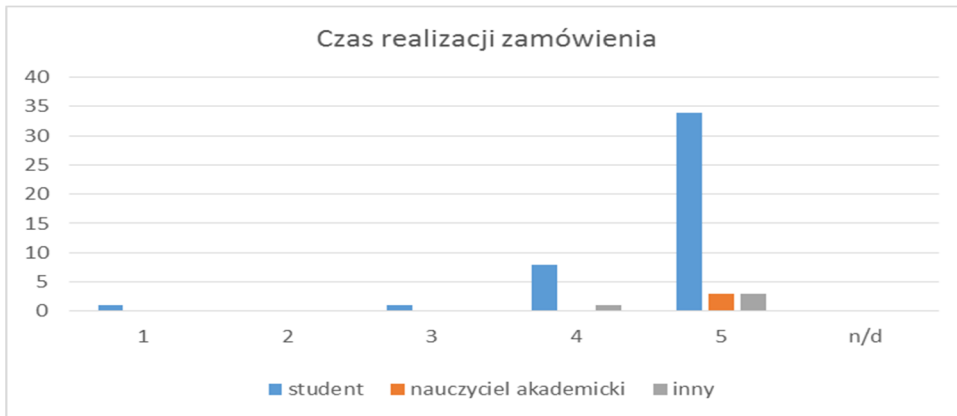
Zasoby elektroniczne a w tym zdalny dostęp do podręczników akademickich został pozytywnie oceniony i statystyki wejść, przeczytanych stron potwierdzają rosnące wykorzystanie tych zbiorów.

8. Zasady wypożyczeń. Ocena ogólna:

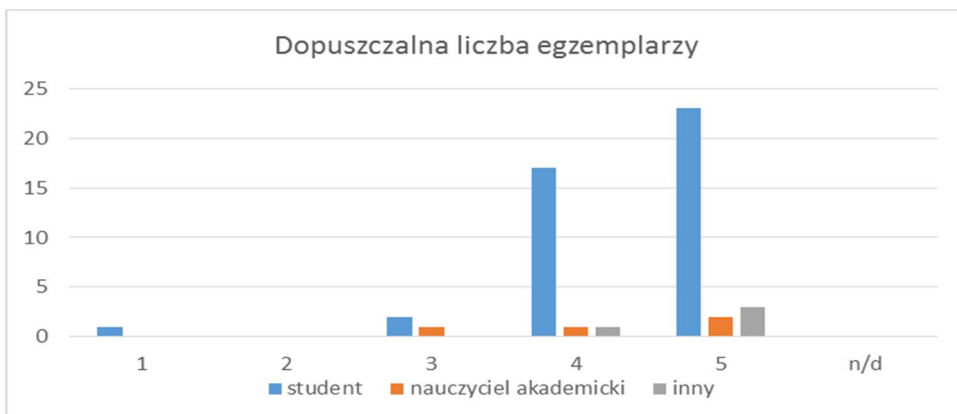


Z zasad ustalonych regulaminem biblioteki zdecydowana większość respondentów jest usatysfakcjonowana przyznając oceny dobre i bardzo dobre. Ważnych w tej ocenie jest parę aspektów, które graficznie zestawiono poniżej.

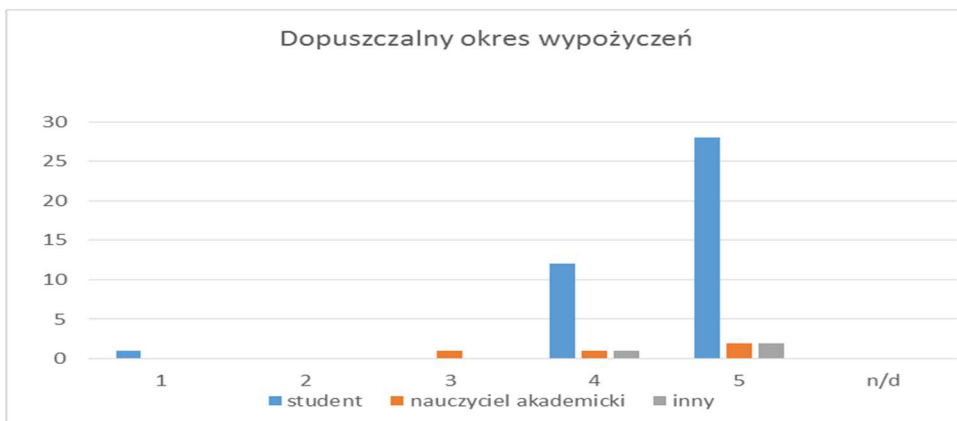
a. Czas realizacji zamówienia.



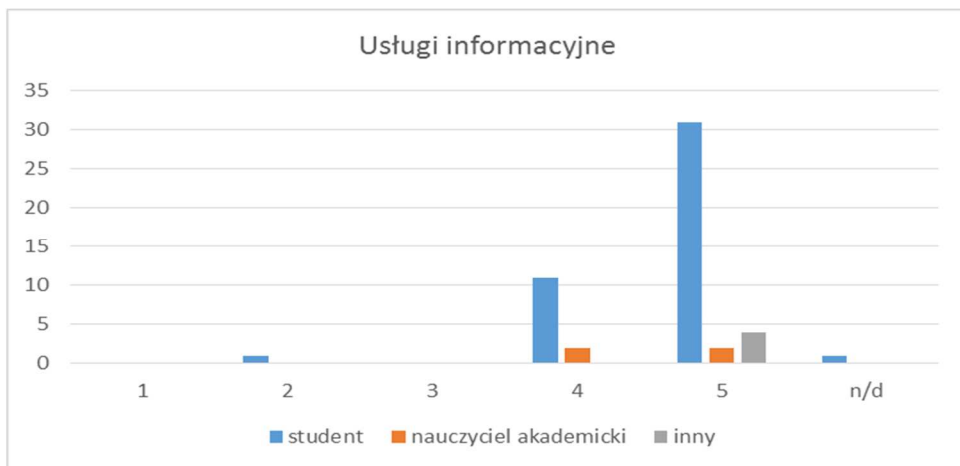
b. Dopuszczalna do wypożyczeni liczba egzemplarzy.



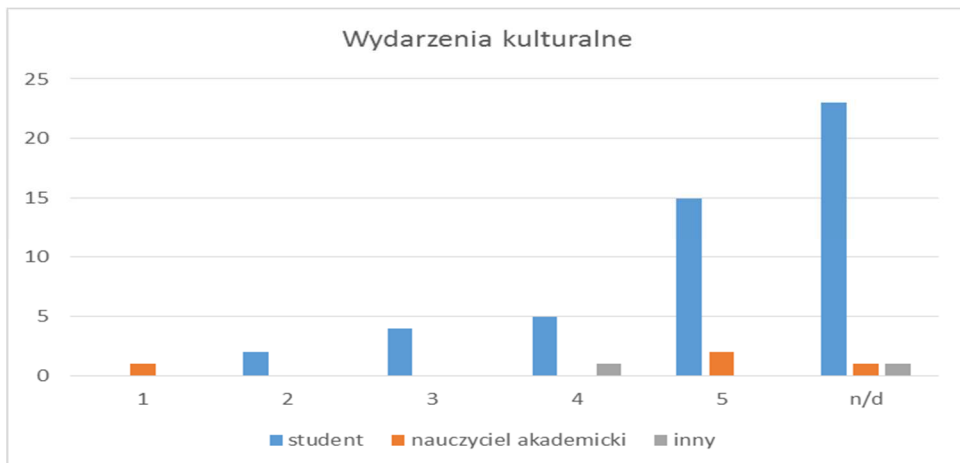
c. Dopuszczalny okres wypożyczeń.



9. Usługi informacyjne (*informowanie o zbiorach , wyszukiwanie zbiorów i informacji*).

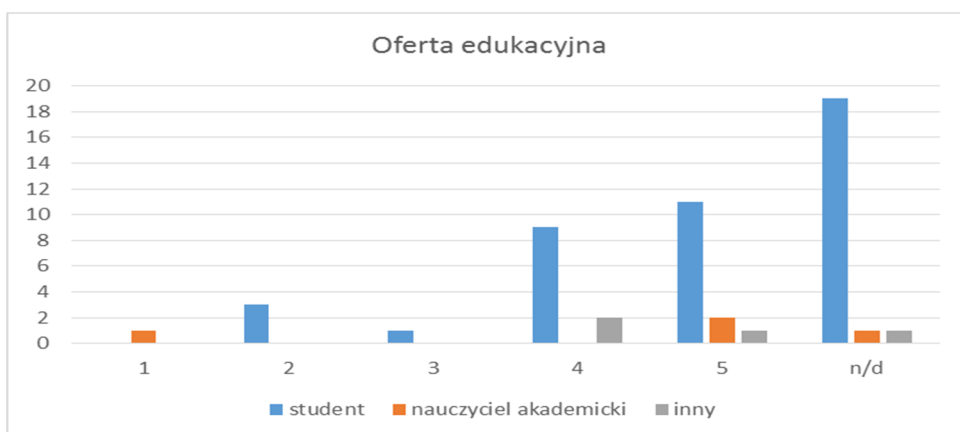


10. Wydarzenia kulturalne organizowane przez bibliotekę.



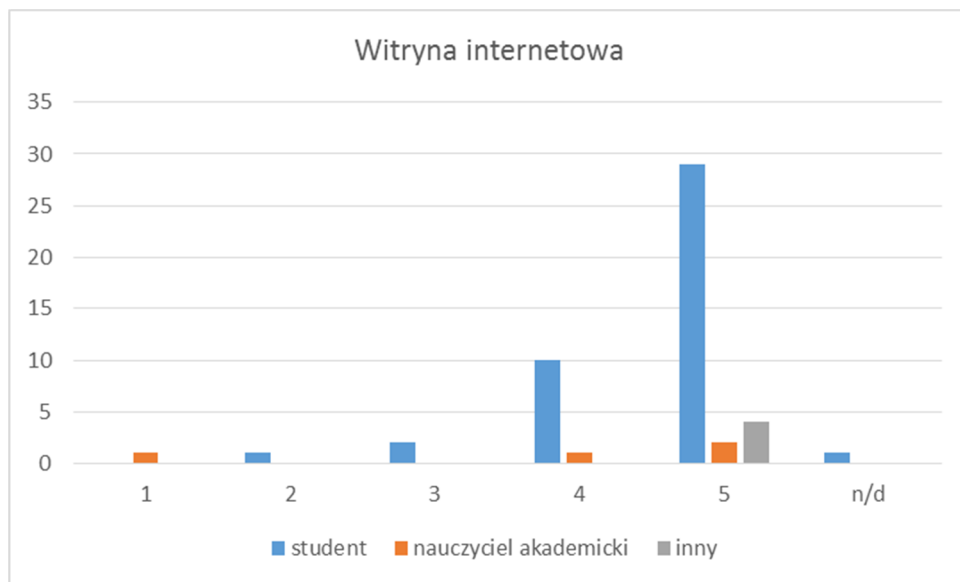
Usługi informacyjne oferowane przez bibliotekę oceniono pozytywnie.

11. Ofertę edukacyjną (*szkolenia, kursy, warsztaty, seminaria, itp. organizowane przez bibliotekę*).



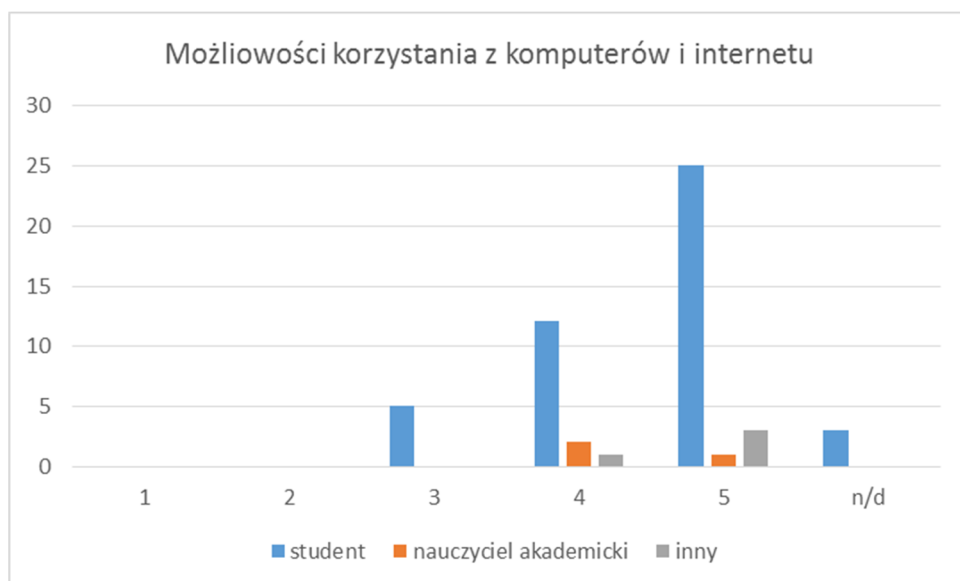
Wydarzenia kulturalne i oferta edukacyjna jest w śród respondentów rozpoznawalna w mniejszym stopniu. Częściowo te dwie formy zostały ocenione pozytywnie ale i wskazano, że respondenci nie uczestniczą w tych imprezach, szkoleniach (np. konferencje, szkolenia są kierowane do grupy zawodowej i studenci rzadko pytają o możliwość udziału).

12. Witrynę internetową biblioteki (przydatność, zakres, aktualność i czytelność zamieszczonych informacji).

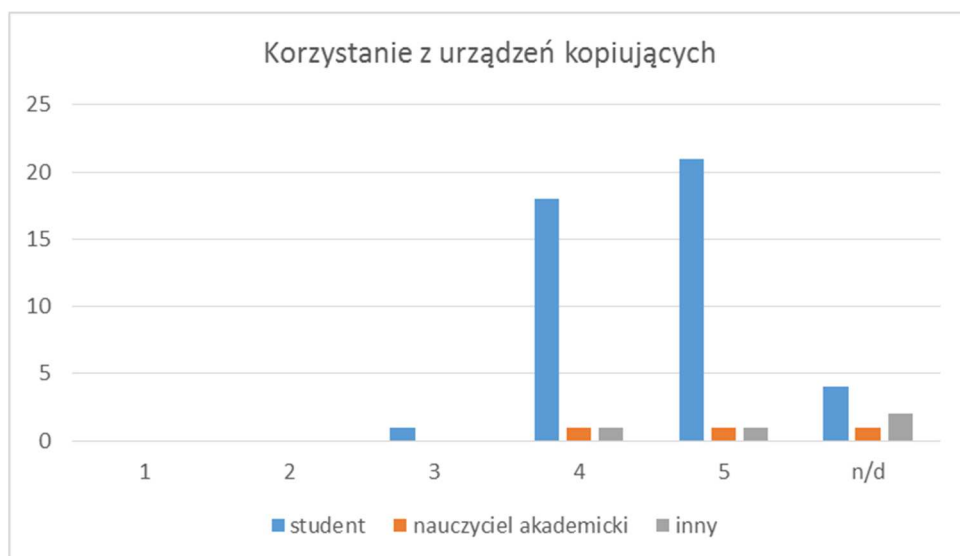


Zdecydowana większość respondentów pozytywnie ocenia witrynę internetową biblioteki. Znajdują tam wszystkie niezbędne i zaktualizowane informacje, dostępny do baz danych, katalogu i podstawowe informacje o bibliotece, regulaminie, zbiorach.

a. Możliwość korzystania z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece.



b. Możliwość korzystania z urządzeń kopiujących (np. ksero, drukarki, skanera).



Użytkownicy biblioteki mają możliwość korzystania zarówno z sieci wewnętrznej jak i Internetu czy urządzeń kopiujących.

Reasumując:

Mimo, że niewielka liczba osób uczestniczyła w badaniu można stwierdzić, że użytkownicy doceniają poziom świadczenia usług. Zmienia się też preferowany dostęp do zasobów informacyjnych i oczekiwania użytkowników.