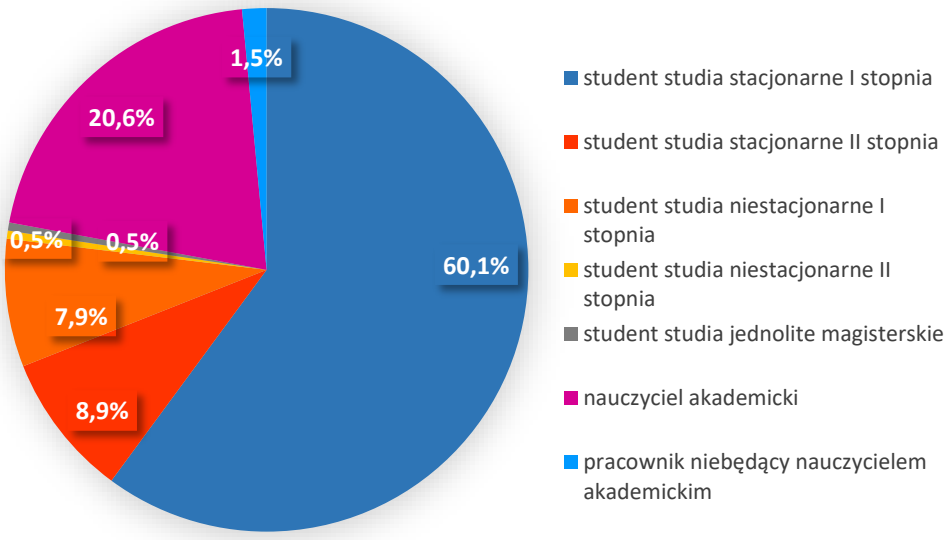
BADANIE SATYSFAKCJI UŻYTKOWNIKÓW BIBLIOTEKI AKADEMII BIALSKIEJ IM. JANA PAWŁA II

Badania satysfakcji użytkowników Biblioteki Akademii Bialskiej im. Jana Pawła II zostały przygotowane i przeprowadzone w listopadzie i grudniu 2023 r. Bibliotekarze przygotowujący badanie zdecydowali się na przeprowadzenie badań za pomocą formularza ankiety. Ankieta badania satysfakcji użytkowników została stworzona w oparciu o źródła znajdujące się na stronie projektu Analiza Funkcjonowania Bibliotek realizowanego przez Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich (SBP) przy współpracy Konferencji Dyrektorów Wojewódzkich Bibliotek Publicznych, Konferencji Dyrektorów Bibliotek Pedagogicznych oraz Konferencji Dyrektorów Bibliotek Akademickich Szkół Polskich.

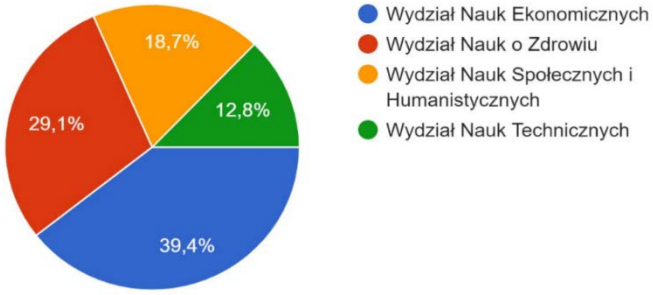
Badanie satysfakcji użytkowników Biblioteki Akademickiej zapisane jest w planie strategicznym rozwoju biblioteki na lata 2020-2025. Celem przeprowadzenia badań było przede wszystkim uzyskanie odpowiedzi na pytanie, kim są użytkownicy biblioteki, w jakim celu i jak często nas odwiedzają, jak oceniają ogólne funkcjonowanie biblioteki i jego poszczególne aspekty.

Badania prowadzone były drogą tradycyjną, poprzez udostępnienie drukowanych egzemplarzy ankiety w poszczególnych strefach Biblioteki Akademickiej oraz drogą elektroniczną za pomocą formularza Google zamieszczonego na stronie www biblioteki. Ankieta składała się z dziesięciu pytań. Jedno pytanie było otwarte, w którym ankietowani mogli zamieszczać własne uwagi i sugestie na temat funkcjonowania biblioteki. Uwagi te zostały zamieszczone po analizie wszystkich pytań. Zaskoczyło nas podejście ankietowanych, którzy bardzo chętnie wypełniali ankietę i zamieszczali swoje spostrzeżenia na temat funkcjonowania naszej biblioteki.

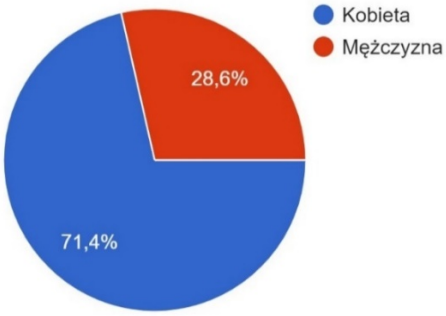
W ankiecie wzięły udział 203 osoby, co stanowi 34 % aktywnych, zarejestrowanych użytkowników biblioteki. Największą grupę 60,1 % (122) stanowili studenci studiów stacjonarnych I stopnia, 20,6 % (42) nauczyciele akademiccy, 8,9 % (18) studenci studiów stacjonarnych II stopnia, 7,9% (16) studenci studiów niestacjonarnych I stopnia, 1,5 % (3) pracownicy niebędący nauczycielami akademickimi, 0,5 % (1) student studiów niestacjonarnych II stopnia, 0,5 % (1) student jednolitych studiów magisterskich.



Badaczy interesowały również wydziały, na których studiują bądź pracują ankietowani. Wyniki przedstawiają się następująco: najwięcej ankiet wypełnili pracownicy i studenci z Wydziału Nauk Ekonomicznych - 39,4 % (80), potem z Wydziału Nauk o Zdrowiu - 29,1 % (59). Ankietowani z Wydziału Nauk Społecznych i Humanistycznych stanowili 18,7 % (38) badanych, z Wydziału Nauk Technicznych 12,8 % (26).

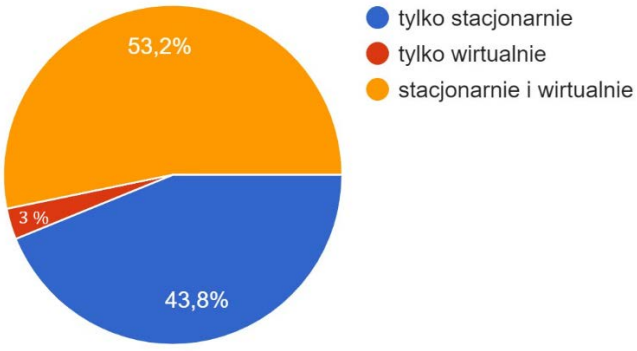


Ankietę wypełniło 71,4 % (145) kobiet i 28,6 % (58) mężczyzn.



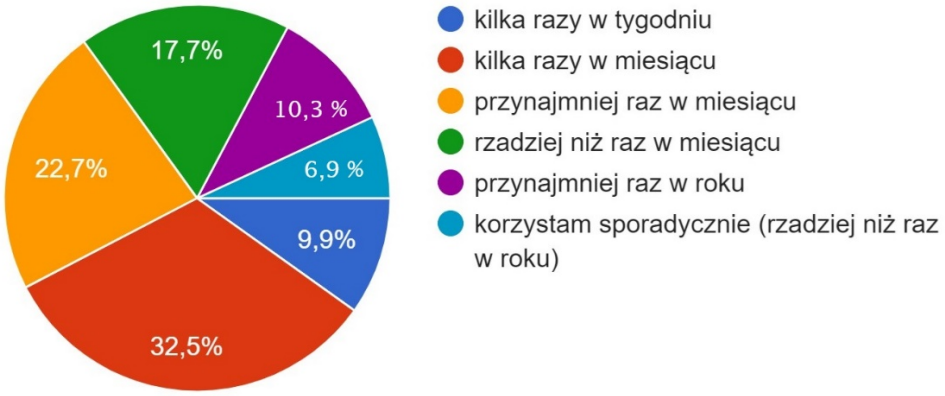
Poniżej analiza odpowiedzi respondentów na poszczególne pytania.

Na pytanie: w jakiej formie korzysta Pan/i zazwyczaj z biblioteki najwięcej respondentów, bo 53,2% (108) odpowiedziało, że stacjonarnie i wirtualnie, tylko stacjonarnie bibliotekę odwiedza 43,8% (89) badanych, a tylko wirtualnie 3% (6).

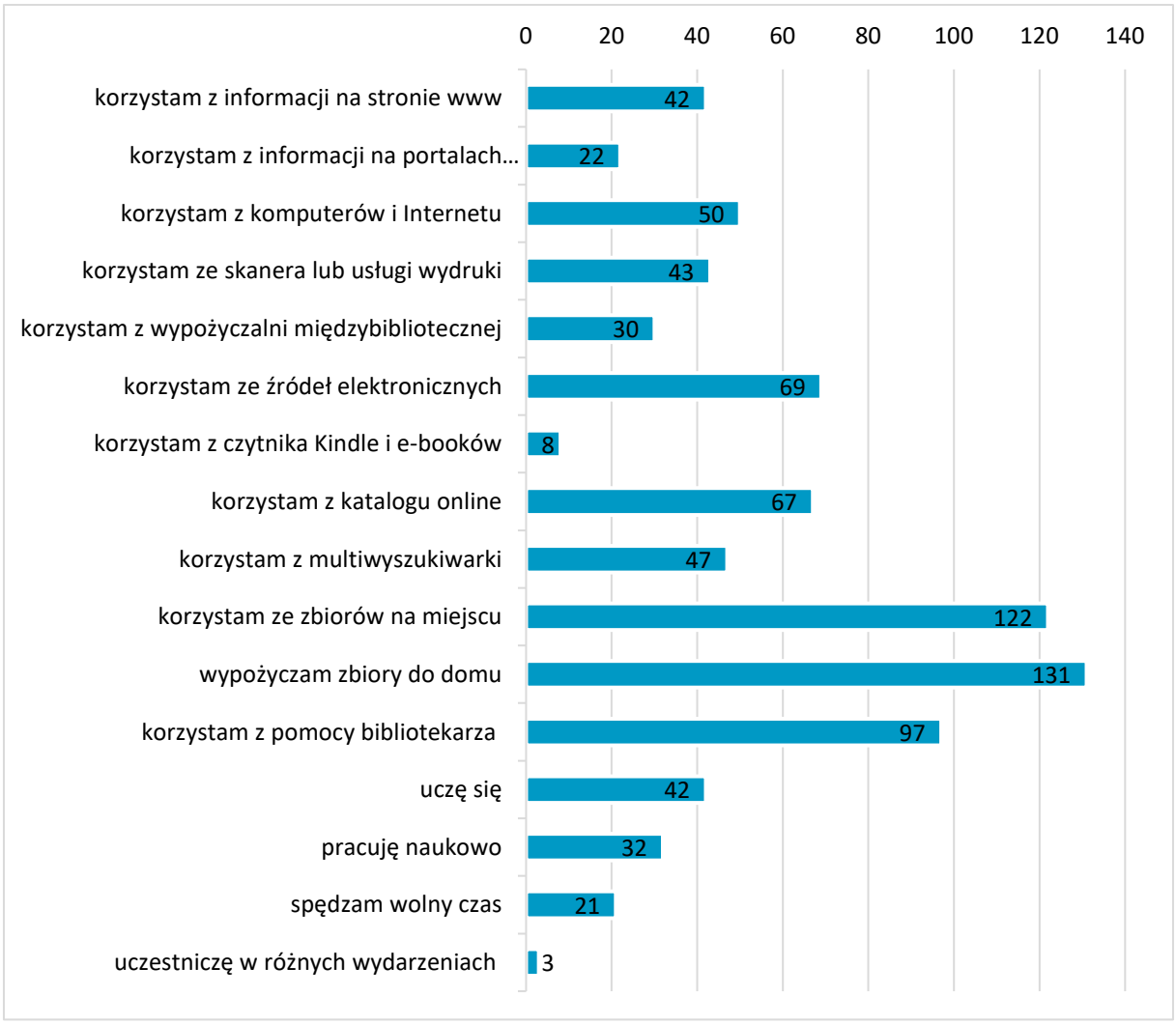


Kilka razy w miesiącu to opcja, którą wybrało 32,5% (66) użytkowników w odpowiedzi na pytanie: jak często korzysta Pan/i z usług biblioteki. Można było zaznaczyć tylko jedną odpowiedź. 22,7% (46) respondentów zadeklarowało, że odwiedza bibliotekę przynajmniej raz

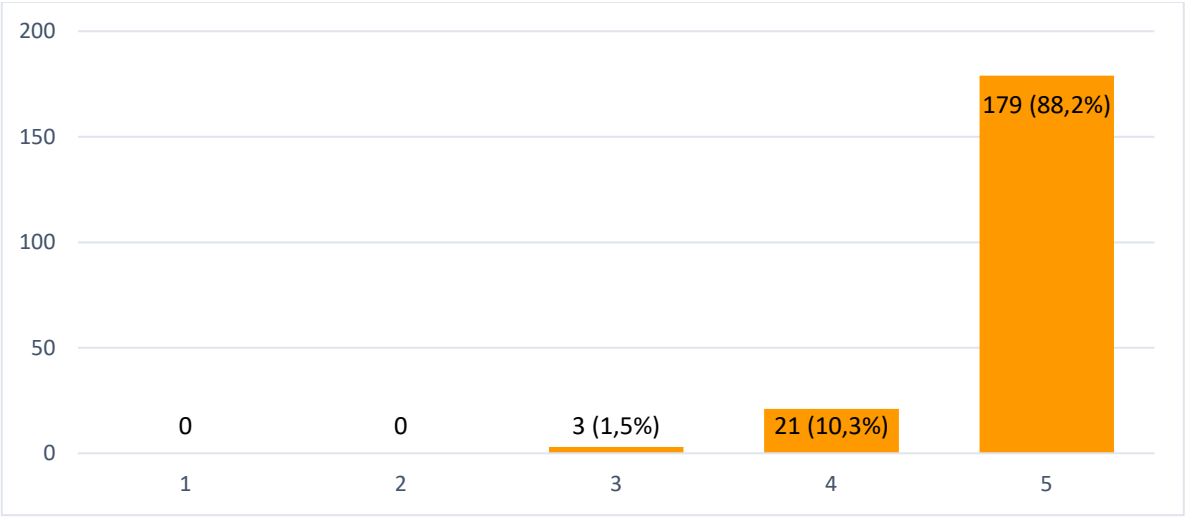
w miesiącu, 17,7 % (36) – rzadziej niż raz w miesiącu, 10,3 % (21) przynajmniej raz w roku, a 9,9 % (20) kilka razy w tygodniu. Sporadycznie (rzadziej niż raz w roku) korzysta z usług biblioteki tylko 6,9 % (14) ankietowanych.



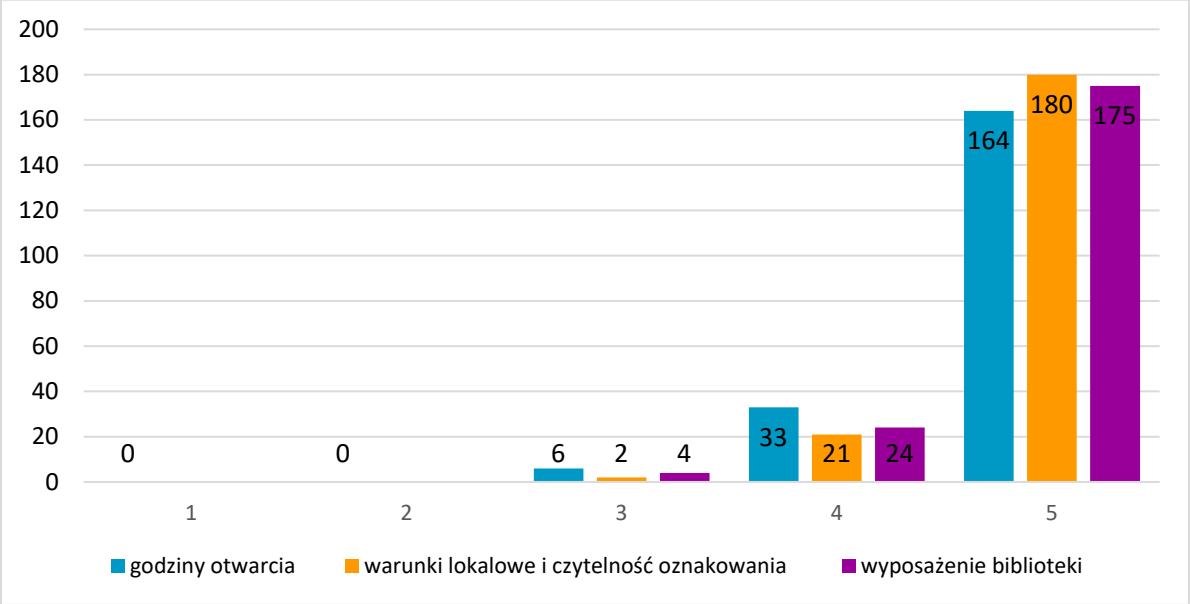
Pytanie trzecie: w jakim celu odwiedza Pan/i bibliotekę (proszę uwzględnić osobistą obecność w bibliotece, jak i korzystanie w sposób wirtualny), zawierało 17 możliwości do wyboru i dotyczyło usług z jakich respondenci korzystają w Bibliotece Akademickiej. Można było wybrać kilka odpowiedzi. Największa ilość respondentów 64,5 % (131) zaznaczyła odpowiedź: wypożyczam zbiory do domu. 60,1 % (122) ankietowanych korzysta ze zbiorów biblioteki na miejscu, 47,8 % (97) korzysta z pomocy bibliotekarza przy wyszukiwaniu informacji, 34 % (69) korzysta ze źródeł elektronicznych (bazy danych, czasopisma elektroniczne), 33% (67) korzysta z katalogu online, 24,6 % (50) korzysta z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece. Ankietowani korzystali również z multiwyszukiwarki - 23,2% (47), ze skanera bądź usługi wydruku - 21,1% (43), z informacji zamieszczonych na stronie internetowej biblioteki - 20,7 % (42), z usługi wypożyczalni międzybibliotecznej - 14,8 % (30), z informacji zamieszczonych na profilach biblioteki w mediach społecznościowych - 10,8 % (22), z czytnika Kindle i książek elektronicznych - 3,9% (8). 20,7% (42) badanych uczy się w bibliotece, 15,8 % (32) pracuje naukowo, a 10,3% (21) spędza w bibliotece wolny czas. W wydarzeniach organizowanych przez bibliotekę (np. akcja „Czytanie na polanie”) uczestniczyło 1,5 % (3) respondentów.



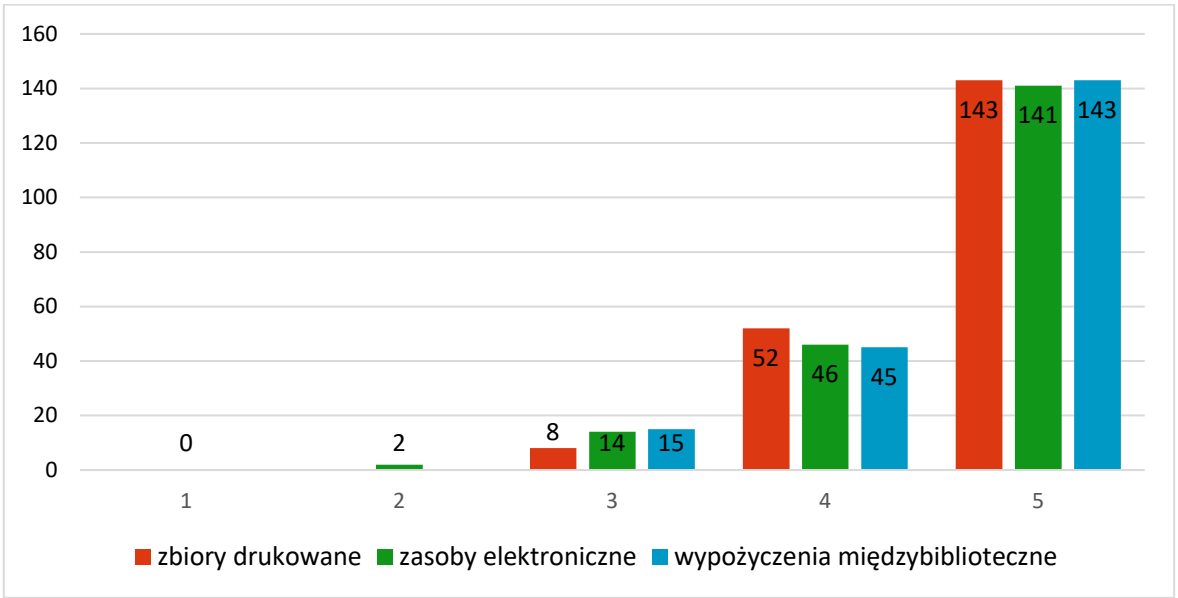
W odpowiedzi na pytanie czwarte : jak Pan/i ocenia: (wg skali od 1 do 5, gdzie 1 to ocena najniższa, a 5 to ocena najwyższa) ogólne funkcjonowanie biblioteki 179 ankietowanych czyli 88,2 % oceniło Bibliotekę Akademicką na 5, 10,3% (21) na 4, a trzy osoby, co stanowi 1,5 % badanych oceniło funkcjonowanie biblioteki na 3.



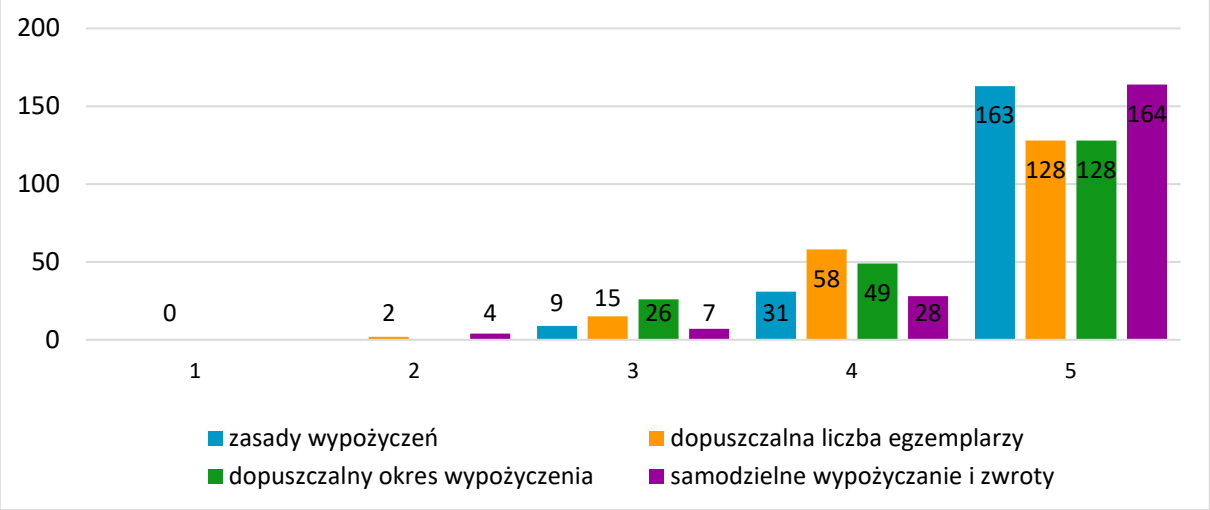
W pytaniu piątym prosiliśmy respondentów o ocenę poszczególnych elementów składających się na komfort pracy i użyteczność biblioteki. Warunki lokalowe i czytelność oznakowania zostały ocenione na 5 przez 180 ankietowanych, na 4 przez 21 osób a na 3 oceniło nasze warunki 2 osoby. Kolejny aspekt to wyposażenie biblioteki (umeblowanie, dostępność i jakość sprzętu) badani ocenili następująco 175 osób na 5, 24 na 4 i 4 osoby oceniło wyposażenie na 3. Godziny otwarcia 164 ankietowanych oceniło na 5, 33 na 4, a 6 osób na 3.



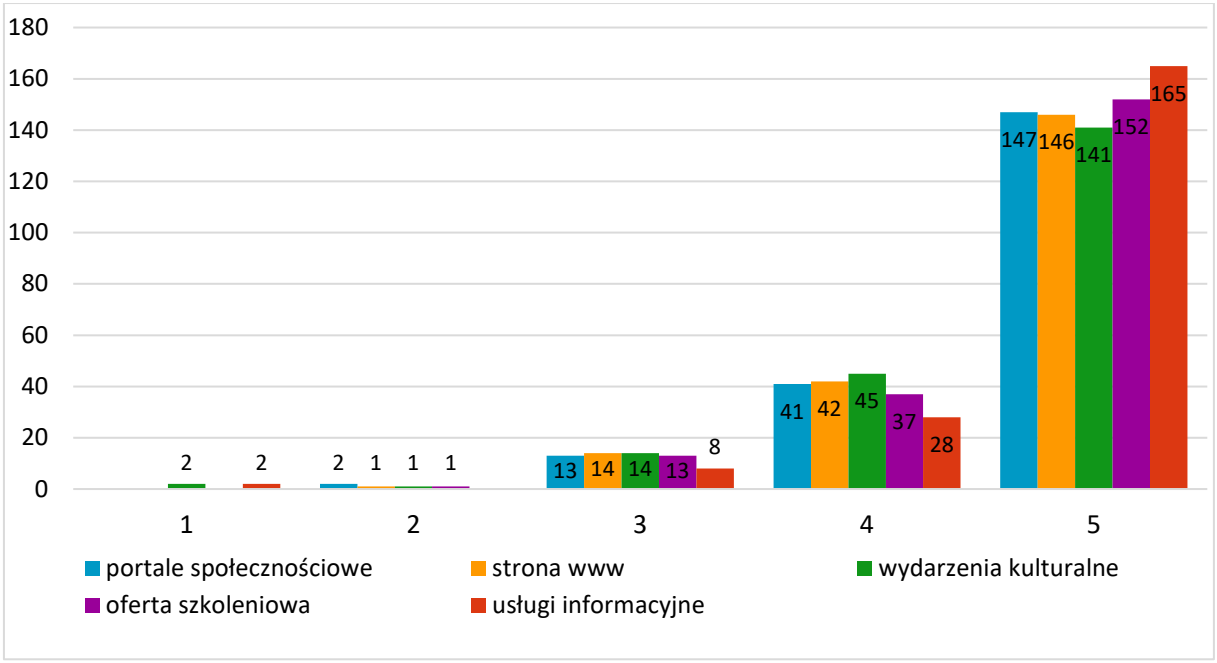
Zbiory drukowane, np. książki, czasopisma (kompletność, przydatność, liczba egzemplarzy, aktualność itp. w stosunku do oczekiwań) zostały ocenione przez 143 ankietowanych na 5, na 4 oceniło je 52 osoby, na 3 - 8 badanych. Najwyższą ocenę 5 zasoby elektroniczne, np. książki elektroniczne, czasopisma elektroniczne, bazy danych (kompletność, aktualność itp. w stosunku do oczekiwań) wystawiło 141 ankietowanych, 4 - 46, 3 - 14, a 2 zaznaczyło 2 osoby. Wypożyczenia międzybiblioteczne otrzymały notę 5 od 143 respondentów, notę 4 przez 45, a 3 przez 15.



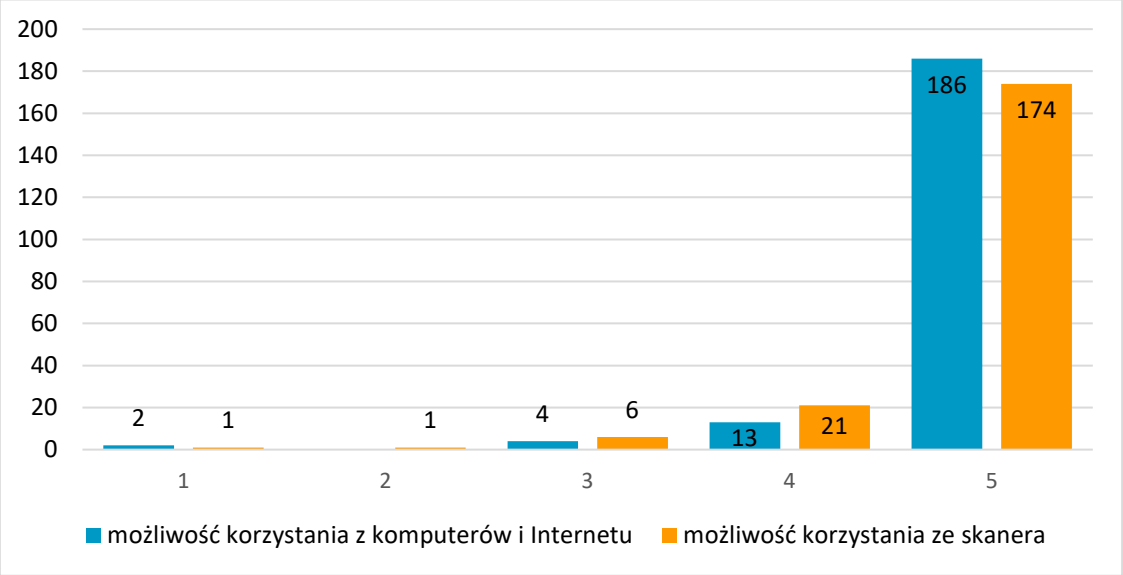
Zasady wypożyczeń na 5 oceniło 163 ankietowanych, na 4 - 31, a na 3 - 9. Najwyższą ocenę 5 za dopuszczalną liczbę egzemplarzy do wypożyczenia wystawiło 128 badanych, 4 - 58, 3 - 15, a 2 - 2 osoby. Dopuszczalny okres wypożyczenia został oceniony na 5 przez 128 ankietowanych, na 4 przez 49, a na 3 przez 26. Samodzielne wypożyczanie i zwroty (selfcheck, książkomat, inteligentny regał) na 5 oceniło 164 badanych, na 4 - 28, na 3 - 7, a na 2 - 4 osoby.



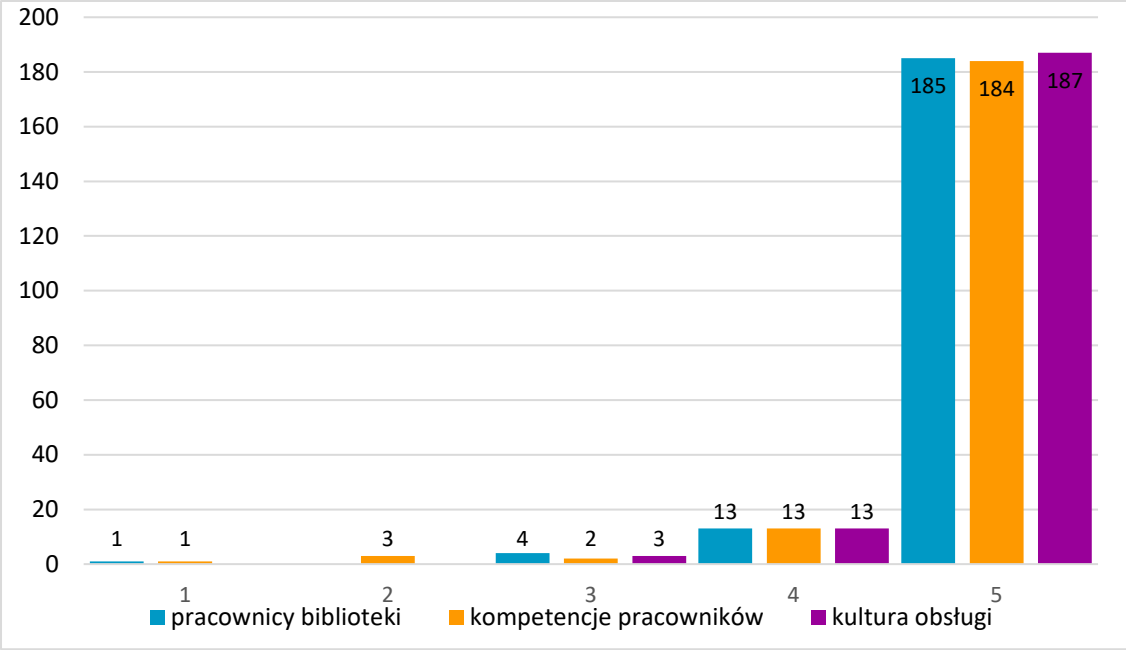
Usługi informacyjne (informowanie o zasobach, doradztwo) zostały ocenione na 5 przez 165 badanych, na 4 przez 28, na 3 przez 8, a na 1 przez 2 osoby. Wydarzenia kulturalne organizowane przez bibliotekę otrzymały ocenę 5 od 141 ankietowanych, 4 od 45, 3 od 14, 2 od 1. Oferta szkoleniowa została oceniona w następujący sposób 5 punktów wystawiły 152 osoby, 4 – 37, 3 – 13. Kolejny aspekt to witryna internetowa biblioteki (przydatność, zakres, aktualność i czytelność zamieszczonych informacji). Tutaj oceny przedstawiały się następująco: 5 - 146 badanych, 4 - 42, 3 - 14. Najwyższą notę - 5 - profile biblioteki na portalach społecznościowych (przydatność, atrakcyjność, aktualność treści) otrzymały od 186 ankietowanych, 4 - 41, 3 - 13, a 2 - od 2 osób.



Możliwość korzystania z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece to usługa na 5 dla 186 respondentów, na 4 dla 13, a na 3 dla 4. Możliwość korzystania ze skanera na 5 oceniło 174 badanych, na 4-21, na 3-6 osób, po 1 osobie oceniło tę usługę na 2 i 1.

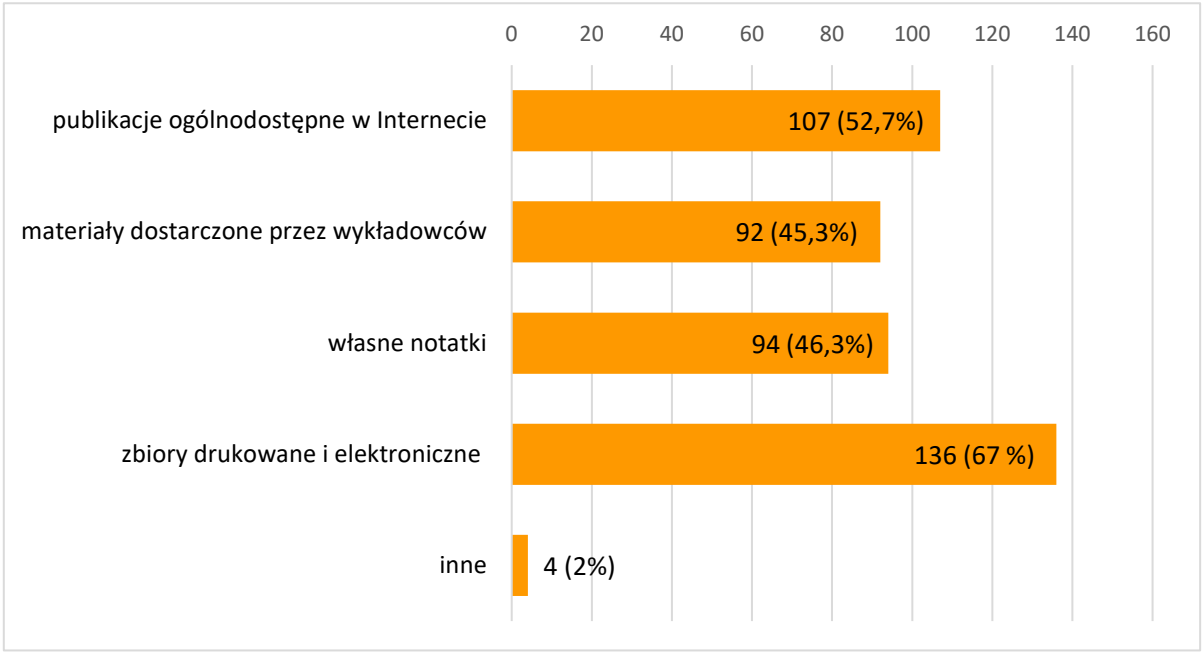


Pracownicy biblioteki są postrzegani jako profesjonaliści, o ogromnych kompetencjach i wysokiej kulturze obsługi. Pracowników biblioteki na 5 oceniło 185 badanych, na 4 - 13, na 3 - 4, 1-1. Kultura obsługi (życzliwość, nastawienie, pomoc) otrzymała 5 punktów od 184 respondentów, 4 od 13, 3 - 2, 2 - 3, 1 od 1 osoby. Kompetencje pracowników zostały ocenione następująco: 187 osób wystawiło ocenę 5, 13 - 4, 3 - 3 osoby.

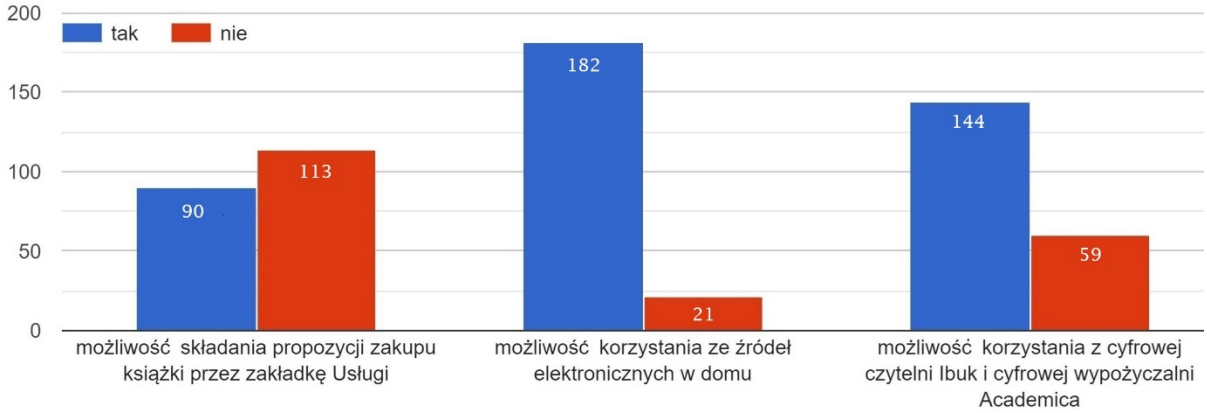


Kolejny problem badawczy dotyczył materiałów wykorzystywanych do nauki. W pytaniu można było zaznaczyć dwie odpowiedzi, respondenci czasami zaznaczali więcej opcji. Bardzo cieszy fakt, że aż 136 badanych, czyli 67 % najbardziej ceni sobie zbiory biblioteczne drukowane i elektroniczne, zaraz po nich 52,7% (107) do nauki wykorzystuje publikacje ogólnodostępne w Internecie. Z własnych notatek korzysta 46,3 % (94) badanych, a z

materiałów dostarczonych przez wykładowców 45,3% (92). W opcji inne pojawiły się takie odpowiedzi: w zależności od potrzeby, materiałów zgromadzonych w bibliotece nie wykorzystuję do nauki.



W pytaniu siódmym badaliśmy wiedzę ankietowanych na temat oferowanych im usług. O możliwości składania propozycji zakupu książki przez zakładkę Usługi wie 90 badanych, nie wie zaś 113 osób. Możliwości korzystania ze źródeł elektronicznych w domu zna 182 respondentów, nie zna 21. Korzystanie z cyfrowej czytelni Ibuk i cyfrowej wypożyczalni Academica jest znane przez 144 badanych, nie wie o tej opcji 59 ankietowanych.



Ostatnie, ósme pytanie ankiety było pytaniem otwartym, w którym użytkownicy mogli przekazać swoje, zarówno pozytywne, jak i negatywne opinie na temat funkcjonowania Biblioteki Akademickiej. Brzmiało ono następująco: jeżeli w Pana/i opinii występują problemy utrudniające korzystanie z biblioteki lub ma Pan/i sugestie dotyczące usprawnienia jej funkcjonowania, prosimy o ich wyrażenie. W odpowiedzi pojawiły się różne uwagi, które prezentujemy poniżej:

NEGATYWNE

1. Brak opcji logowania na stronie głównej biblioteki
2. Jedyne problemy jakie mam dotyczą wypożyczenia / rezerwacji książek online
3. Dostęp do bazy Legalis lub Lex poprzez zakładkę biblioteki Uczelni - poza Uczelnią, tj. z innego miejsca niż Uczelnia, np. z domu
4. Za mała ilość książek specjalistycznych możliwych do wypożyczenia. zbyt mało np. atlasów anatomicznych czy książek specjalistycznych z wąskich dziedzin. niestety materiały specjalistyczne są prawie niedostępne w formie bezpłatnej jak np. w kierunkach humanistycznych
5. Więcej książek online
6. Nie mam zdania na temat wydarzeń kulturalnych organizowanych przez bibliotekę, bo w nich nie uczestniczę. Kwestionariusz zbudowany częściowo nieprawidłowo. W jednym z pytań jest sugestia, że respondent musi mieć zdanie na dany temat. Powinna być możliwość odpowiedzi nie mam zdania. Np. nie znam w pełni zasobów elektronicznych i nie mam w związku z tym na ich temat zdania. W odniesieniu do każdego pytania powinniście być pewni, że respondent ma wiedzę na dany temat i założyć że może nie mieć odpowiedniej wiedzy.
7. Drukowanie trwa długo przy wysyłaniu pliku na e-mail biblioteki.

POZYTYWNE

1. Uważam, że biblioteka Uczelni jest bardzo profesjonalnie wyposażona. Przede wszystkim największą wartością są osoby pracujące w Bibliotece, zawsze bardzo miłe, życzliwe i pomocne. Bardzo dziękuję wszystkim pracownikom na czele z Panią Dyrektor.
2. Moim zdaniem biblioteka spełnia wiele oczekiwań społeczności akademickiej w tym momencie brak sugestii poza jedną - oby tak dalej. Gratulacje!
3. Nie występują żadne problemy. Biblioteka jest na bardzo wysokim poziomie uniwersyteckim. Pracownicy zawsze służą pomocą, nie było nigdy sytuacji odmowy. Wysoki profesjonalizm. Należą im się podziękowania za pracę.

Stworzony kwestionariusz ankiety badania satysfakcji użytkowników Biblioteki Akademickiej umożliwił zebranie dużej ilości danych dotyczących zarówno biblioteki (warunków lokalowych, godzin otwarcia, wyposażenia biblioteki) i jej pracowników (kompetencje, kultura obsługi), jak i oferowanych przez nią usług. Uzyskane wyniki dowodzą, iż podejmowane przez bibliotekę odpowiednie działania oraz stałe podnoszenie rodzaju i jakości oferowanych usług przekładają się na wysoki poziom satysfakcji jej użytkowników. W przyszłości należałoby jednak rozważyć modyfikację kwestionariusza ankiety, tak aby jeszcze lepiej odpowiadał potrzebom bibliotekarzy przeprowadzających badanie oraz samym użytkownikom (dodanie opcji nie wiem, nie korzystałem; uszczegółowienie pytań, dodanie większej liczby pytań otwartych). Z całą pewnością cieszy fakt, iż użytkownicy chętnie odpowiedzieli na naszą prośbę dotyczącą wyrażenia swojej opinii, w związku z czym można uznać ich za pełnoprawnych partnerów kształtujących ofertę oraz sposób funkcjonowania biblioteki. Wyrażone przez nich opinie z całą pewności posłużą do projektowania strategii przyszłych działań oraz dopasowywania oferty do ich zapotrzebowania.