

WYNIKI ANKIETY

„Czy Biblioteka spełnia Twoje oczekiwania?”

Cele badania: uzyskanie opinii na temat funkcjonowania Biblioteki PWSZ w Nysie.

Struktura badania: anonimowa ankieta internetowa.

Metodologia: wypełnienie ankiety znajdującej się na stronie WWW Biblioteki. Informacje zachęcające do udziału w badaniu zostały umieszczone na stronie internetowej Biblioteki w trakcie trwania akcji Tydzień Bibliotek w maju 2011 roku oraz na tablicach ogłoszeń we wszystkich budynkach PWSZ w Nysie.

Badanie skierowane było do trzech grup respondentów:

- studenci PWSZ w Nysie,
- pracownicy PWSZ w Nysie,
- inni użytkownicy Biblioteki.

W ankiecie zawarto 10 pytań:

- 5 pytań jednokrotnego wyboru; w tym 1 pytanie otwarte,
- 3 pytania wielokrotnego wyboru; w tym 1 pytanie otwarte,
- 2 pytania z czterostopniową skalą ocen.

Badanie trwało od 10 maja 2011 roku do 7 maja 2012 roku.

Ankietę wypełniło 33 respondentów.

Badania ankietowe:



Kwestionariusz ankiety

Ankietę wypełnili:

a) Student:

– stacjonarny - 22 osoby

- I rok - 7 osób
- II rok - 4 osób
- III rok - 9 osób
- IV rok - 2 osoby

– niestacjonarny III rok - 3 osoby

b) Pracownik PWSZ w Nysie - 1 osoba

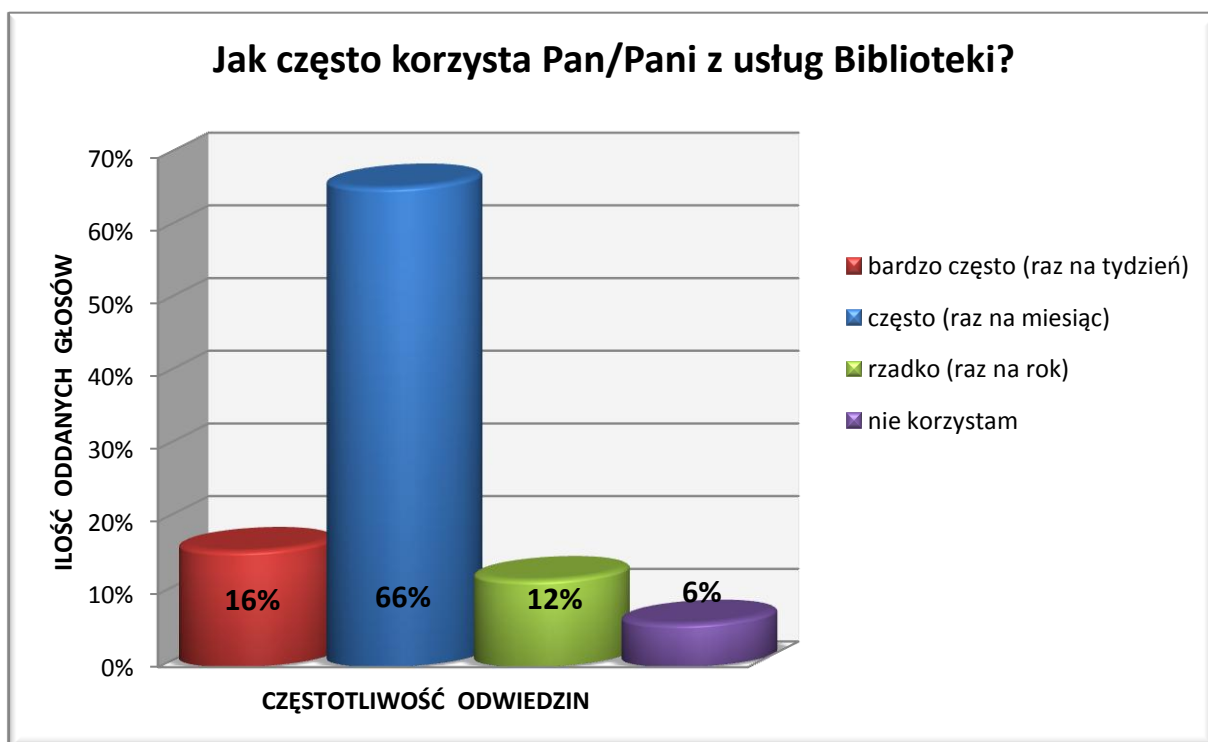
c) Inny użytkownik - 4 osoby

Jeden student III roku zaznaczył stacjonarny i niestacjonarny tryb studiowania.
Dwóch respondentów nie zaznaczyło żadnej opcji.

Pytanie nr 1.

Jak często korzysta Pan/Pani z usług Biblioteki?

- bardzo często (raz na tydzień) - 5 głosów
- często (raz na miesiąc) - 21 głosów
- rzadko (raz na rok) - 4 głosy
- nie korzystam - 2 głosy



Jak wynika z wykresu niemal wszystkie ankietowane osoby (94%) korzystają z usług Biblioteki. 66% z nich robi to często (raz na miesiąc). Tylko dwie osoby nie korzystają z niej wcale, a jedna osoba nie udzieliła odpowiedzi na wyżej wymienione pytanie.

W pytaniu tym respondenci mogli również wyrazić swoją opinię na temat częstotliwości odwiedzin w Bibliotece. Poniżej przykładowe odpowiedzi:

Dlaczego bardzo często i często:

- bo piszę pracę licencjacką;
- bo wypożyczam książki potrzebne do nauki i do poszerzenia wiedzy na wybrany temat;
- bo chcę zdobyć informacje;
- bo szukam odpowiedzi na nurtujące pytania;
- biblioteka po to jest, by z niej korzystać;
- bo Biblioteka jest dobrze zaopatrzona w książki.

Dlaczego rzadko:

- bo ubogi księgozbiór w interesującej mnie tematyce;
- bo trzeba czekać godzinę na książkę;
- bo częściej korzystam z innych bibliotek.

Dlaczego nie korzystam:

- bo skończyłem edukację w PWSZ.

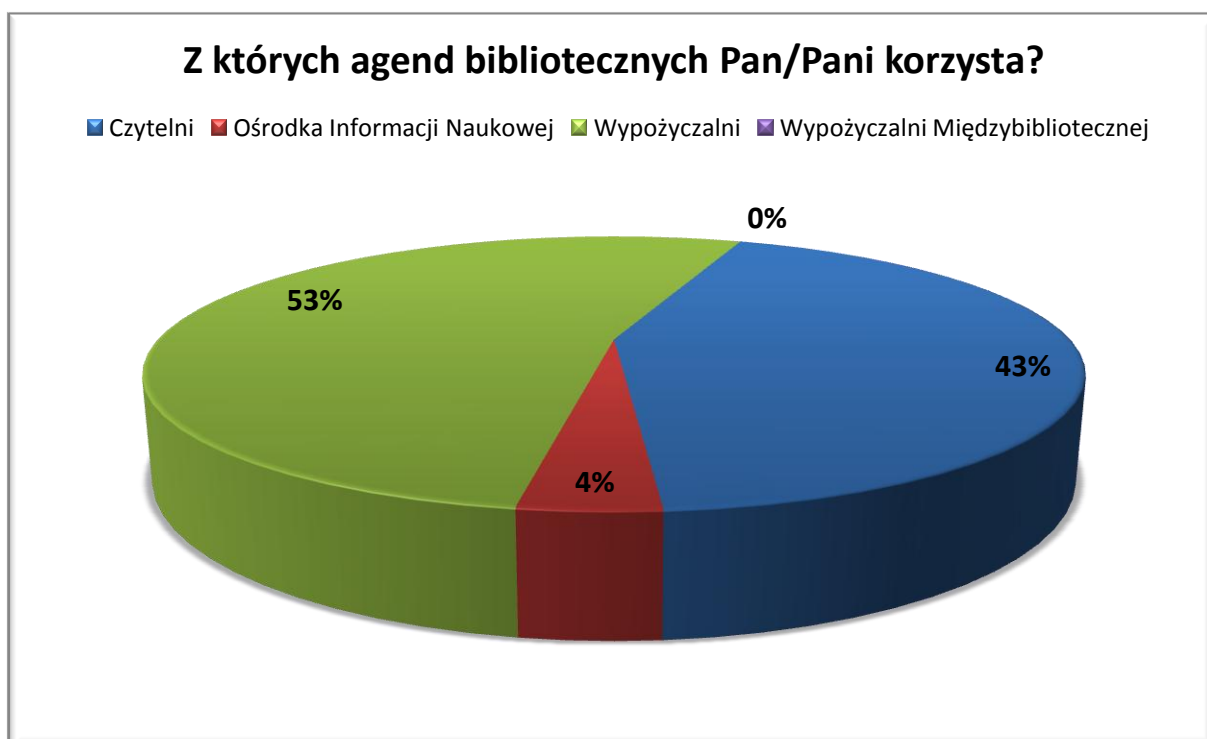
Pytanie nr 2.

Z których agend bibliotecznych Pan/Pani korzysta? (pytanie wielokrotnego wyboru)

- Czytelni - 22 głosy
- Ośrodka Informacji Naukowej - 2 głosy
- Wypożyczalni - 27 głosów
- Wypożyczalni Międzybibliotecznej - 0 głosów

W tym z:

- Czytelni - 5 osób
- Ośrodka Informacji Naukowej - 1 osoba
- Wypożyczalni - 10 osób
- Czytelni i Wypożyczalni - 16 osób
- Czytelni, Wypożyczalni i Ośrodka Informacji Naukowej - 1 osoba



Jak pokazuje wykres, badani najczęściej korzystają z Wypożyczalni (53%) oraz z Czytelni (43%). Z Ośrodka Informacji Naukowej korzysta tylko 4% respondentów. Na uwagę zasługuje fakt, że wśród badanych nie było osoby, która korzystałaby z Wypożyczalni Międzybibliotecznej.

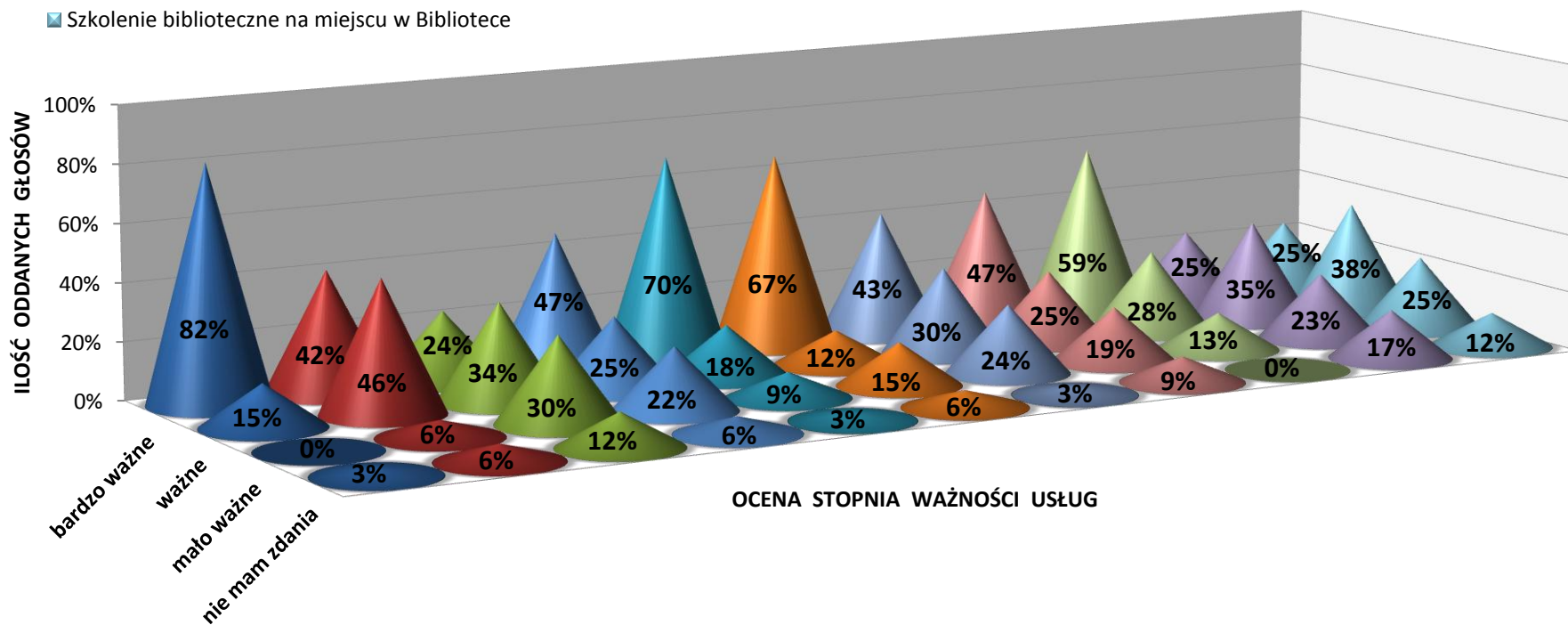
Pytanie nr 3.

Oceń stopień ważności usług realizowanych przez Bibliotekę.

Skala Usługa	Liczba głosów			
	Bardzo ważne	Ważne	Mało ważne	Nie mam zdania
Wypożyczanie książek do domu	27	5	0	1
Korzystanie z księgozbioru podręcznego i czasopism w Czytelni	14	15	2	2
Wypożyczenia międzybiblioteczne	8	11	10	4
Możliwość korzystania z Internetu	15	8	7	2
Możliwość korzystania z katalogu Biblioteki on-line	23	6	3	1
Obsługa konta bibliotecznego przez Internet	22	4	5	2
Pomoc bibliotekarza przy wyszukiwaniu książek i informacji	14	10	8	1
Zestawienia nowości w zbiorach Biblioteki	15	8	6	3
Bibliograficzna baza własna Biblioteki LITERATURA DO PRZEDMIOTÓW	19	9	4	0
Wirtualne Szkolenie Biblioteczne	8	12	7	5
Szkolenie biblioteczne na miejscu w Bibliotece	8	12	8	4

Oceń stopień ważności usług realizowanych przez Bibliotekę

- Wypożyczanie książek do domu
- Korzystanie z księgozbioru podręcznego i czasopism w Czytelni
- Wypożyczenia międzybiblioteczne
- Możliwość korzystania z Internetu
- Możliwość korzystania z katalogu Biblioteki on-line
- Obsługa konta bibliotecznego przez Internet
- Pomoc bibliotekarza przy wyszukiwaniu książek i informacji
- Zestawienia nowości w zbiorach Biblioteki
- Bibliograficzna baza własna Biblioteki LITERATURA DO PRZEDMIOTÓW
- Wirtualne Szkolenie Biblioteczne
- Szkolenie biblioteczne na miejscu w Bibliotece



82% badanych uznało, że wypożyczanie książek do domu jest bardzo ważne. Jeżeli chodzi o korzystanie z księgozbioru podręcznego i czasopism w Czytelni, to prawie połowa badanych oceniła tę usługę jako ważną (46%) i bardzo ważną (42%). 70% ankietowanych osób uważa za bardzo ważną usługę korzystania z katalogu Biblioteki on-line. Równie wysoko oceniono możliwość obsługi konta bibliotecznego przez Internet (67%). Dostęp do bazy własnej Biblioteki – LITERATURY DO PRZEDMIOTÓW uznano za bardzo ważny (59% ankietowanych). Średnio co trzecia osoba uważa, że wypożyczenia międzybiblioteczne są mało ważne.

Pytanie nr 4.

W jakim stopniu księgozbiór Biblioteki odpowiada Pana/Pani potrzebom?

- bardzo dobrym - 8 głosów
- dobrym - 16 głosów
- dostatecznym - 3 głosy
- niedostatecznym - 3 głosy
- nie mam zdania - 3 głosy

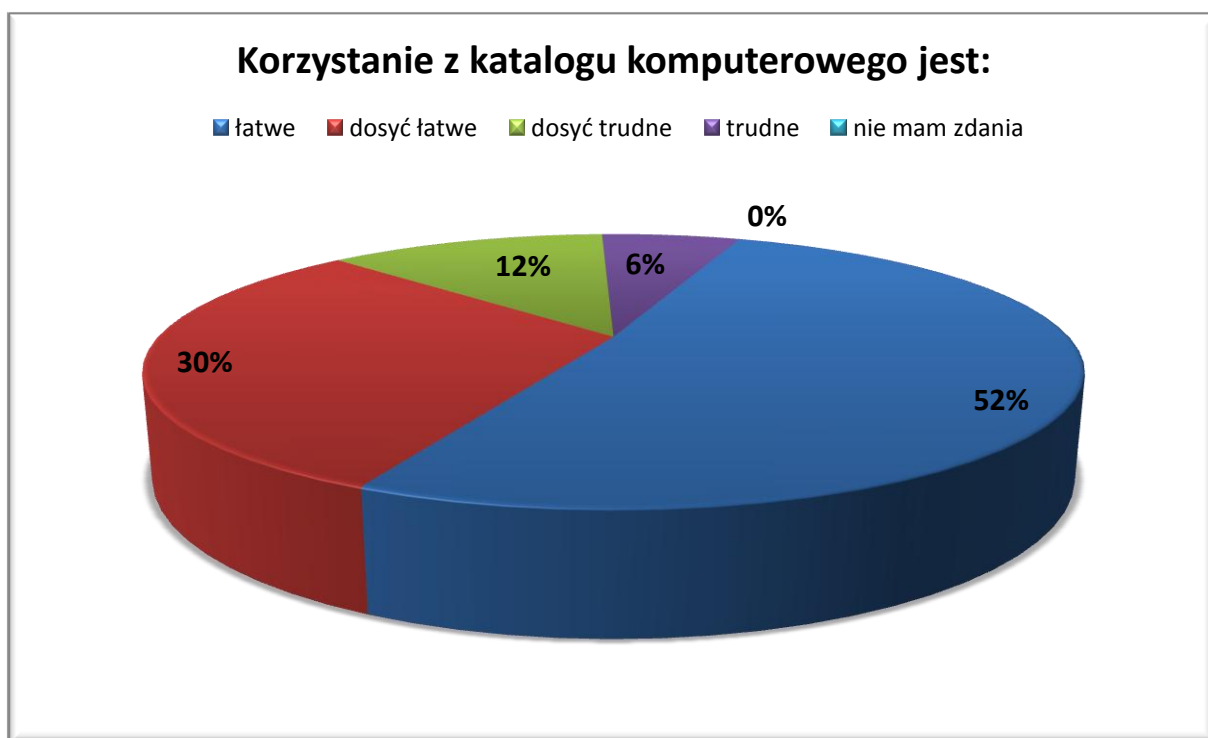


Jak pokazuje wykres 49% ankietowanych uznało, że księgozbiór Biblioteki odpowiada im w stopniu dobrym, natomiast 24% badanych odpowiedziało że w stopniu bardzo dobrym.

Pytanie nr 5.

Korzystanie z katalogu komputerowego jest:

- łatwe - 17 głosów
- dosyć łatwe - 10 głosów
- dosyć trudne - 4 głosy
- trudne - 2 głosy
- nie mam zdania - 0 głosów



Dla ponad połowy respondentów (52%) korzystanie z katalogu komputerowego jest łatwe, a dla 30% ankietowanych dosyć łatwe. Tylko 2 osoby (co stanowiło 6% badanych) oceniło je jako trudne.

Pytanie nr 6.

Jak oceniasz przydatność dołączania skanów: okładek, spisów treści do zbiorów w katalogu on-line?

- bardzo przydatne - 18 głosów
- przydatne - 14 głosów
- niepotrzebne - 1 głos



Ankietowani w liczbie 18 osób uważają dołączanie skanów za bardzo przydatną usługę. Stanowią oni 55% respondentów. 14 ankietowanych (42%) uznało tę usługę za przydatną. Tylko jedna osoba odpowiedziała, że dołączane skany są niepotrzebne.

Pytanie nr 7.

Jak oceniasz stronę WWW Biblioteki? (pytanie wielokrotnego wyboru)

- funkcjonalna - 18 głosów
- przydatna - 12 głosów
- ciekawa - 3 głosy
- nie mam zdania - 1 głos
- nie podoba mi się - 6 głosów

W pytaniu tym ankietowani mogli zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź. Głosy rozłożyły się następująco:

- funkcjonalna - 13 osób
- przydatna - 7 osób
- funkcjonalna, przydatna - 3 osoby
- funkcjonalna, ciekawa - 1 osoba
- funkcjonalna, przydatna, ciekawa - 1 osoba
- przydatna, ciekawa - 1 osoba

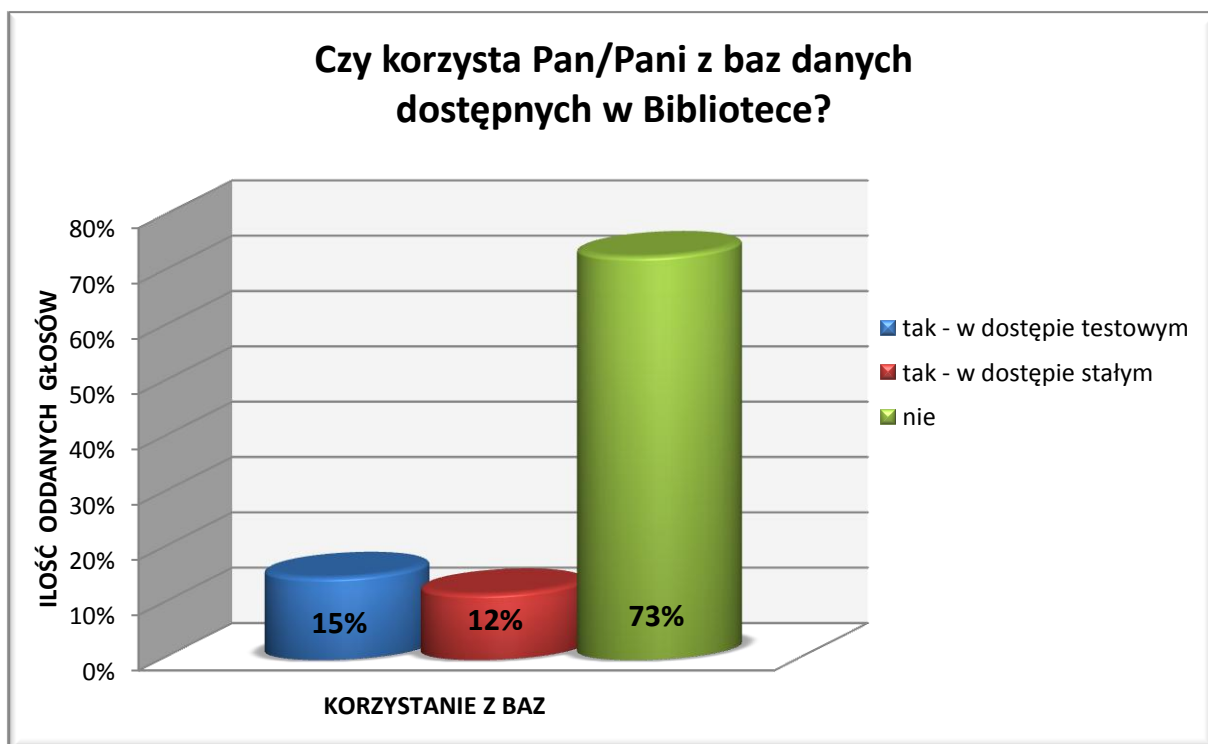


Funkcjonalność strony WWW Biblioteki była najczęściej wybieraną odpowiedzią. Wskazało na nią 45% ankietowanych. W dalszej kolejności wymieniano jej przydatność (30%) oraz że jest ciekawa (7%). 15% badanych oceniło stronę negatywnie.

Pytanie nr 8.

Czy korzysta Pan/Pani z baz danych dostępnych w Bibliotece?

- tak – w dostępie testowym - 5 głosów
- tak – w dostępie stałym - 4 głosy
- nie - 24 głosy

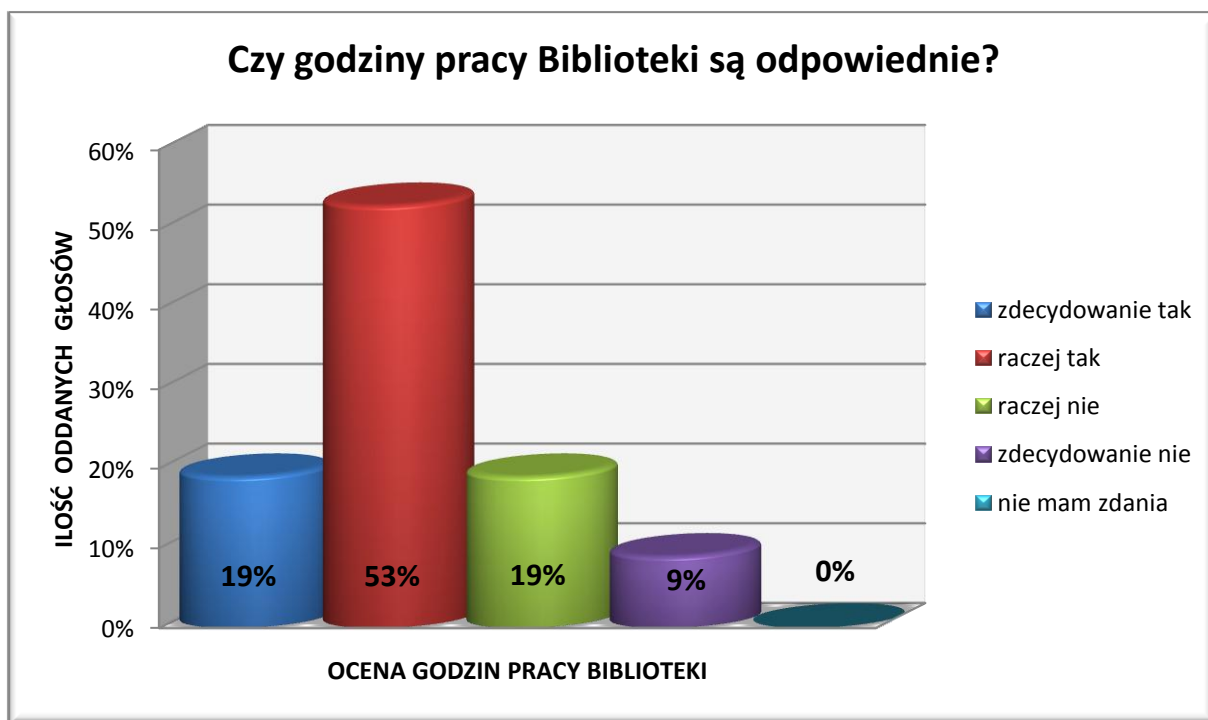


73% ankietowanych nie korzysta z baz danych. Wśród ankietowanych tylko 15% wykorzystuje bazy w dostępie testowym i 12% w dostępie stałym.

Pytanie nr 9.

Czy godziny pracy Biblioteki są odpowiednie?

- zdecydowanie tak - 6 głosów
- raczej tak - 17 głosów
- raczej nie - 6 głosów
- zdecydowanie nie - 3 głosy
- nie mam zdania - 0 głosów



Ponad 70% badanych osób wskazuje na to, że odpowiadają im godziny pracy Biblioteki. 19% z nich uważa, że godziny pracy Biblioteki są zdecydowanie odpowiednie, a aż 53% ankietowanych odpowiedziało, że „raczej tak”. Jednak 28% respondentów nie jest z nich zadowolona (19% odpowiedziało, że „raczej nie”, 9% odpowiedziało, że „zdecydowanie nie”). Jedna z ankietowanych osób nie udzieliła odpowiedzi na pytanie.

Pytanie nr 10.

Jak ocenia Pan/Pani poziom obsługi w Bibliotece?

a) Kompetencje zawodowe (fachowość)

- bardzo dobrze - 16 głosów
- dobrze - 13 głosów
- dostatecznie - 3 głosy
- niedostatecznie - 1 głos

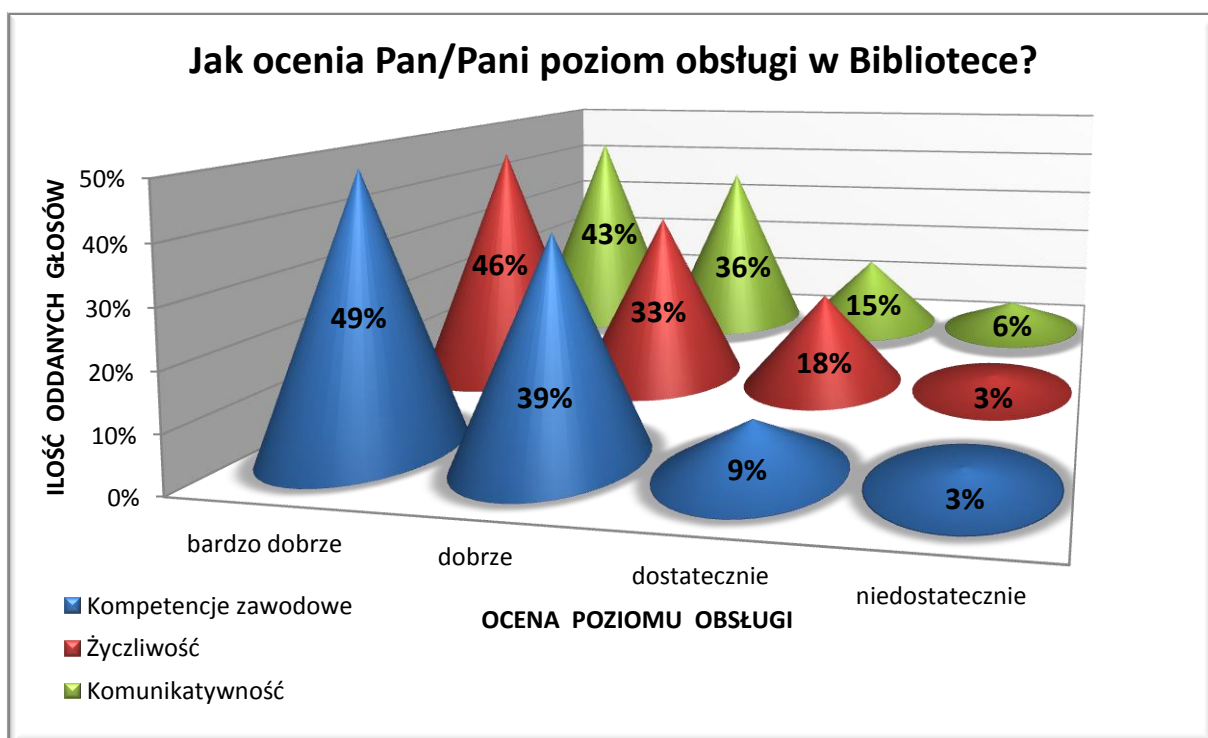
b) Życzliwość

- bardzo dobrze - 15 głosów
- dobrze - 11 głosów
- dostatecznie - 6 głosów
- niedostatecznie - 1 głos

c) Komunikatywność

- bardzo dobrze - 14 głosów
- dobrze - 12 głosów
- dostatecznie - 5 głosów

- niedostatecznie - 2 głosy



Badanie pokazuje, że poziom obsługi w Bibliotece jest zadowalający. Prawie połowa badanych (49%) bardzo dobrze oceniła kompetencje zawodowe pracowników, jak również takie cechy jak życzliwość (46%) i komunikatywność (43%). Ocenę negatywną pod względem kompetencji zawodowych oraz życzliwości wystawiła tylko jedna osoba, natomiast komunikatywność negatywnie oceniły dwie osoby.

KONKLUZJA

Celem przeprowadzonej ankiety było uzyskanie opinii na temat funkcjonowania Biblioteki PWSZ w Nysie. Po 10 latach jej funkcjonowania, badania ankietowe były pierwszymi badaniami stopnia zadowolenia użytkowników naszej Biblioteki.

Wyniki pokazują, że respondenci często korzystają z Biblioteki, aż 66%. Najczęściej z Wypożyczalni (53%) i Czytelni (43%). 49% ankietowanych dobrze oceniła księgozbiór Biblioteki. Dla 82% badanych korzystanie z katalogu komputerowego jest łatwe i dosyć łatwe, a dołączane skany okładek i spisów treści do zbiorów w katalogu on-line są bardzo przydatne i przydatne (97%). Pomyślnie oceniono również stronę WWW Biblioteki. Uznano ją za funkcjonalną, przydatną i ciekawą (82%). Tylko 15% badanych odpowiedziało negatywnie.

Większość respondentów (72%) uważa godziny pracy Biblioteki za odpowiednie. Jedynie 28% ankietowanych ma odmienne zdanie. Bardzo dobrze i dobrze został oceniony poziom obsługi w Bibliotece. Ocenie poddano następujące cechy pracowników:

- kompetencje zawodowe (bardzo dobrze - 49%, dobrze - 39%),
- życzliwość (bardzo dobrze - 46%, dobrze - 33%),
- komunikatywność (bardzo dobrze - 43%, dobrze - 36%).

W pytaniu dotyczącym wykorzystania baz danych dostępnych w Bibliotece 73% ankietowanych odpowiedziało, że nie korzysta z nich w ogóle. Ocenie zostały poddane również różne usługi realizowane przez Bibliotekę uszeregowane według stopnia ważności. W rezultacie dla większości respondentów usługi te są bardzo ważne i ważne. Są to m. in.:

- wypożyczanie książek do domu - bardzo ważna usługa – 82%,
- korzystanie z księgozbioru podręcznego i czasopism w Czytelni - ważna usługa – 46%,
- możliwość korzystania z katalogu Biblioteki on-line - bardzo ważna usługa – 70%,
- obsługa konta bibliotecznego przez Internet - bardzo ważna usługa – 67%,
- bibliograficzna baza własna Biblioteki LITERATURA DO PRZEDMIOTÓW - bardzo ważna usługa – 59%.

WNIOSKI

Na podstawie analizy zebranego materiału badawczego stwierdza się, że funkcjonowanie Biblioteki PWSZ w Nysie przez większość ankietowanych zostało ocenione pozytywnie.

Analiza wyników przedstawionych w powyższym opracowaniu upoważnia do sformułowania następujących wniosków:

- stwierdzono małe wykorzystanie przez respondentów baz danych.

Należy zdiagnozować przyczynę takiego stanu rzeczy. Dlatego też tematem kolejnego badania ankietowego będą bazy danych w Bibliotece PWSZ w Nysie.

Ponieważ bazy udostępniane przez Bibliotekę oferują materiały głównie w językach obcych, należy w przyszłości zaproponować użytkownikom również bazy w języku polskim, co zwiększy ich dostępność dla wszystkich korzystających z oferty bibliotecznej.

- zbyt mała liczba respondentów.

Ponieważ ankietę wypełniło jedynie 33 respondentów, należy zastanowić się w przyszłości nad formą promocji ankiety. Ankieta została umieszczona na stronie internetowej Biblioteki w trakcie trwania akcji Tydzień Bibliotek w maju 2011. Umieszczenie informacji zachęcającej do wzięcia udziału w badaniu na stronie WWW Biblioteki oraz na tablicach ogłoszeń w Bibliotece i we wszystkich budynkach PWSZ w Nysie, było niewystarczające.