

Warszawa, dn. 2.09.2016 r.

RAPORT Z ANKIETYZACJI PRZEPROWADZONEJ W BIBLIOTECE GŁÓWNEJ AWF WARSZAWA

Ankietyzację przeprowadzono w dniach 1.06 – 31.07.2016 r. Jej bezpośrednim celem było określenie poziomu jakości usług świadczonych dla użytkowników przez Bibliotekę Główną AWF Warszawa, a ostatecznym – podniesienie poziomu usług i dostosowanie ich do potrzeb użytkowników. Przy układaniu pytań zostały wzięte pod uwagę wnioski z ankietyzacji przeprowadzonej w roku 2014.

Ankieta składała się z 26 pytań – w większości zamkniętych. 2 pytania były otwarte (dotyczące oczekiwań i innych uwag), zaś w przypadku 8 umożliwione było uzupełnienie o wolną wypowiedź.

Ankiety zostały opracowane w programie LimeSurvey i rozpowszechnione drogą e-mailową pod adresy wygenerowane z uczelnianych baz danych:

- pracowników Uczelni,
- studentów studiów I, II i III stopnia,
- słuchaczy studiów podyplomowych.

Badaniem objęte zostały osoby związane zarówno z warszawską częścią AWF jak i z Filią w Białej Podlaskiej. (W roku 2014 ankietyzacją objęta została jedynie część warszawska.)

Przypomnienia wysyłane były cotygodniowo w niedzielę wieczorem.

Ankiety wysłano do 5250 potencjalnych użytkowników, z czego udział w badaniu wzięło 917 respondentów, co stanowi 17,54% badanej grupy.

Przy procentowym określaniu konkretnych odpowiedzi dokonano korekty polegającej na wyeliminowaniu z przeliczania respondentów, którzy nie udzielili żadnej odpowiedzi na pytanie. Działanie takie miało na celu uściślenie wyników i uzyskanie dokładniejszego obrazu wyników badania, zwłaszcza w przypadkach procentowego określenia preferencji użytkowników.

W badanej grupie znakomitą większość stanowili studenci (84,58%), pozostali (15,42%) określili się jako pracownicy.

Odsetek studentów w badanej grupie określa całość odpowiedzi na ankietę jako pochodzące głównie od studentów, a więc określające zasadniczo ich punkt widzenia.

Struktura jednostek organizacyjnych, z jakimi związani są respondenci:

- Wydział Wychowania Fizycznego – 35,51%
 - Wydział Rehabilitacji – 19,44%
 - Wydział Turystyki i Rekreacji – 15,60%
 - Wydział Wychowania Fizycznego i Sportu w Białej Podlaskiej – 10,13%
 - Wydział Turystyki i Zdrowia w Białej Podlaskiej – 13,62%
- Osoby niezwiązane z żadnym wydziałem stanowiły 5,70%.

Proporcje uczestnictwa poszczególnych wydziałów są bardzo zbliżone do proporcji faktycznej liczby studentów na poszczególnych wydziałach (odpowiednio: 34-15-17-21-13%), aktywniejszy okazał się Wydział Wychowania Fizycznego i Sportu w Białej Podlaskiej. Ogólnie proporcje uczestnictwa zbliżone są do udziałów poszczególnych jednostek, co świadczy o reprezentatywności badanej grupy.

Studenci studiów stacjonarnych I stopnia stanowili 60,77% II stopnia – 29,56% badanych studentów. Studenci studiów zaocznych – odpowiednio – 3,73% i 4,01%. Doktoranci wśród badanych studentów stanowili 1,93%.

Wśród studentów I stopnia najczęściej wypowiadali się studenci pierwszego roku (38,33%), trzeciego (32,55%), najrzadziej drugiego roku (29,12%).
W Białej Podlaskiej najaktywniejsi byli studenci trzeciego roku, a najmniej aktywni – pierwszego.

Spośród studentów studiów II stopnia aktywniejsi byli studenci drugiego roku, którzy stanowili 56,20%, zaś pierwszego roku – 43,80%.

Spośród pracowników uczelni, którzy wzięli udział w ankiecie, nauczyciele akademicy stanowili 55,73%, inni pracownicy – 44,27%.

Wśród pracowników naukowych przeważały osoby mające rocznie 1-2 publikacje (43,84%). W następnej kolejności – mający w dorobku 3-5 publikacji (38,36%), 5-10 publikacji (8,22%) oraz osoby nieposiadające publikacji w dorobku na przestrzeni roku (6,85%). Najmniej liczną grupę stanowią osoby posiadające w dorobku powyżej 10 publikacji (2,74%).
W Białej Podlaskiej najwięcej osób (50%) miało 3-5 publikacji w rocznym dorobku, nie było natomiast osób mających powyżej 10 publikacji.

Ok. ¼ tej grupy przygotowuje się do awansu zawodowego (25,95%), w Białej Podlaskiej odsetek ten wynosi 37,04%. 60,27% prowadzi projekty badawcze, wśród których przeważają projekty statutowe (70,45%) i ministerialne (27,27%).

Wśród badanych osób 84,30% zadeklarowało korzystanie z biblioteki uczelnianej, natomiast 15,70% odpowiedziało przecząco. W części warszawskiej odsetek osób korzystających wynosi 83,68%, zaś w Białej Podlaskiej – 91,98%.

Jako powód niekorzystania z biblioteki najczęściej podawana była odpowiedź „Wystarczają mi materiały udostępnione w internecie” (50,81%), kolejny powód: „Korzystam z innej biblioteki” (22,58%), kolejne: „Nie korzystam z innego powodu” (12,10%) i „Nieodpowiedni czas otwarcia biblioteki” (7,26%). W Białej Podlaskiej podawano jedynie trzy pierwsze odpowiedzi.

Na pytanie o sposób korzystania z biblioteki respondenci odpowiedzieli następująco:

- korzystanie z wypożyczalni – 64,68%,
- korzystanie ze zbiorów w czytelni – 46,20%,
- korzystanie z czytelni naukowej - 32,19%,
- korzystanie z licencjonowanego dostępu do baz danych - 12,07%.

Odpowiedź na to pytanie należałoby skorygować. Ponad 200 respondentów zadeklarowało korzystanie z czytelni naukowej, kiedy dostęp do niej jest bardzo ograniczony z zdarza się najwyżej kilka przypadków rocznie korzystania. Wynik ten należałoby zaliczyć do odpowiedzi dotyczącej korzystania w czytelni.

Częstotliwość odwiedzania biblioteki przez użytkowników przedstawia się następująco:

Ok. połowy użytkowników (42,69%) odwiedza bibliotekę kilka razy w roku, 1/3 (33,28%) – co najmniej raz w miesiącu, a 15,37% - co najmniej raz w tygodniu. Do nielicznych należały przypadki wizyt w bibliotece raz w semestrze lub raz w roku (7,16% i 1,49%).

Najczęściej odwiedzano bibliotekę w czasie przerw między zajęciami (63,93%), o połowę mniej osób pojawiała się tu w czasie przygotowywania konkretnej pracy (30,25%). Podobna ilość odwiedza bibliotekę w godzinach popołudniowych (28,46%), nieco mniej po zajęciach (23,70%). Poza opcją „Inne” najrzadziej wskazywano godziny ranne jako porę wizyty w bibliotece (17,29%).

Zdecydowana większość ankietowanych jest przyjemnie nastawiona do biblioteki. Tylko 12,82% osób stwierdziło, że nie lubi z niej korzystać.

Jako główny motyw korzystania z biblioteki ponad połowa respondentów (53,66%) wskazała możliwość dostępu do różnego rodzaju informacji, podkreślając w ten sposób prawidłowe wypełnianie przez bibliotekę swych najistotniejszych funkcji. Około połowy wskazało konieczność wypożyczania książek niezbędnych do nauki (43,56%). Odpowiedzi na trzecim i czwartym miejscu dotyczyły kompetencji pracowników biblioteki. 42,97% pytanym zwróciło uwagę na pomoc uzyskiwaną od bibliotekarzy w znalezieniu materiałów, zaś 36,63% stwierdziło, że od bibliotekarzy można uzyskać kompetentne informacje. Ok. 1/3 ankietowanych (33,47%) zwróciła uwagę na konieczność pisania pracy dyplomowej bądź doktoratu, podobna ilość (32,28%) wskazała na miłą i przyjazną atmosferę panującą w bibliotece.

Analiza odpowiedzi na to pytanie potwierdza dobre efekty starań biblioteki nie tylko o należyte wypełnianie podstawowych obowiązków ale i o pozyskiwanie użytkowników poprzez tworzenie dla nich przyjaznej atmosfery.

Nauczyciele akademicki zalecają studentom głównie korzystanie z artykułów z czasopism naukowych (74,65%), w dalszej kolejności z korzystania z materiałów bibliotecznych w celu przygotowania referatu, pracy zaliczeniowej itp. (63,38%), wskazują również licencjonowane bazy danych (54,93%). Jako miejsce pozyskania lektur obowiązkowych biblioteka wskazywana jest dopiero na czwartym miejscu (43,66%).

Większość nauczycieli akademickich zadeklarowało współpracę z biblioteką w aspekcie zaopatrzenia w nowe materiały, jednak aż 36,84% stwierdziło, że się w tej sprawie z biblioteką nie kontaktuje. (W Białej Podlaskiej ta odpowiedź była najczęstsza.) Najczęściej zgłaszane jest do biblioteki zapotrzebowanie na podręczniki i lektury (40,35%), na prenumeratę czasopism naukowych (26,32%), na materiały dydaktyczne (22,81%). Tylko 19,30% testuje naukowe bazy danych.

Prawie połowa badanych oceniła zbiory biblioteki jako wystarczające, dając ocenę 4, ponad ¼ dała ocenę 3. Tylko 2,54% oceniła zasób biblioteki bardzo nisko, dając ocenę 1. Zasobność biblioteki została oceniona średnio na 3,7.

Bardzo wysoko zostały ocenione kompetencje pracowników biblioteki. Im wyższa była ocena tym więcej miała zwolenników. Na 5 oceniło kompetencje bibliotekarzy 65,57% badanych, na 4 – 26,23%. Tylko pojedyncze osoby podawały niższe wyniki. Średnia osiągnęła w tym przypadku 4,53. Utrzymany został tu poziom oceny sprzed 2 lat, gdzie komunikatywność pracowników została oceniona na 4,47, a życzliwość na 4,53. Warto zaznaczyć, że zwiększył się odsetek respondentów, którzy dali najwyższą ocenę.

Wyposażenie biblioteki w sprzęt komputerowy zostało ocenione jako średnie. Przeważała ocena 4, którą wystawiło ok. połowy ankietowanych (42,62%). Ok. 1/3 wydała najlepszą ocenę – 5 (31,89%). Średnia wyniosła tu 3,98.

Jest to ocena prawie o stopień wyższa niż uzyskana w ankietyzacji z 2014 roku. Poprawa sytuacji nastąpiła w związku z pozyskaniem laptopów dla użytkowników ze środków pozabudżetowych.

Odpowiedzi na pytanie dotyczące spostrzeżeń odnośnie sytuacji w bibliotece:

Prawie połowa (41,33%) respondentów zauważa oczywisty fakt, że w bibliotece znajduje się wiele interesujących materiałów. Kolejne odpowiedzi związane są z efektami działań podjętych w bibliotece po poprzedniej ankietyzacji: Zwiększona ilość stanowisk komputerowych (23,98%), kącik studenta, gdzie można przyjemnie spędzić czas (21,26%), zniesione zostały rygorystyczne wymogi (14,46%). 13,78% nie dostrzegła zmian na przestrzeni ostatnich lat.

Drugie otwarte pytanie dotyczyło innych istotnych informacji o bibliotece. Tutaj odpowiedzi udzieliło 21,15% ankietowanych.

Na pytanie otwarte dotyczące oczekiwań wobec biblioteki odpowiedziało 40,93% ankietowanych. Odpowiedzi na obydwa pytania miały zbliżony charakter. Przeważają wśród nich życzenia dotyczące lepszego zaopatrzenia biblioteki w księgozbiór (89), polepszenia warunków lokalowych i zwiększenia ilości pomieszczeń przeznaczonych dla użytkowników (32), zwiększenia czasu dostępności biblioteki (31), zwiększenia limitu wypożyczanych książek (12).

Są to te same problemy, które wynikły w poprzedniej ankietyzacji, jednakże zmieniła się waga poszczególnych problemów. Użytkownicy częściej poruszają problem konieczności poszerzenia księgozbioru (pod względem ilościowym i jakościowym). Problem ograniczenia czasowego otwarcia biblioteki pojawił się na drugim miejscu, choć wciąż jest problemem niebagatelnym. Warto zaznaczyć, że w międzyczasie nieco wydłużono czas pracy biblioteki w godzinach popołudniowych. Okazało się też że zorganizowanie kącika do wypoczynku dla użytkowników wygenerowało dalsze oczekiwania w kierunku organizacji nowych miejsc o zróżnicowanej funkcji.

Wnioski dotyczące ankietyzacji

Po przeanalizowaniu wyników ankietyzacji należy wyciągnąć następujące wnioski odnośnie samego procesu ankietyzacji:

1. W kolejnej ankietyzacji należy bardziej szczegółowo rozpisać pytania dotyczące:
 - Propozycji użytkowników odnośnie wzbogacenia księgozbioru (jakich książek więcej, jaka tematyka powinna zostać rozbudowana).
 - Propozycji użytkowników odnośnie organizacji strefy użytkownika.
 - Konkretnych propozycji użytkowników odnośnie reorganizacji czasu pracy biblioteki.Na podstawie odpowiedzi na pytania otwarte należy ułożyć pytania zamknięte, co pozwoli określić ilościowo zapotrzebowanie użytkowników.
2. Ze względów technicznych należy inaczej zorganizować dystrybucję i zbieranie odpowiedzi. Ostatnio została uruchomiona jedno badanie dla Warszawy i Białej Podlaskiej. Wyniki dla poszczególnych placówek wybierane były metodą filtrowania. Mniej pracochłonne i bardziej efektywne byłoby równoległe przeprowadzenie 2 identycznych badań – dla Warszawy i Białej Podlaskiej. Łatwiej byłoby przeprowadzić analizę dla każdej z placówek, a wyniki dla całości systemu informacyjno-bibliotecznego AWF uzyskałoby się przez połączenie wynikowych tabel.

Rekomendacje

1. Wydłużyć czas otwarcia Biblioteki o godziny wieczorne i weekendy.
2. Przeprowadzić analizę możliwości przystosowania Biblioteki dla osób niepełnosprawnych, a w miarę możliwości – podjąć działania mające na celu wdrożenie je w życie.
3. Poprawić zasób księgozbioru przez zwiększenie wydatków na materiały dydaktyczne. Wprowadzić procedurę konsultacji z wydziałami w sprawie zakupów.
4. Rozważyć sprawę podniesienia limitu wypożyczeń.

5. Monitorować na bieżąco wykorzystanie stanowisk z dostępem do Internetu, zwrócić uwagę na sytuacje, kiedy wszystkie stanowiska są zajęte.
6. Zorganizować dodatkowe pomieszczenie. Przeprowadzić dokładniejsze badanie celem jego przeznaczenia.
7. Zwrócić uwagę na sytuacje, kiedy w danej agencji brakuje miejsc dla użytkowników. Sprecyzować częstotliwość i sezonowość tego zjawiska.
8. Rozważyć możliwość wdrożeń nowych narzędzi informacyjno-wyszukiwawczych celem ułatwienia dostępu do informacji o księgozbiorze (zakup nowego systemu bibliotecznego). W kolejnej ankietyzacji uszczegółwić pytanie o trudności w wyszukiwaniu informacji.
9. Przeprowadzić konsultacje z użytkownikami i udzielić im dodatkowego badania celem weryfikacji szkolenia bibliotecznego na stronie www.

Opracował Zespół ds. Jakości w BG AWF Warszawa

OCENA BIBLIOTEKI

Uprzejmie prosimy o wypełnienie ankiety dotyczącej jakości usług i efektywności funkcjonowania Biblioteki. Ankieta jest anonimowa i ma na celu rozpoznanie potrzeb i oczekiwań użytkowników.

Prosimy o poświęcenie kilku minut na wypełnienie ankiety.

DANE PODSTAWOWE

1. Podaj swój wydział:
 - Wydział Wychowania Fizycznego
 - Wydział Rehabilitacji
 - Wydział Turystyki i Rekreacji
 - Wydział Wychowania Fizycznego i Sportu (Biała Podlaska)
 - Wydział Turystyki i Zdrowia (Biała Podlaska)
 - Inna jednostka organizacyjna uczelni
2. Jesteś:
 - studentem
 - pracownikiem
3. Jesteś studentem:
 - studiów stacjonarnych I stopnia
 - studiów stacjonarnych II stopnia
 - studiów zaocznych I stopnia
 - studiów zaocznych II stopnia
 - studiów doktoranckich
 - studiów podyplomowych
4. Jesteś:
 - nauczycielem akademickim
 - innym pracownikiem
5. Ile miałeś publikacji w roku [*rok kalendarzowy*]
 - 0
 - 1-2
 - 3-5
 - 5-10
 - powyżej 10
6. Rok studiów: [*dotyczy studiów I stopnia*]
 - pierwszy
 - drugi
 - trzeci
7. Rok studiów:
 - pierwszy
 - drugi
8. Czy przygotowujesz się do awansu zawodowego na przestrzeni najbliższego roku?
 - Tak
 - Nie
9. Czy prowadzisz projekty badawcze?
 - Tak
 - Nie
10. Jakie projekty badawcze prowadzisz?
 - projekty Unii Europejskiej

Akademia Wychowania Fizycznego Józefa Piłsudskiego w Warszawie
Uczelniana Komisja ds. Jakości Kształcenia

- projekty NCN, NCBiR
- projekty ministerialne – MNiSW, MSiT i inne
- projekty statutowe
- inne projekty:

DANE SZCZEGÓŁOWE

11. Czy korzystasz z biblioteki uczelnianej?
 - Tak
 - Nie
12. Dlaczego nie korzystasz z biblioteki? *[jeśli nie korzystasz z biblioteki]*
 - zasoby biblioteki są niewystarczające
 - nieodpowiedni jest dla mnie czas otwarcia biblioteki
 - nieodpowiednia jest lokalizacja biblioteki
 - korzystam z innej biblioteki
 - wystarczają mi materiały udostępnione w Internecie
 - nie korzystam z innego powodu *[jakiego?]*
13. Jak często bywasz w bibliotece?
 - co najmniej raz w tygodniu
 - co najmniej raz w miesiącu
 - kilka razy w roku
 - raz w semestrze
 - raz w roku
14. Kiedy najczęściej przychodzisz do biblioteki?
 - w godzinach rannych
 - w godzinach popołudniowych
 - w czasie przerw między zajęciami
 - po zajęciach
 - w czasie pisania referatu lub pracy zaliczeniowej
 - przed sesją
 - inna odpowiedź: *[podaj w komentarzu]*
15. W jaki sposób najczęściej korzystasz z biblioteki?
 - korzystam z wypożyczalni
 - korzystam ze zbiorów na miejscu, w czytelni
 - korzystam z czytelni naukowej
 - korzystam z licencjonowanych baz danych dostępnych tylko na uczelni
 - korzystam z dostępnego sprzętu komputerowego w celach innych niż korzystanie z zasobów biblioteki
 - uczestniczę w imprezach kulturalnych organizowanych przez bibliotekę
 - inna odpowiedź: *[podaj w komentarzu]*
16. Czy lubisz korzystać z biblioteki
 - Tak
 - Nie
17. Lubię korzystać z biblioteki, ponieważ: *[jeśli lubisz korzystać]*
 - w bibliotece jest miła, przyjazna atmosfera
 - muszę wypożyczać książki potrzebne do nauki
 - wykładowca polecił korzystanie z biblioteki przy pisaniu prac zaliczeniowych, referatów itp.
 - piszę pracę licencjacką, magisterską lub doktorską

Akademia Wychowania Fizycznego Józefa Piłsudskiego w Warszawie
Uczelniana Komisja ds. Jakości Kształcenia

- lubię się uczyć
 - mam tu możliwość skorzystania z dostępu do Internetu
 - mam tu możliwość skorzystania z licencjonowanych baz danych
 - pracownicy biblioteki pomagają w uzyskaniu materiałów do napisania pracy, referatu itp.
 - pracownicy biblioteki udzielają kompetentnych informacji
 - inny powód: *[jaki?, napisz w komentarzu]*
18. Co jest – Twoim zdaniem – najważniejsze w bibliotece?
- możliwość szybkiego dotarcia do informacji
 - możliwość wypożyczenia książek do domu
 - zapewnienie miejsca do nauki
 - miła, kompetentna obsługa
 - miejsce, gdzie można spędzić czas w oczekiwaniu na zajęcia
 - inna odpowiedź: *[napisz w komentarzu]*
19. Zauważam, że w bibliotece: *[jeśli jesteś studentem]*
- znajduje się wiele interesujących mnie książek, czasopism
 - jest mniej nowych tytułów i czasopism
 - w przestrzeni studenta można sympatycznie spędzić czas
 - nie ma już rygorystycznych wymogów i zasad
 - jest więcej stanowisk komputerowych
 - usługi są tańsze niż wcześniej
 - jest nowa strona www, profil na Facebooku, na innych mediach społecznościowych
 - nic się nie zmieniło na przestrzeni ostatnich lat
 - inna odpowiedź: *[napisz w komentarzu]*
20. Zalecam studentom / doktorantom *[gdy jesteś nauczycielem akademickim]*
- lektury obowiązkowe
 - korzystanie ze szkoleń w bibliotece
 - korzystanie z dostępnych w bibliotece materiałów celem przygotowania prac zaliczeniowych, referatów itp.
 - korzystanie z dostępnych w bibliotece licencjonowanych baz danych
 - korzystanie z artykułów z czasopism naukowych
 - inna odpowiedź: *[napisz w komentarzu]*
21. Jak kontaktujesz się z biblioteką w sprawie uzupełniania jej zasobów? *[jeśli korzystasz z biblioteki uczelnianej]*
- zgłaszam potrzebę zakupu naukowych baz danych
 - testuję polecane przez bibliotekę bazy naukowe
 - zgłaszam potrzebę zakupu podręczników, lektur dla studentów
 - zgłaszam potrzebę zakupu materiałów dydaktycznych, metodycznych
 - zgłaszam potrzebę zakupu publikacji niezbędnych do prowadzenia badań naukowych
 - polecam zakup własnych publikacji
 - nie kontaktuję się w tych sprawach
 - inne: *[napisz w komentarzu]*
22. Czy zbiory biblioteki są wystarczające? Oceń w skali 5-cio punktowej *[jeśli korzystasz z biblioteki uczelnianej]*
- 1
 - 2
 - 3
 - 4

Akademia Wychowania Fizycznego Józefa Piłsudskiego w Warszawie
Uczelniana Komisja ds. Jakości Kształcenia

- 5
23. Oceń kompetencje pracowników biblioteki w skali 5-cio punktowej *[jeśli korzystasz z biblioteki uczelnianej]*
- 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
24. Oceń w skali 5-punktowej wyposażenie biblioteki w sprzęt komputerowy potrzeby użytkowników *[jeśli korzystasz z biblioteki uczelnianej]*
- 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
25. Jakie są Twoje oczekiwania wobec biblioteki? Czy powinna rozwinąć swoją działalność? W jaki sposób? *[napisz w komentarzu]*
26. Inne istotne informacje: *[napisz w komentarzu]*

Dziękujemy za wypełnienie ankiety!