



Biblioteka Główna im. Jędrzeja Śniadeckiego
Akademii Wychowania Fizycznego Józefa Piłsudskiego
w Warszawie

RAPORT

Z ANKIETYZACJI PRZEPROWADZONEJ W BIBLIOTECE GŁÓWNEJ AWF WARSZAWA

„ **Badanie satysfakcji użytkowników** „

Ankietyzację przeprowadzono w dniach 01 marca – 30 kwietnia 2017 r.

Była narzędziem do **badania satysfakcji użytkowników** bibliotek szkół wyższych, w ramach projektu funkcjonowania bibliotek AFBN (Analiza Funkcjonowania Bibliotek Naukowych), z inicjatywy Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich.

Celem badania była ocena stopnia zadowolenia użytkowników z usług biblioteki, wyrażona wskaźnikiem „**Satysfakcja użytkowników**” (Norma PN ISO 11620 : 2012 Informacja i dokumentacja – Wskaźniki funkcjonalności bibliotek).

Celem pośrednim przeprowadzenia ankietyzacji było przegłądanie i analiza opinii i oczekiwań wobec biblioteki według różnych kryteriów i na przestrzeni lat.

Biblioteka mocą Zarządzenia Rektora Nr 69/2013/2014 została zobowiązana do przeprowadzania co 2 lata ankietyzacji w celu zdiagnozowania słabych punktów i podniesienia jakości procesów wspomagających kształcenie.

Pierwszą ankietyzację w Bibliotece AWF Warszawa przeprowadzono w dniach 14.05. – 30.06.2014 r. Jej bezpośrednim celem było określenie poziomu jakości świadczonych usług, a ostatecznym – podniesienie poziomu tych usług i dostosowanie ich do potrzeb użytkowników.

Rekomendacje sporządzone na podstawie wspomnianej ankietyzacji, mimo licznych trudności, są wprowadzane w życie.

Bardzo istotną okazała się motywacja do podjęcia działań nad wdrażaniem Systemu Wypożyczeń Warszawskich.

System pozwoli na wzajemne korzystanie z zasobów ośmiu uczelnianych bibliotek warszawskich, przez studentów i pracowników tych uczelni.

Korzyści dla czytelników są takie, że poprzez wyrażanie swoich opinii, oczekiwań oraz potrzeb, mają oni pośredni wpływ na pracę i działanie Biblioteki.

Badanie satysfakcji użytkowników Biblioteki AWF Warszawa zostały przeprowadzone zgodnie z metodą opracowaną przez zespół AFBN ds. badania satysfakcji.

Kwestionariusz ankiety był ujednoczony dla wszystkich bibliotek uczestniczących.

Badaniu poddano: poziom zadowolenia, identyfikację sposobów korzystania z Biblioteki oraz charakterystykę jej użytkowników.

Próba badawcza wyliczona kwotowo, według zmiennej „status”, była reprezentatywna względem liczebności populacji Uczelni.

Ankieta została opracowana w programie LimeSurvey i rozpowszechniona drogą e – mailową pod adresy wygenerowane z uczelnianych baz danych:

-pracowników AWF Warszawa,

-studentów I, II stopnia AWF Warszawa,

-doktorantów AWF Warszawa.

Przypomnienia wysyłane były kilkakrotnie.

Dobór próby do badań: dobór kwotowy według zmiennej status użytkownika.

Uzyskana liczba próby badawczej poddana analizie kwotowej odzwierciedliła jakość i procentową liczebność analizowanych ankiet wobec założeń wyjściowych badań.

Przy procentowym określaniu odpowiedzi wyeliminowano z przeliczania respondentów, którzy nie zakończyli odpowiedzi na pytania lub nie udzielili żadnej odpowiedzi. W ten sposób uzyskano dokładniejszy obraz wyników badania.

Ankiety wysłano do 3559 osób, z czego udział w badaniu wzięło 334 respondentów, co stanowi 9,4 % badanej grupy.

W badanej grupie większość stanowili studenci (72,16 %), w pozostałych procentach znaleźli się: doktoranci (2,40 %), nauczyciele akademicy (15,57 %) oraz „inni” (9,8 %).

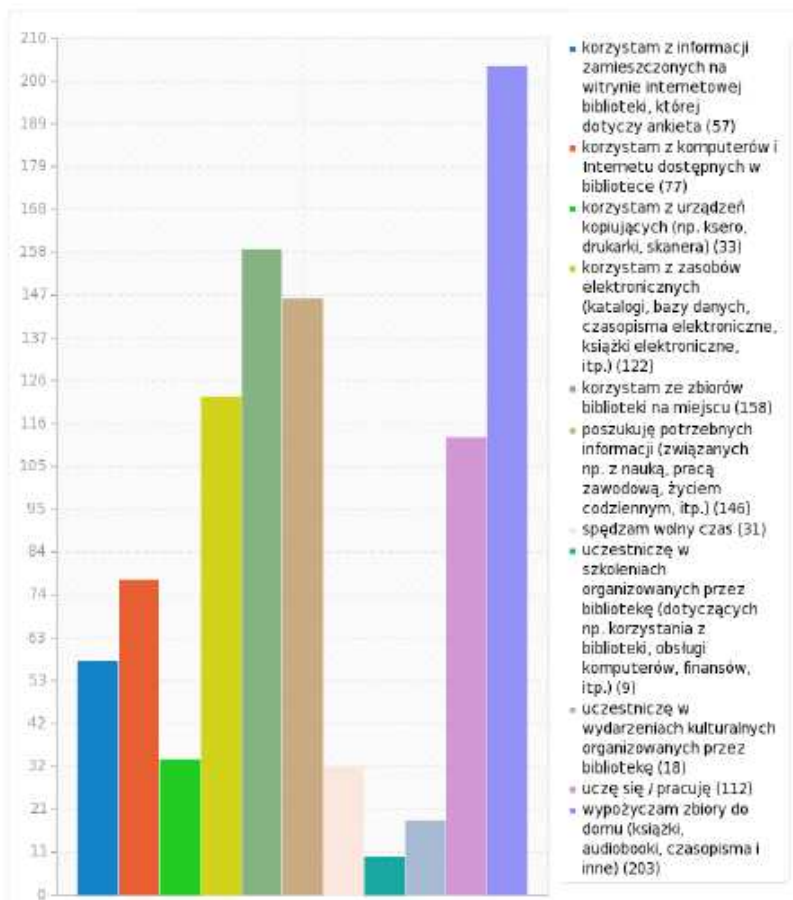
Odsetek studentów jest największy, rzutuje na całość odpowiedzi i odzwierciedla punkt widzenia tej właśnie grupy użytkowników.

Pytanie I, wielokrotnego wyboru, dotyczyło celu odwiedzin Biblioteki.

Za najważniejszy powód uznano **wypożyczenie zbiorów do domu (60,78%)**. Następnie wskazano:

- korzystanie ze zbiorów na miejscu (47,31%),
- poszukiwanie potrzebnych informacji (43,71%),
- korzystanie z zasobów elektronicznych (36,53%),
- uczenie się (33,53%),
- korzystanie z komputerów i Internetu (23,05%),
- korzystanie z informacji zamieszczonych na witrynie internetowej Biblioteki (17,07%),
- korzystanie z urządzeń kopiujących (9,88%),
- spędzanie wolnego czasu (9,28%),
- uczestnictwo w wydarzeniach kulturalnych organizowanych przez Bibliotekę (5,39%),
- uczestnictwo w szkoleniach organizowanych przez Bibliotekę (2,69%).

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).



Pytanie II, typu skala- 5 punktowa.

Przeważała ocena 5. Przyznało ją najwięcej respondentów (45,81%), na 4 oceniło (40,42%), na 3 (8,68%), a na 2 (4,49%). Dwoje ankietowanych przyznało ocenę 1, co stanowi (0,60%).

Całość usług została oceniona wysoko.

Średnia arytmetyczna - 4,26