

Warszawa, dn.....

RAPORT Z ANKIETYZACJI PRZEPROWADZONEJ W BIBLIOTECĘ GŁÓWNEJ AWF WARSZAWA

Ankietyzację przeprowadzono w dniach 14.05 – 30.06.2014 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. Ze względu na pilotażowy charakter ankiety, jej dodatkowym celem była również ocena reakcji respondentów na zadane pytania i wyciągnięcie wniosków odnośnie opracowania kolejnych ankiet, w tym systemu ankietyzacji prowadzonego przez BG.

Pytania miały z reguły charakter ilościowy. Ogólne pytanie otwarte miało na celu

- poznanie autentycznych problemów użytkowników (także tych nie przewidzianych przez autorów ankiety),
- uzupełnienie odpowiedzi z pozostałych pytań – lepsze ich zrozumienie,
- wskazanie obszarów badawczych, na które należy położyć szczególny nacisk przy kolejnych ankietach.

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

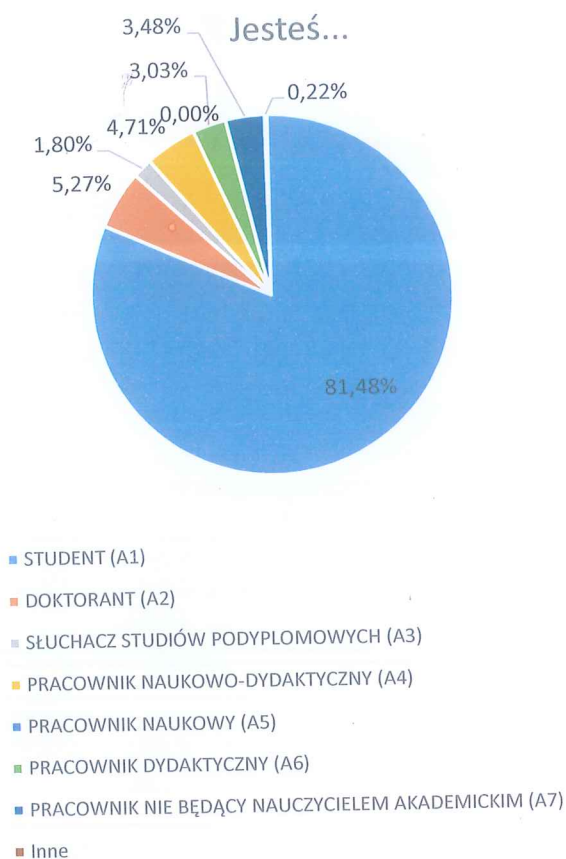
- pracowników AWF Warszawa,
- studentów studiów I, II i III stopnia AWF Warszawa,
- słuchaczy studiów podyplomowych.

Przypomnienia wysyłane były cotygodniowo w niedzielę wieczorem.

Ankiety wysłano do 3874 uczestników, z czego udział w badaniu wzięło 1054 respondentów, co stanowi 27,2% badanej grupy.

Przy procentowym określaniu 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 (81,48%), w pozostałych kilkunastu procentach należy wymienić doktorantów (5,27%), pracowników naukowo dydaktycznych (4,71%), pracowników nie będących nauczycielami akademickimi (3,48%), pracowników dydaktycznych (3,03%), słuchaczy studiów podyplomowych (1,8%). Jako „Inne” określiło się 0,22%.

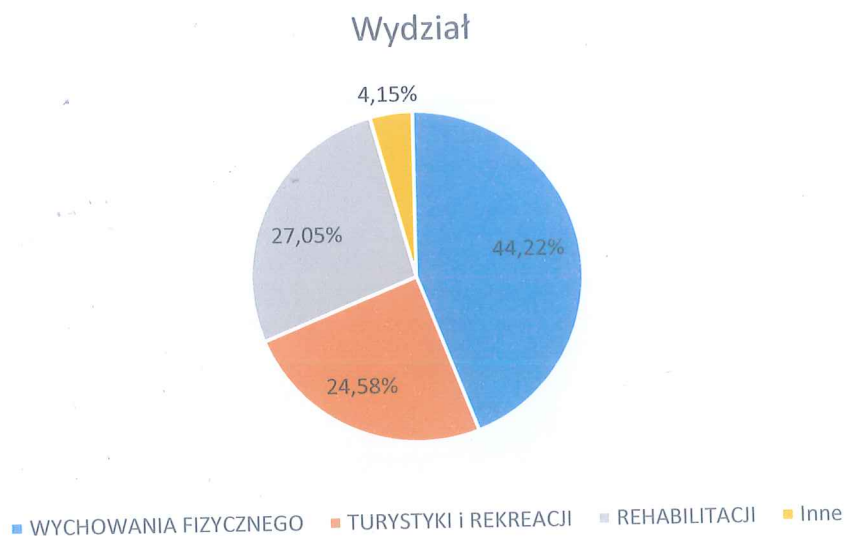


Odsetek studentów w badanej grupie określa całość odpowiedzi na ankietę jako pochodzące głównie od studentów, a więc określające zasadniczo ich punkt widzenia.

Struktura wydziałów, z jakimi związani są respondenci:

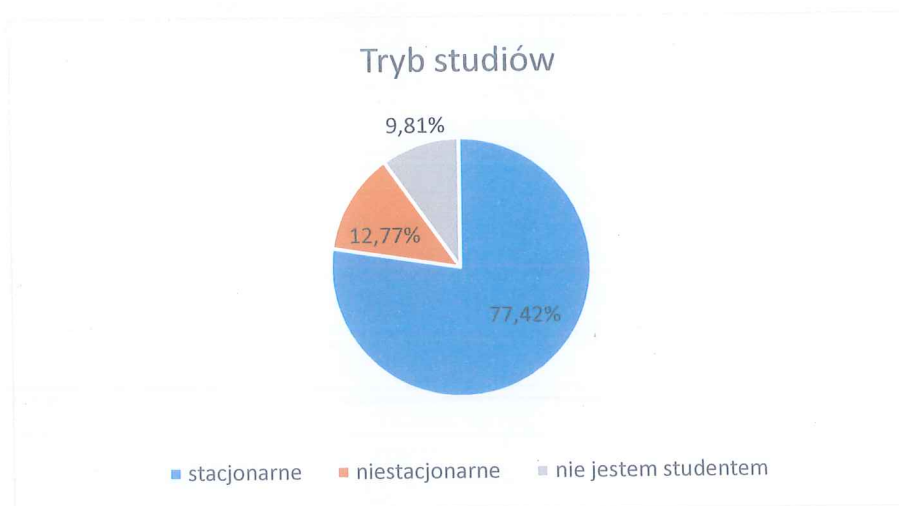
- Wydział Wychowania Fizycznego – 44,22%
- Wydział Rehabilitacji – 27,05%
- Wydział Turystyki i Rekreacji – 24,58%.

Osoby niezwiązane z żadnym wydziałem stanowiły 4,15%.



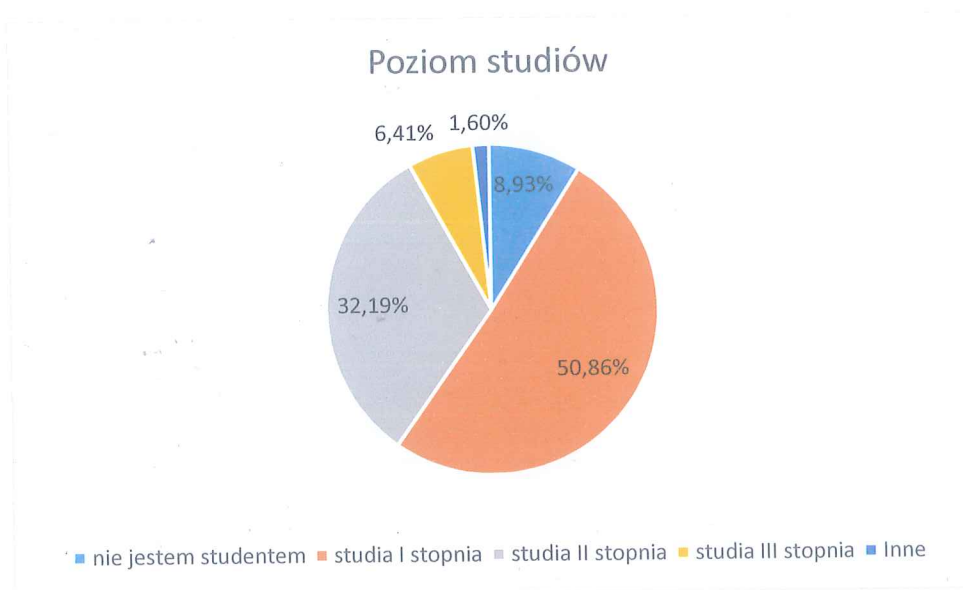
Proporcje uczestnictwa poszczególnych wydziałów są bardzo zbliżone do proporcji faktycznej liczby studentów na poszczególnych wydziałach (44-33-23%), co świadczy o reprezentatywności badanej grupy.

Studenci studiów stacjonarnych stanowili 77,42% badanej grupy, zaś niestacjonarnych – 12,77%. Osoby nie będące studentami stanowiły 9,81%.



Proporcje uczestnictwa poszczególnych trybów studiów rodzajów są również zbliżone do proporcji danych całosciowych (80-20%), co również świadczy o reprezentatywności badanej grupy.

Wśród respondentów przeważali studenci studiów I stopnia (50,86%), mniej było studentów studiów II stopnia (32,19%) i III stopnia (6,41%). W tym przypadku odsetek studentów III stopnia odbiega ujemnie w proporcjach w odniesieniu do rzeczywistego udziału. **Zachowana natomiast jest proporcja między studentami I i II stopnia.**

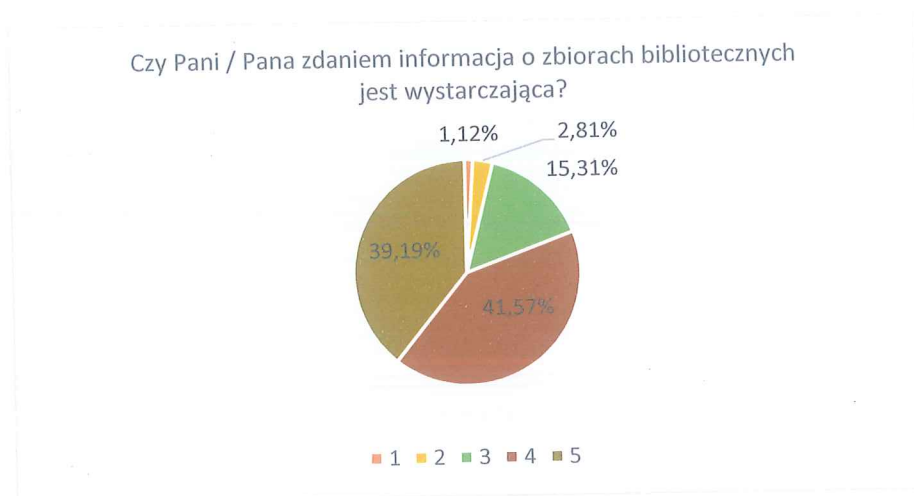


Z badanej grupy korzystanie z biblioteki zadeklarowało **80,22%**. Wśród osób niekorzystających z usług biblioteki często powtarzał się argument niedogodnych godzin otwarcia, część osób z tego powodu korzystało z usług innych bibliotek.

Godziny otwarcia biblioteki jako dogodne określiło **70,3%** respondentów. Warto jednak zwrócić uwagę na fakt, że jest to mniejszy odsetek niż osób zasadniczo przebywających na uczelni w tych właśnie godzinach.

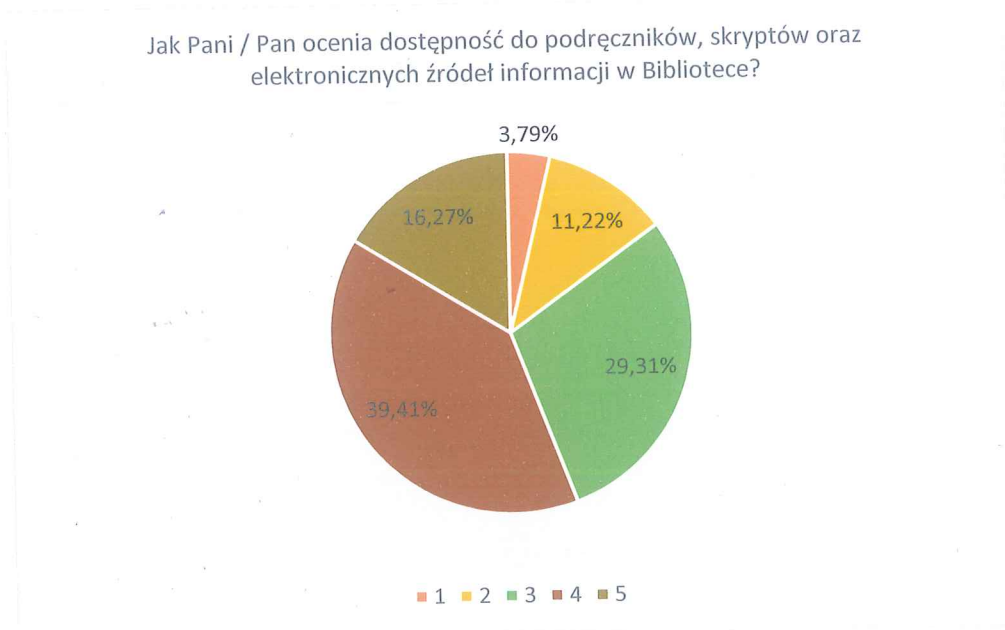
Ponad ¼ respondentów (**26,23%**) stwierdziło, że informacja o zbiorach nie jest wystarczająca.

Czas realizacji zamówień zbiorów oceniany jest dosyć wysoko. Prawie połowa (**41,57%**) oceniła go na (4), 39,19 % na (5), 15,31% na (3). Tylko 2,81% ocenia go na (2), zaledwie 1,12% na (1).



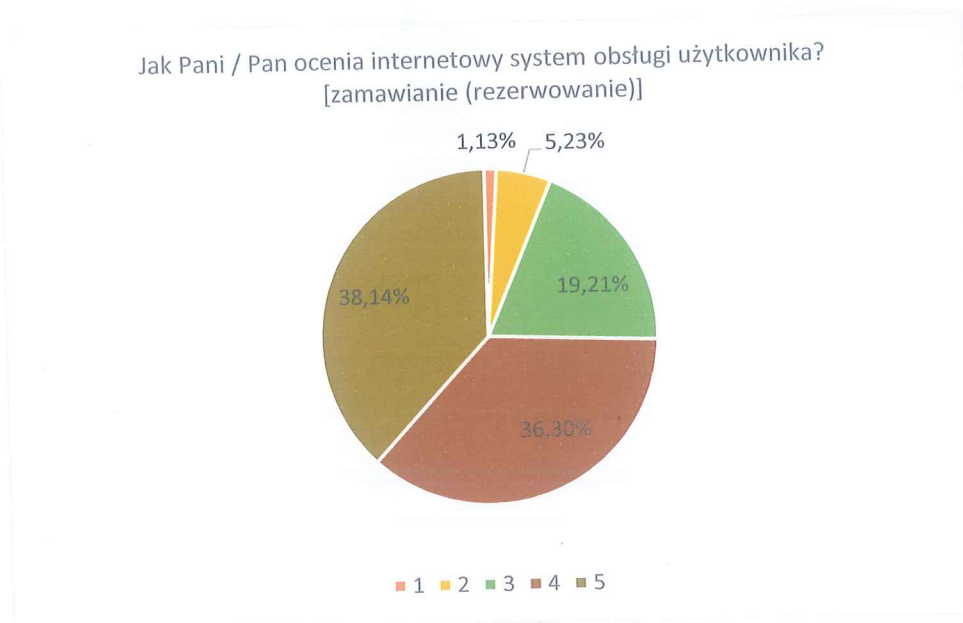
Średnia ocena – 4,15.

Gorzej wypada ocena dostępności podręczników, skryptów oraz elektronicznych źródeł informacji w bibliotece. 39,41% ocenia go na (4), 29,31% na (3), tylko 16,27% na (5), aż 11,22% na (2). Na (1) oceniło dostęp 3,79% badanych.



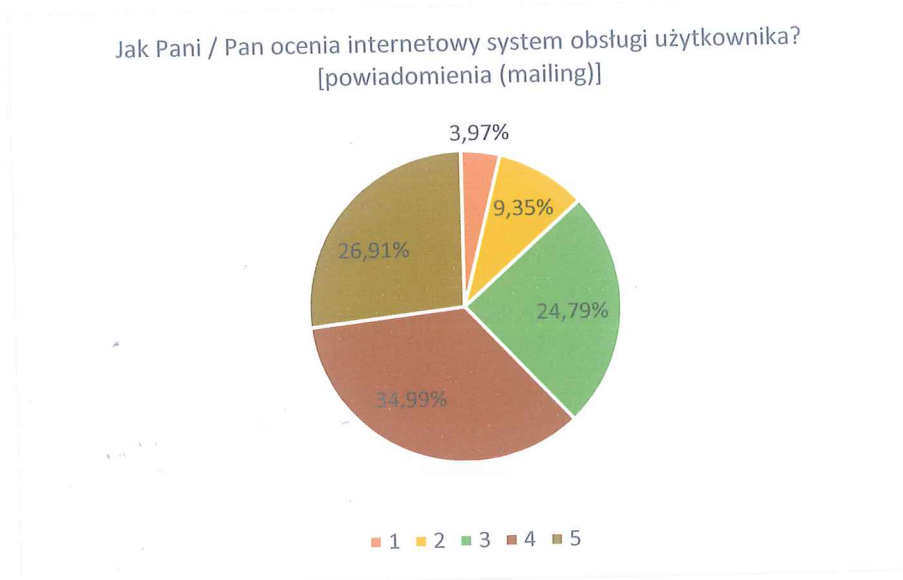
Średnia ocena – 3,53.

Internetowy system obsługi użytkownika oceniony był różnie. Na (5) oceniło go 38,14% badanych, na (4) – 36,30%, na (3) – 19,21%, na (2) – 5,23%. Tylko 1,13% ocenia go nisko (1), a 1,13% - bardzo nisko (1).



Średnia ocena – 4,05.

Ocena mailingu wypada nieco gorzej. Przeważa ocena (4) – 34,99%. Ocena (5) stanowi 26,91%, (3) – 24,79%, (2) – 9,35%, (1) – 3,97 %.

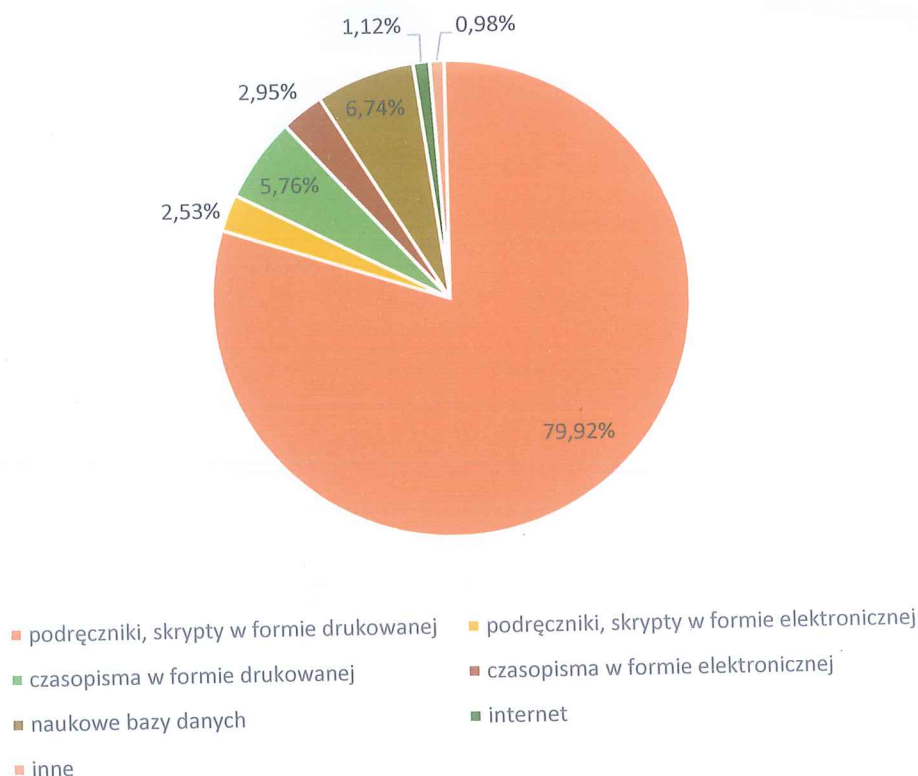


Średnia ocena – 3,72.

Spośród zasobów biblioteki użytkownicy zdecydowanie najczęściej korzystają z drukowanych podręczników i skryptów (79,92%), O wiele rzadziej wykorzystywane są inne zasoby: naukowe bazy

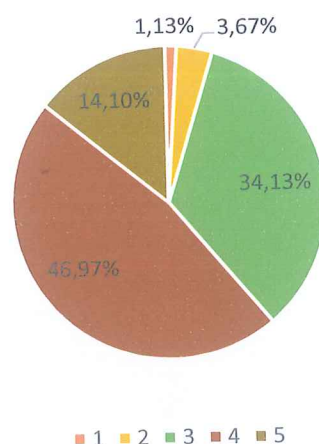
danych (6,74%), drukowane czasopisma (5,76%), elektroniczne czasopisma (2,95%), elektroniczne podręczniki i skrypty (2,53%). Na Internet wskazało 1,12%, na inne – 0,98%.

Proszę zaznaczyć zasoby, z których najczęściej Pani / Pan korzysta w Bibliotece:



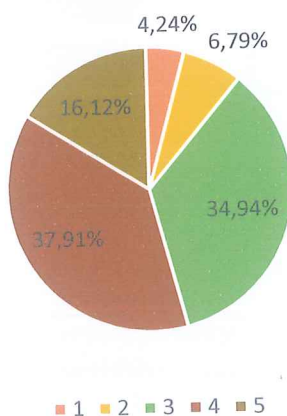
Materiały szkoleniowe (pomimo, że są bardzo szczegółowe) nie cieszą się dużym popytem. Wprawdzie prawie połowa (46,97%) oceniła je na (4), ale tylko 14,1% na (5). Na (3) oceniło je 34,13%, na 2 – 3,67%, na 1 – 1,13%. Średnia ocena – 3,69.

Jak Pani / Pan ocenia materiały szkoleniowe zamieszczone na stronie www. Biblioteki?



Zastanawiająca jest stosunkowo niska ocena przydatności wiadomości ze szkoleń w pracy naukowej. 37,91% oceniło je na (4), 34,49% na (3), tylko 16,12% na (5), 6,79% - na (2), 4,24% - na (1).

Czy umiejętności zdobyte na szkoleniach użytkowników były lub będą dla Pani / Pana przydatne w procesie kształcenia lub pracy naukowej?



Średnia ocena – 3,55. Warto zaznaczyć, że:

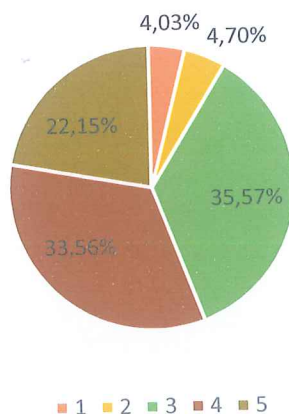
- Tylko niewielka część respondentów uczestniczyła w szkoleniach. Wiele odpowiedzi jest więc bezpodstawnych.
- Ankietyzacja wewnętrzna przeprowadzona w czasie szkoleń wykazała o wiele korzystniejsze wyniki.
- Tematyka szkoleń była każdorazowo szczegółowo konsultowana z opiekunami grup.
- Nie było nigdy żadnych zastrzeżeń odnośnie szkoleń.

Warto zastanowić się, czy sformułowanie „praca naukowa” zostało właściwie zrozumiane przez studentów.

Korzystanie z usług bibliometrycznych zadeklarowało tylko 9,62% respondentów (68 osób).

Ocenę usług bibliometrycznych określiło jednak aż 149 osób (czyli ponad dwa razy więcej!). Stąd odpowiedzi trudno uznać za miarodajne. Aż 35,57% oceniło je na (3), 33,56% - na (4), tylko 22,15% na (5), 4,7% na (2), a 4,03% na (1).

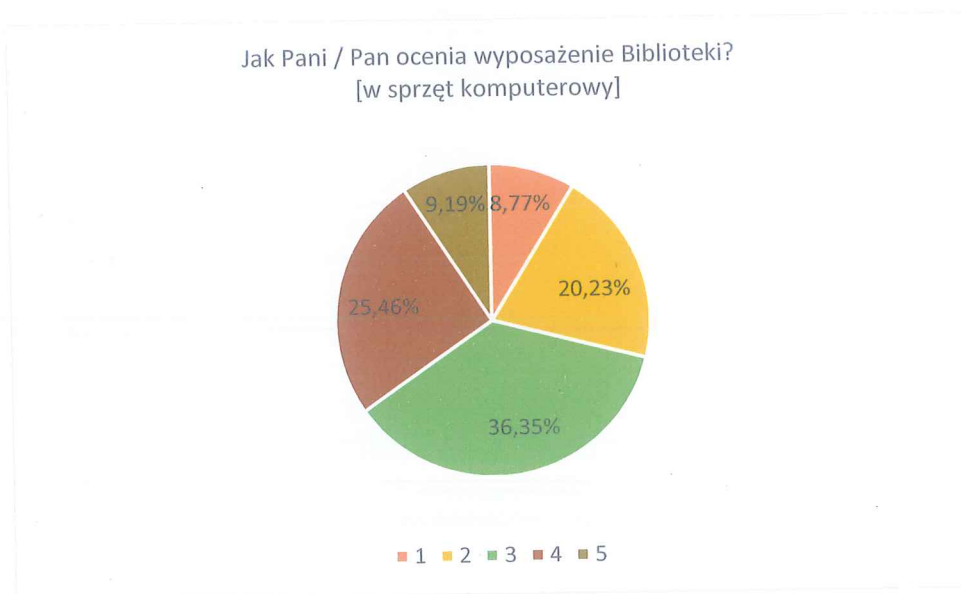
Jak Pani / Pan ocenia jakość usług świadczonych w zakresie wykonywania analiz bibliometrycznych dla celów postępowania awansowego?



Średnia ocena – 3,65.

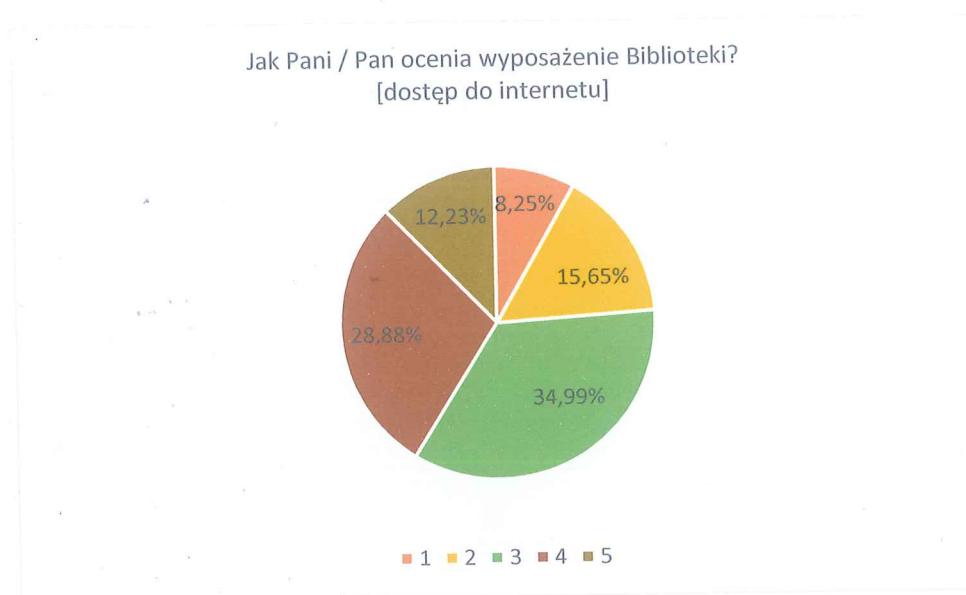
Należy zaznaczyć ponadto, że usługi bibliometryczne są szczegółowo konsultowane z użytkownikami. Analizy bibliometryczne podlegają szczególnym procedurom weryfikacji. Nigdy nie było zastrzeżeń odnośnie prawidłowości ich wykonania.

Bardzo słabo oceniono wyposażenie Biblioteki w sprzęt komputerowy. 36,35% wydało ocenę (3), 25,64% - ocenę (4), aż 20,23% wydało ocenę (2), tylko 9,19% - ocenę 5. Ocenę (1) wydało 8,77% respondentów.



Średnia ocena – 3,06.

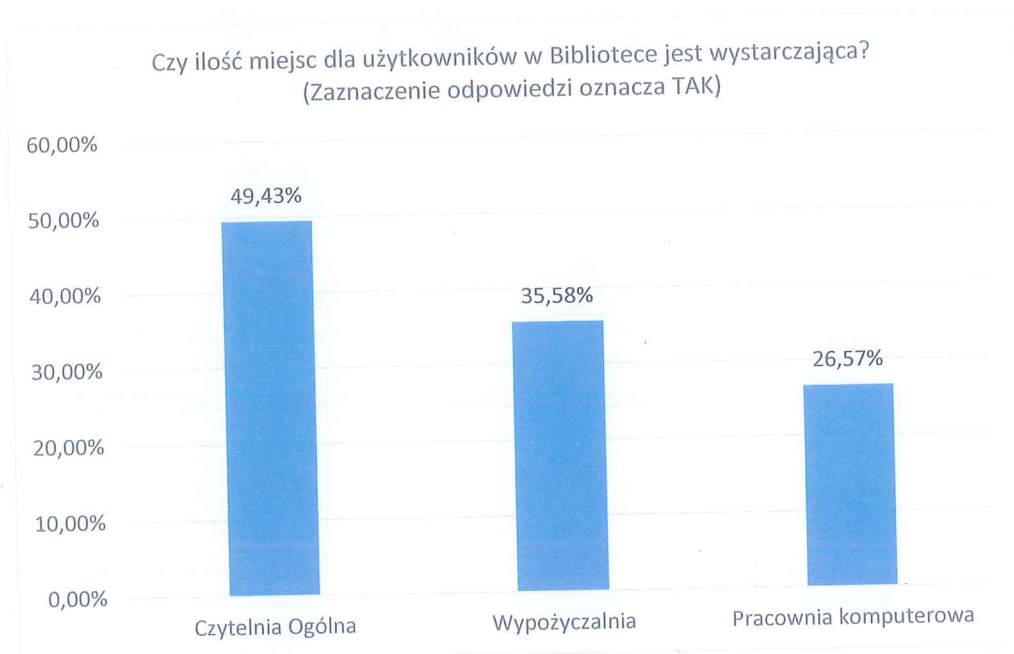
Ocena dostępu do Internetu również nie wypadła imponująco. Ocenę (3) wydało 34,99% respondentów, ocenę (4) – 28,8%, ocenę (2) – 15,65%, Ocenę (5) – tylko 12,23%. Ocenę (1) wydało 8,25% respondentów.



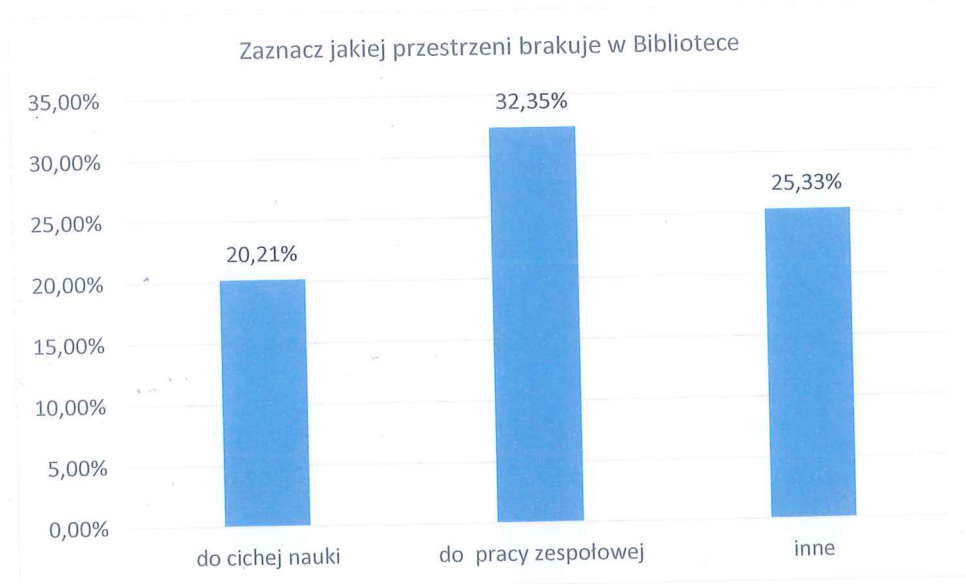
Średnia ocena – 3,21.

Na podstawie praktyki i często zadawanych pytań można wnioskować, że respondenci w odpowiedziach mieli na myśli dostęp przez WiFi.

Ilość miejsc w Bibliotece określona została jako zbyt mała. Tylko niespełna połowa użytkowników (49,43%) określiła, że w Czytelnii Ogólnej ilość miejsc jest wystarczająca. Jeszcze gorzej przedstawia się sytuacja w Wypożyczalni (35,58%) i w Pracowni Komputerowej (26,57%). (Praktyka wykazuje, że bardzo rzadko zdarza się, aby komuś w pracowni brakło miejsca.)

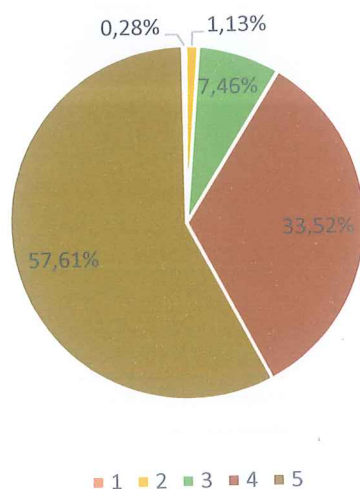


Prawie połowa użytkowników (45,35%) stwierdza, że w Bibliotece potrzebne jest dodatkowe miejsce dla użytkowników. 32,33% potrzebuje miejsca do pracy zespołowej, 20,21% - miejsca do cichej nauki, a 25,33% - innego miejsca.



Wysoko oceniono komunikatywność pracowników Biblioteki. 57,61% oceniło ją na (5), 33,52% na (4). Tylko 7,46% oceniło ją na (3), 1,13% na (2), zaledwie 0,28% na (1).

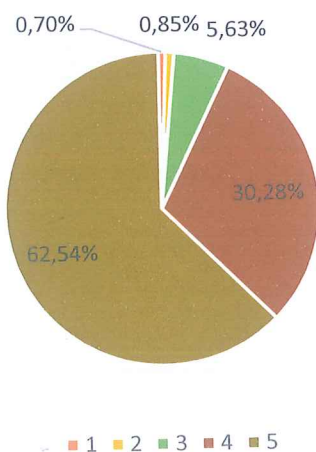
Jak Pani / Pan ocenia pracowników Biblioteki pod względem komunikatywności?



Średnia ocena – 4,47.

Jeszcze wyżej oceniono pracowników Biblioteki pod względem życzliwości. Aż 62,54% oceniło ją na (5), 30,28% na (4). Tylko 5,63% oceniło ją na (3), zaledwie 0,85% na (2), a 0,7% na (1).

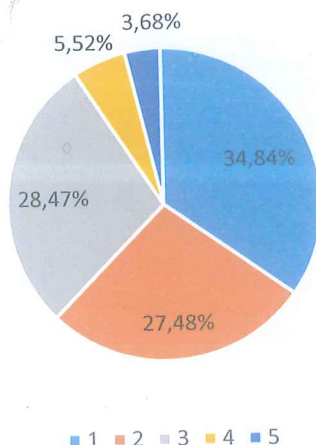
Jak Pani / Pan ocenia pracowników Biblioteki pod względem życzliwości?



Średnia ocena – 4,53.

Bardzo nisko oceniono dostępność Biblioteki dla osób niepełnosprawnych. Zdecydowanie dominowała tu ocena (1) (34,84%) na (3) oceniło ją 28,47%, na (2) – 27,48%. Zaledwie 5,52% ocenia ją na (4), a tylko 3,68% na (5).

Jak Pani / Pan ocenia dostępność Biblioteki dla osób niepełnosprawnych?



Średnia ocena – 2,15.

W pytaniu otwartym dotyczącym utrudnień w korzystaniu z Biblioteki zdecydowanie dominowały odpowiedzi dotyczące zbyt krótkiego czasu otwarcia Biblioteki – zarówno w aspekcie godzin wieczornych jak i weekendów. Na drugim miejscu wymienia się słabe zaopatrzenie w księgozbiór. Pojawiają się również głosy o zbyt niskim limicie wypożyczeń oraz zbyt długim oczekiwaniu na książkę.

Wnioski dotyczące ankietyzacji

Ponieważ przeprowadzona ankieta miała w dużym stopniu charakter pilotażowy, należy wyciągnąć wnioski, które pozwolą na sprawniejsze przeprowadzenie kolejnego badania ankietowego:

1. Niektóre pytania należy jaśniej sprecyzować. Należy tu wziąć pod uwagę zarówno wypowiedzi z pytania otwartego jak i korespondencję nadesłaną e-mailem.
2. Niektóre pytania należy doprecyzować tak, aby można było wyciągnąć konkretne wnioski do rekomendacji.
3. Pytania dotyczące mniej rozpowszechnionych usług (np. bibliometria, szkolenia) należy skierować tylko do osób, które z nich korzystały. Pozwoli to na zbadanie problemu u 100% użytkowników, a odpowiedzi od nich będą rzetelne.
4. Ze względu na proporcję użytkowników „studenci-inni” należy rozważyć przeprowadzenie odrębnych ankiet dla studentów i dla pracowników naukowych, biorąc pod uwagę znaczenie usług prowadzonych dla pracowników naukowych przy ich małym liczbowo uczestnictwie.
5. Należy dokładniej zbadać obszary, o których najczęściej była mowa w pytaniu otwartym.

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 sytuację, kiedy wszystkie stanowiska są zajęte.
6. Zorganizować dodatkowe pomieszczenie. Przeprowadzić dokładniejsze badanie celem jego przeznaczenia.
7. Zwrócić uwagę na sytuację, kiedy w danej agendzie 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 uszczegółowić pytanie o trudności w wyszukiwaniu informacji.
9. Przeprowadzić konsultacje z użytkownikami lub przeprowadzić dodatkowe badanie celem weryfikacji szkolenia bibliotecznego na stronie www.