



_FOT.:TAJOPHOTOGRAPH, KAZIMIERZ ADAMCZEWSKI

dźwiękach *Alleluja?*). Dla wszystkich pomocą był wyświetlany na ekranie tekst (trudno byłoby go śledzić w języku angielskim!), dla wielu przeszkodą - miejsce, z którego nie wszystko można było zobaczyć (miejsc po prostu brakowało), czy dzieci, dla których trzy godziny tak poważnej muzyki stanowiło dawkę nazbyt wymagającą. Nie mamy jednak tradycji takich koncertów! Ich odbioru także trzeba się nauczyć. Najważniejsze, aby uczyć się - mając kontakt z najlepszymi wzorami, a z takim właśnie mieliśmy do czynienia.

Ciągle jeszcze brzmiały w naszych uszach najpiękniejsze (najbardziej lubiane) fragmenty *Mesjasza*, długo jeszcze

chórzyści będą pamiętali wzruszenia związane z tym niezwykłym koncertem, a słuchacze artystyczne przeżycia, jakich doznali tego wieczoru. Ale już pytamy wszyscy: czy jest nadzieja na zorganizowanie następnego takiego wydarzenia? Literatura muzyczna obfituje w wielkie dzieła wokalnie-instrumentalne (jak choćby *Pasja Mateuszowa* Bacha...). Być może uda się doprowadzić do realizacji kolejnych „szalonych” projektów, które przyniosą chlubę miastu oraz zielonogórskiej uczelni, zwłaszcza zaś jej Wydziałowi Artystycznemu.

SATYSFAKCJA UŻYTKOWNIKÓW BIBLIOTEKI UNIWERSYTETU ZIELONOGÓRSKIEGO:

PREZENTACJA WYNIKÓW BADAŃ, CZ. I

Kamil Banaszewski

Katarzyna Bartosiak

Biblioteka Uniwersytecka

Badania satysfakcji użytkowników przeprowadzone w Bibliotece Uniwersytetu Zielonogórskiego (w ramach uczestnictwa w projekcie Analiza Funkcjonowania Bibliotek) miały miejsce w dniach 20 lutego-20 marca 2015 roku. Ich celem było uzyskanie informacji o czytelnikach Biblioteki, a zatem odpowiedź na pytanie:

- kim są (ze względu na cechy społeczno-demograficzne, takie jak: wiek, płeć i status) i jak często odwiedzają bibliotekę (częstotliwość wizyt),
- po co przychodzą do biblioteki (cele wizyt użytkowników w BUZ),
- jak oceniają całokształt usług oferowanych przez Bibliotekę UZ (ocena globalna biblioteki),
- jak oceniają poszczególne aspekty oferty bibliotecznej BUZ (oceny szczegółowe usług bibliotecznych).

Zważywszy na fakt, że od roku 2013 Biblioteka UZ działa w nowym budynku, wykonującym badania zależało również na poznaniu opinii studentów i pracowników naukowo-dydaktycznych na temat nowego gmachu bibliotecznego, a także jego wyposażenia i nowych funkcjonalności, takich jak stanowiska do samodzielnego wypożyczania i oddawania książek, czy kabiny do pracy indywidualnej i zbiorowej.

Pomiary satysfakcji użytkowników biblioteki były pierwszymi tego typu badaniami prowadzonymi na tę skalę w Bibliotece UZ. W badaniach tych jako narzędzia badawczego użyto ankiety¹ (w wersji papierowej), której kwestionariusze

¹ W badaniu wykorzystano standardowy kwestionariusz ankiety stworzony w ramach projektu Analiza Funkcjonowania Bibliotek (AFB) przez zespół kierowany przez Lidę Derfert-Wolf. Składał się z trzech części oraz metryczki, w której ankietowany musiał wpisać swój wiek, płeć, status (student, doktorant, nauczyciel akademicki, inny) oraz częstotliwość, z jaką korzysta z usług bibliotecznych. Pozostałe części ankiety to: pytanie wielokrotnego wyboru o cele odwiedzin (11 możliwości odpowiedzi), pytanie o ogólną ocenę całokształtu usług bibliotecznych (odpowiedź

rozpowszechniane były - przy wyznaczonych w tym celu stanowiskach - we wszystkich miejscach w Bibliotece, do których dostęp mają czytelnicy (Wypożyczalnia, Dział Wolnego Dostępu - cztery piętra, Czytelnia Czasopism Bieżących, Mediateka, Czytelnia Zbiorów Specjalnych oraz ROINP).

Autorzy badań dziękują wszystkim respondentom, którzy wypełnili ankietę. Ich aktywny udział w tym sondażu pokazuje, że Biblioteka UZ i sposób, w jaki funkcjonuje, ma duże znaczenie dla osób bezpośrednio związanych z uczelnią, a całokształt oferowanych przez nią usług może być uznany za jeden z czynników przekładających się na satysfakcję osób pracujących i uczących się na Uniwersytecie Zielonogórskim. Ankietę należy również traktować jako zaangażowanie samych użytkowników w proces tworzenia jakości usług bibliotecznych, bowiem ich opinie i oceny pomogą lepiej dostosować biblioteczną ofertę do zmieniających się czytelniczych (i nie tylko) potrzeb i oczekiwań.

Skutkiem badań satysfakcji użytkowników Biblioteki UZ okazało się zebranie około 900 wypełnionych ankiet, jednak w myśl podjętych wcześniej założeń metodologicznych, mających na celu reprezentatywność uzyskanych wyników, do analizy wykorzystano jedynie część z nich (674 ankiety z podstawowej grupy badawczej i 135 ankiet z grupy „rezerwowej”). Zdobyte w ten sposób dane pozwalają uogólnić wyniki badań na całą zbiorowość, czyli wszystkich bywalców Biblioteki UZ.

Niniejsza prezentacja wyników badań (z racji ogromu uzyskanych danych) ma charakter ogólny i fragmentaryczny, szczegółowe analizy dostępne są w stosownym raporcie (*Badania satysfakcji użytkowników Biblioteki Uniwersytetu Zielonogórskiego. Raport z badań*).

Analiza uzyskanych wyników pozwala stwierdzić, że najbardziej charakterystycznym dla Biblioteki UZ użytkownikiem jest studentka w wieku 20-24 lata, odwiedzająca bibliotekę kilka razy w miesiącu. Bywalczy biblioteki to grupa silnie sfeminizowana. Aż 73,98% wszystkich respondentów stanowiły kobiety, odsetek badanych mężczyzn wynosił 26,11% (rys. 1).

Kobiety dominują we wszystkich kategoriach badanych respondentów rozpatrywanych ze względu na ich status (tab. 1). Przedstawicielki płci żeńskiej stanowią 74,91% ankietowanych studentów, wśród nauczycieli akademickich ich odsetek wynosi 63,04%, wśród doktorantów - 61,54%, a wśród osób o statusie „inny” - 75,76%.

Tab. 1. Status i płeć użytkowników

status	płeć	
	kobieta	mężczyzna
student	74,91%	25,09%
doktorant	61,54%	38,46%
nauczyciel akademicki	63,04%	36,96%
inny	75,76%	24,24%
Suma: procent	100,00%	100,00%

Źródło: opracowanie własne

możliwa do zaznaczenia na pięciostopniowej skali, gdzie 1 oznaczało ocenę „bardzo źle”, a 5 - „bardzo dobrze”) oraz zestaw pytań dotyczących oceny poszczególnych aspektów oferty bibliotecznej (odpowiedzi na pięciostopniowej skali z możliwością zaznaczenia opcji ND - „nie dotyczy”).

Przeważająca ilość użytkowników biblioteki to osoby w wielu 20-24 lata (w grupie ankietowanych aż 70,62%). Kolejne duże grupy stanowią osoby w przedziale wiekowym 25-44 lata (odsetek tych respondentów wynosi 20,77%) oraz 45-60 lat (4,75% ankietowanych). Pozostałe kategorie wiekowe nie są tak licznie reprezentowane w badaniach: 16-19-latkowie stanowią 3,12% wszystkich respondentów, osoby powyżej 60 roku życia - 0,59%, a osoby w wieku 13-15 lat to zaledwie 0,15% osób poddanych badaniu (rys. 2).

Specyfika Biblioteki UZ (będącej biblioteką akademicką, naukową) każe zwrócić szczególną uwagę na status odwiedzających ją osób. Użytkownicy o profilu naukowym (studenci, doktoranci i nauczyciele akademicy) stanowią grupę docelową, dla której potrzeb powołana jest biblioteka. Wśród badanych użytkownicy o statusie „naukowym” stanowili 95,1%, pozostali (prawie 5% respondentów o statusie „inny”) to osoby niebezpośrednio związane z uczelnią (ich stosunkowo wysoki odsetek świadczyć więc może o popularności Biblioteki UZ w środowisku zielonogórskim). W grupie poddanej badaniu przeważali studenci (aż 86,36%), następnie nauczyciele akademicy (6,82% ankietowanych). Odsetek doktorantów w badaniach wynosił około 2% (rys. 3).

Duża część czytelników odwiedza bibliotekę z wysoką częstotliwością (rys. 4). Kilka razy w miesiącu wizytę w BUZ deklarowało ok. 40% ankietowanych, a przynajmniej raz w miesiącu - prawie 24%. Odpowiedź „kilka razy w tygodniu” zaznaczyło aż 18,25% respondentów. Bardziej szczegółowe wyniki badania, ukazujące związek między statusem respondentów a częstotliwością ich odwiedzin, prezentuje tab. 2.

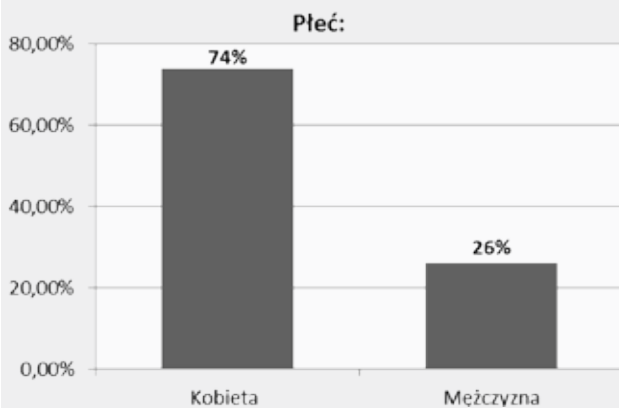
Tab. 2. Częstotliwość odwiedzin ze względu na status

częstotliwość odwiedzin	student	doktorant	nauczyciel akademicki	inny
kilka razy w tygodniu	17,18%	53,85%	19,57%	21,21%
kilka razy miesiącu	38,32%	46,15%	43,48%	18,18%
przynajmniej raz w miesiącu	23,71%	0,00%	30,43%	21,21%
rzadziej niż raz w miesiącu	14,95%	0,00%	6,52%	21,21%
przynajmniej raz w roku	3,26%	0,00%	0,00%	6,06%
korzystam sporadycznie (rzadziej niż raz w roku)	2,58%	0,00%	0,00%	12,12%

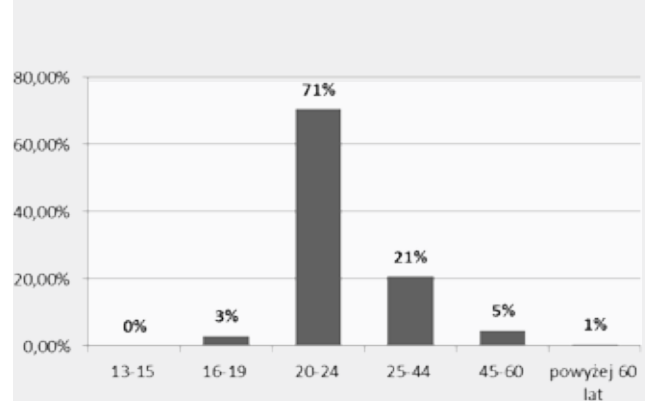
Źródło: opracowanie własne

Na szczególną uwagę zasługują tu odpowiedzi doktorantów, którzy (jako grupa) należą do „najwierniejszych” bywalców biblioteki - wszyscy respondenci o tym statusie zaznaczyli w ankiecie tylko dwie z możliwych odpowiedzi, tj. „kilka razy w tygodniu” (prawie 54% w tej grupie ankietowanych) i „kilka razy w miesiącu” (pozostałe 46% ankietowanych o tym statusie).

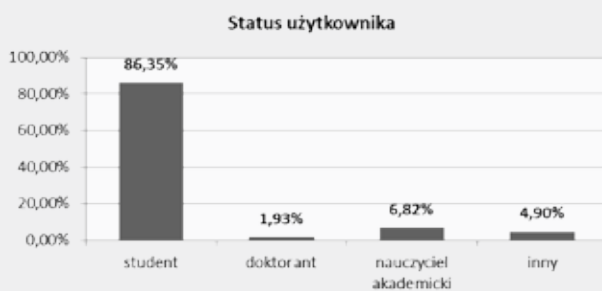
Analiza celów wizyt respondentów w Bibliotece UZ (rys. 5) pozwala stwierdzić, że (spośród jedenastu możliwości

Rys. 1. Ankietowani z podziałem na płeć

Źródło: opracowanie własne

Rys. 2. Wiek ankietowanych

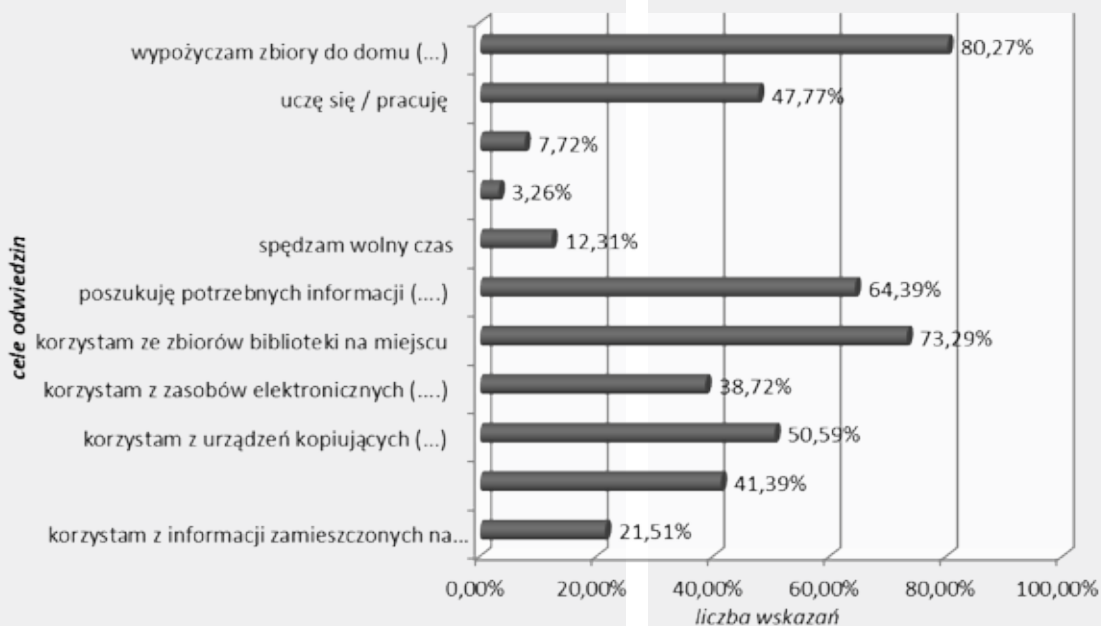
Źródło: opracowanie własne

Rys. 3. Użytkownicy biblioteki wg statusu

Źródło: opracowanie własne

Rys. 4. Częstotliwość korzystania z usług biblioteki

Źródło: opracowanie własne

Rys. 5. Odpowiedzi na pytanie „W jakim celu odwiedza Pan/Pani zazwyczaj bibliotekę? Proszę uwzględnić zarówno osobistą obecność w bibliotece, jak i odwiedzanie strony internetowej”

Źródło: opracowanie własne

odpowiedzi wymienionych w ankiecie) tradycyjne usługi biblioteczne (tj. możliwość wypożyczenia zbiorów, czy skorzystanie z nich na miejscu) są głównym powodem odwiedzin biblioteki przez użytkowników. Duża ilość (64,39% grupy badawczej) osób odwiedza bibliotekę w celu uzyskania potrzebnych informacji, skorzystania z możliwości kopiowania potrzebnych materiałów (co drugi ankietowany), czy też z zamiarem uczenia się/pracowania w budynku biblioteki (prawie 48% badanych). Dostęp do Internetu i korzystanie z bibliotecznych stanowisk komputerowych to powód wizyt w bibliotece deklarowany przez 41,39% badanych osób, zaś możliwość dotarcia do zasobów elektronicznych (bazy danych, materiały zdigitalizowane, serwisy informacyjne) jest celem odwiedzin niemal 39% spośród ankietowanych osób. Miłą niespodzianką okazało się podliczenie wskazań dla celu „spędzam czas wolny w bibliotece” - odpowiedź tę zaznaczyło 12,31% respondentów. Ankietowani najchętniej odwiedzają bibliotekę celem uczestnictwa w szkoleniach edukacyjnych i wydarzeniach kulturalnych organizowanych przez BUZ². Warto tutaj zaznaczyć, co wynika z analizy danych, iż zdecydowana większość użytkowników korzysta z usług bibliotecznych w sposób kompleksowy - respondenci najczęściej zaznaczali jednocześnie po 4 cele wizyt (i więcej) w Bibliotece UZ.

Tab. 3. prezentuje cele odwiedzin użytkowników BUZ z uwzględnieniem ich statusów (pod uwagę wzięto tu odpowiedzi respondentów związanych z uczelnią, tj. studentów, doktorantów i nauczycieli akademickich).

Wszyscy ankietowani o statusie „naukowym” podają za główne cele bytności w Bibliotece UZ możliwość wypożyczenia zbiorów i korzystania z nich na miejscu, a także możliwość dotarcia do potrzebnych informacji. Ankietowani doktoranci i nauczyciele akademicki wyżej od studentów cenią możliwość uczenia się i pracy w gmachu bibliotecznym (ci ostatni doceniają wyżej możliwość skorzystania w bibliotece z urządzeń kopiujących). Dość często zaznaczanymi celami wizyt w bibliotece dla przedstawicieli wszystkich tych statusów okazało się także możliwość skorzystania z bibliotecznych komputerów oferujących dostęp do Internetu, jak również dostęp do zasobów elektronicznych. Respondenci wszystkich trzech grup najchętniej chcą przychodzić do biblioteki w celu skorzystania z jej oferty kulturalnej i szkoleniowej.

2 Wynik ten należy rozpatrywać pod kątem ocen tychże aspektów oferty bibliotecznej z trzeciej części ankiety. Przeważająca ilość odpowiedzi ND – „nie dotyczy” pozwala wnioskować, że użytkownicy biblioteki nie są zainteresowani tymi usługami lub z usług tych po prostu nie korzystają.

Tab. 3. Cele odwiedzin z uwzględnieniem statusu respondentów

cele odwiedzin	procenty			
	student	doktorant	nauczyciel akademicki	inny
korzystam z informacji zamieszczonych na witrynie internetowej biblioteki	18,21%	53,85%	43,48%	36,36%
korzystam z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece	41,24%	61,54%	54,35%	18,18%
korzystam z urządzeń kopiujących (...)	51,89%	53,85%	52,17%	24,24%
korzystam z zasobów elektronicznych (...)	37,29%	61,54%	63,04%	21,21%
korzystam ze zbiorów biblioteki na miejscu	74,74%	76,92%	80,43%	36,36%
poszukuję potrzebnych informacji (...)	65,12%	76,92%	69,57%	39,39%
spędzam wolny czas	11,86%	30,77%	17,39%	6,06%
uczestniczę w szkoleniach organizowanych przez bibliotekę (...)	1,89%	0,00%	13,04%	15,15%
uczestniczę w wydarzeniach kulturalnych organizowanych przez bibliotekę	4,98%	30,77%	23,91%	24,24%
uczę się / pracuję	45,02%	76,92%	65,22%	60,61%
wypożyczam zbiory do domu (...)	82,13%	92,31%	84,78%	36,36%

Źródło: opracowanie własne

Ogólne i szczegółowe oceny usług oferowanych przez Bibliotekę UZ zaprezentowane zostaną w następnym numerze.

Szanownemu Panu
mgr. Markowi Kamińskiemu

wyrazy szczerego współczucia i słowa otuchy

z powodu odejścia Rodziców

składają Koleżanki i koledzy z Biblioteki Sztuki i Biblioteki Uniwersyteckiej