

SATYSFAKCJA UŻYTKOWNIKÓW BIBLIOTEKI UNIWERSYTETU ZIELONOGÓRSKIEGO

PREZENTACJA WYNIKÓW BADAŃ, CZ. II

Kamil Banaszewski

Katarzyna Bartosiak

Biblioteka Uniwersytecka

Celem przeprowadzonego badania było zmierzenie poziomu satysfakcji użytkowników Biblioteki Uniwersytetu Zielonogórskiego, czyli sprawdzenie, jak czytelnicy oceniają całość świadczonych przez nas usług i jak wartościują ich poszczególne elementy (m.in. warunki lokalowe, pracowników, zbiory). Przypomnijmy: oceniający mieli do dyspozycji pięciostopniową skalę ocen, gdzie wskazanie „1” oznaczało „bardzo źle”, a zaznaczenie odpowiedzi „5” - „bardzo dobrze”. Dodatkowo w pytaniu nr III kwestionariusza ankiety (ocena poszczególnych usług oferowanych przez bibliotekę) istniała możliwość zaznaczenia odpowiedzi „ND” - „W przypadku, kiedy „Pan/Pani nie korzysta z danej usługi lub biblioteka jej nie oferuje”. Dodajmy też, że wszystkie oceny to średnie arytmetyczne uzyskanych na dane pytanie odpowiedzi.

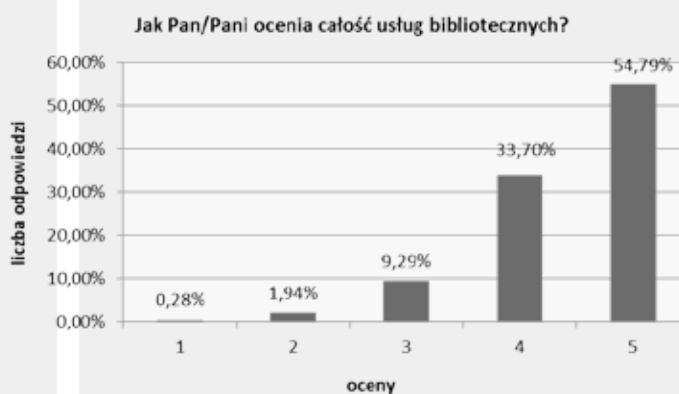
Oceny ogólnej, przypomnijmy, dotyczyło pytanie drugie kwestionariusza („Jak Pan/Pani ocenia całość usług bibliotecznych?”). Pytanie to jest ważne również z innego względu: uzyskana w nim ocena stanie się w przyszłości elementem wskaźnika efektywności bibliotek, który posłuży m.in. do badań porównawczych bibliotek (benchmarking). Umożliwi więc sprawdzenie, jak usługi oferowane przez BUZ plasują się w skali ogólnopolskiej.

Biorący udział w badaniu ankietowym respondenci ocenili całość usług biblioteki średnio na 4,51, co uznać można za wynik bardzo dobry. Poszczególne wskazania w tym zakresie prezentuje rys. 1. Analizując uzyskany wynik, a więc globalną ocenę usług biblioteki, warto skorzystać z propozycji Aldony Zawalkiewicz¹, czyli prześledzić liczbę ocen pozytywnych (4-5 na przyjętej skali), neutralnych (3) oraz negatywnych (wskazania 1 i 2) (zob. rys. 1).

Kierując się tą przesłanką i analizując poszczególne wyniki, widać, że ocenę pozytywną (suma ocen 4 i 5) wystawiło (88,58 proc.) badanych, negatywną (suma wskazań 1 i 2) jedynie (2,38 proc.) respondentów. Uzyskane dane zawarte na powyższej pięciostopniowej skali, można odczytać

1 A. Zawalkiewicz, *Badanie satysfakcji użytkowników Biblioteki Pedagogicznej w Toruniu*. [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://pliki.sbp.pl/afb/badanie-satysfakcji-torun.pdf>. (odczyt 9 IX 2015).

Rys. 1. Globalna ocena jakości usług bibliotecznych



Źródło: opracowanie własne

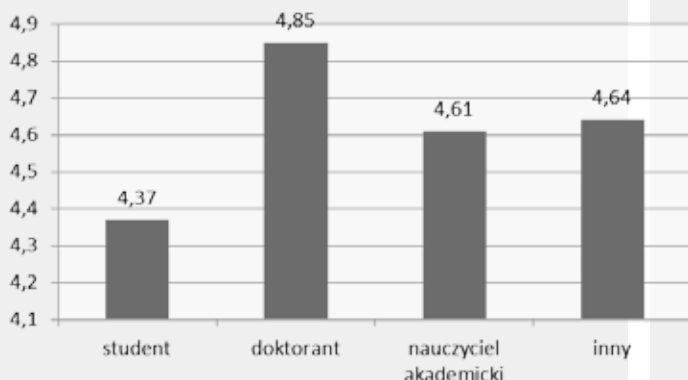
postępując się podpowiedziami Dariusza Wojakowskiego, który za oceny bardzo dobre uznaje te powyżej 4,0; dobre to te powyżej wskazania 3,0; oceny poniżej 2,5 należy „uznać za niepokojące”². Zdecydowana, niemal dziewięćdziesięcioprocentowa przewaga not 5 i 4 świadczy o tym, że Biblioteka cieszy się uznaniem zarówno w środowisku akademickim UZ, jak i wśród osób, które - choć nie są bezpośrednio związane z naszą uczelnią - odwiedzają bibliotekę i korzystają z jej zbiorów. Ta wysoka ocena stanowi dla nas powód do satysfakcji, lecz jednocześnie traktować ją trzeba jako zobowiązanie i wyzwanie do utrzymania wysokiego poziomu usług.

Szczególnie interesująco prezentują się wyniki ocen całości usług bibliotecznych w rozłożeniu na statusy respondentów³, a więc *studentów, doktorantów, nauczycieli akademickich oraz innych*. Przedstawia je rys. 2.

2 D. Wojakowski, *Metodologia badań dotyczących jakości usług bibliotek publicznych*, [w:] *Dobra biblioteka publiczna - czyli jaka? Studia i materiały*, red. A. Wiśniewska, A. Paszko, Kraków 2006, s. 87. dostęp: mbc.malopolska.pl/libra/doccontent?id=390dirids=1 (odczyt 9 IX 2015).

3 Ciekawym zestawieniem mogłoby się okazać porównanie wyników ocen respondentów o statusach „naukowych” (studenci, doktoranci, nauczyciele akademicy) po uwzględnieniu wydziałów uczelni, z którymi ankietowani są związani. Omawiane badanie pomijało jednak ten aspekt (w metryczce, poza ogólnym wskazaniem statusu, ankietowani proszeni byli jedynie o określenie swego wieku, płci, częstotliwości odwiedzin).

Rys. 2. Globalna ocena a status respondentów

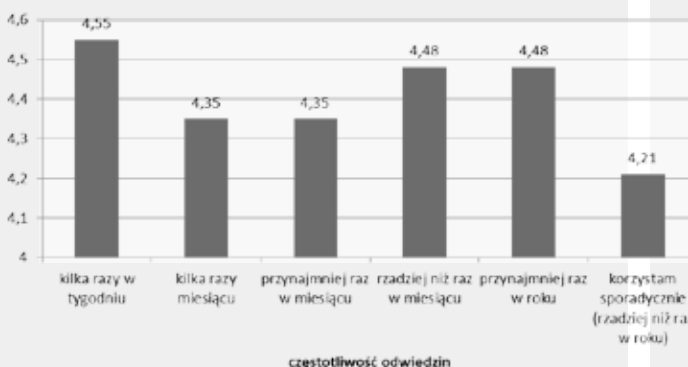


Źródło: opracowanie własne

Najwyżej całość usług bibliotecznych ocenili doktoranci (średnia 4,85), najniżej studenci (4,37). Różnica pomiędzy skrajnymi ocenami globalnymi wynosiła zaledwie 0,48 punktu, a ocen negatywnych (1 lub 2) w ogóle nie wystawili doktoranci, nauczyciele akademicy oraz inni. Wśród najliczniej reprezentowanego statusu - studentów - było to niecałe 7 proc. Dominantą, czyli najczęściej wybieraną oceną we wszystkich grupach badanych użytkowników, było wskazanie 5, co należy uznać za sukces.

Respondenci, którzy odwiedzali Bibliotekę UZ najczęściej - czyli kilka razy w tygodniu - ocenili oferowane usługi najlepiej (zob. rys. 3), co zasługuje na szczególne podkreślenie. Najstabilniej zaś ankietowani, którzy odwiedzali ją sporadycznie - rzadziej niż raz w roku. Biorąc pod uwagę liczbę wskazań, jest to grupa najmniejsza, stanowiąca zaledwie 2,8 proc. całej próby badawczej.

Rys. 3. Globalna ocena jakości usług z uwzględnieniem częstotliwości odwiedzin biblioteki



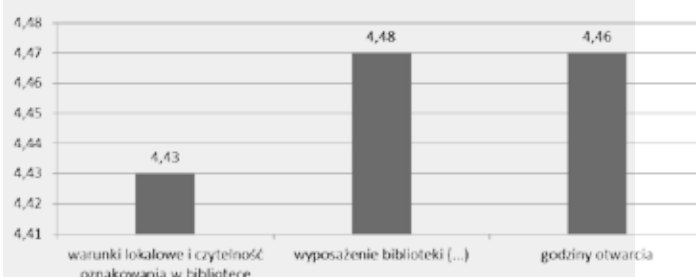
Źródło: opracowanie własne

Osobnego omówienia wymaga część badań obejmująca oceny poszczególnych usług bibliotecznych. W tej części artykułu skupimy się na przedstawieniu ewaluacji związanych z nową siedzibą Biblioteki. Warto przy tym zaznaczyć, że projekt Biblioteki UZ i jej formuła zostały uznane przez Komisję Europejską za przykład „dobrych praktyk”.

Jako że od dwóch lat BUZ funkcjonuje w nowym gmachu, jednymi z bardziej interesujących nas wyników były

te dotyczące bibliotecznego budynku, jak również jego wyposażenia. Tym zagadnieniom w ankiecie odpowiadały pytania szczegółowe z trzeciej części kwestionariusza - pierwsze: „Jak Pan/Pani ocenia warunki lokalowe i czytelność oznakowania w bibliotece” oraz drugie: „Jak Pan/Pani ocenia wyposażenie biblioteki (umeblowanie, dostępność i jakość sprzętu)”. Również pytanie trzecie wiązało się pośrednio z budynkiem bibliotecznym, odnosiło się bowiem do oceny godzin jej otwarcia. Średnią z poszczególnych wskazań na te trzy pytania przedstawia rys. 4.

Rys. 4. Oceny warunków lokalowych, wyposażenia oraz godzin otwarcia biblioteki



Źródło: opracowanie własne

I tak, w świetle uzyskanych danych, nowa siedziba Biblioteki UZ odbierana jest przez użytkowników dobrze, zaś poziom satysfakcji z warunków lokalowych wysoki - średnio oceniany na 4,43 (więc powyżej ogólnej średniej). Wyposażenie budynku stanowi mocną stronę postrzegania biblioteki przez użytkowników, zostało ocenione średnio na 4,48, podobnie godziny otwarcia - 4,46. Średnie z tych trzech pytań w przełożeniu na statusy użytkowników zawiera tab. 1.

Analizując wyniki, łatwo zauważyć, że najwyższe noty wystawili nam doktoranci - uwaga ta dotyczy wszystkich trzech pytań. Względnie niższe oceny dawali studenci. Jednak patrząc na krańcowe wskazania z tabeli 1 („najniższą”, bo wynoszącą 4,39 ocenę warunków lokalowych postawioną przez studentów oraz najwyższą - 4,77 - otrzymaną od doktorantów), widać, że różnica pomiędzy nimi jest minimalna - wynosi jedynie 0,38 punktu.

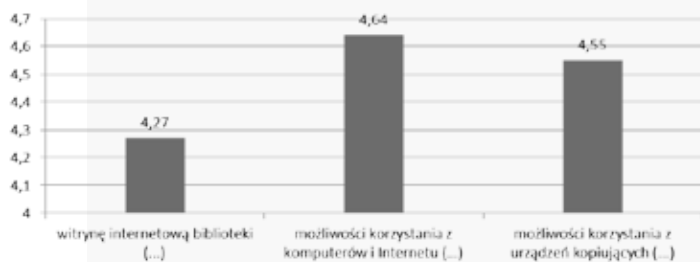
Tab. 1. Oceny budynku i jego wyposażenia wg statusów użytkowników

	Stu- dent	Dokto- rant	Naucz- ciel aka- demicki	Inny
Warunki lokalowe i czytelność oznakowania w bibliotece	4,39	4,77	4,63	4,67
Wyposażenie biblioteki (umeblowanie, dostępność i jakość sprzętu)	4,44	4,65	4,59	4,64
Godziny otwarcia	4,45	4,70	4,57	4,50

Źródło: opracowanie własne

W szeroko pojęte „wyposażenie” wpisują się także pytania dotyczące możliwości korzystania z komputerów i Internetu oraz z urządzeń kopiujących. Powyższą parę uzupełnia punkt dotyczący cyfrowej „reprezentacji” biblioteki - jej witryny WWW. Rys. 5 prezentuje średnie oceny w tej grupie pytań.

Rys. 5. Oceny witryny internetowej biblioteki, możliwości skorzystania z komputerów, Internetu oraz urządzeń kopiujących



Źródło: opracowanie własne

Wyniki badań pokazują, że dostęp do Internetu i wielu stanowisk komputerowych w całym budynku stanowią niewątpliwie atut nowej siedziby Biblioteki UZ, co potwierdzają noty przyznane przez respondentów (4,64). Ocena ta jest najwyższą (spośród ocen globalnych), jaką wystawili ankietowani w całym badaniu. Tylko nieco niżej (4,56) uplasowały się oceny dotyczące możliwości korzystania z urządzeń kopiujących - w przypadku BUZ - darmowych skanerów. Pomimo braku kserokopiarek czy innych urządzeń tego typu, możliwość powielenia potrzebnych materiałów uznano za spełniającą oczekiwania w wysokim stopniu. W przypadku bibliotecznej witryny www możemy mówić o wyniku zadowalającym (4,27). Wyniki uwzględniające poszczególne gru-

py respondentów prezentuje tab. 2. Analiza danych pozwala spostrzec, że możliwość korzystania z komputerów i Internetu najbardziej doceniają osoby o statusie inny (4,80) oraz doktoranci (4,77). Oceny studentów praktycznie nie odbiegały od średniej (zob. tab. 2). Dominantą, co należy uwypuklić, dla całej grupy pozostawała ocena najwyższa. Za sposobność skorzystania z urządzeń kopiujących najwyższe noty otrzymała Biblioteka od osób o statusie inny, tylko minimalnie niżej ocenili to doktoranci. Dwie kolejne grupy - a więc studenci i nauczyciele akademicki - również przyznali oceny powyżej ogólnej średniej całości usług bibliotecznych wynoszącej - przypomnijmy - 4,41.

Tab. 2. Oceny witryny internetowej, komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece oraz urządzeń kopiujących wg statusów

	Stu- dent	Dok- to- rant	Naucz- ciel aka- demicki	Inny
Witryna internetowa biblioteki (przydatność, zakres, aktualność i czytelność zamieszczonych informacji)	4,29	4,38	3,82	4,56
Możliwości korzystania z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece	4,63	4,77	4,60	4,80
Możliwości korzystania z urządzeń kopiujących (np. ksero, drukarki, skanera)	4,55	4,69	4,49	4,71

Źródło: opracowanie własne

W części trzeciej zaprezentujemy kolejne, uzyskane w wyniku badania ankietowego, oceny, spróbujemy również podsumować jego wyniki i przedstawić możliwe rozwiązania, które polepszą jakość naszych usług.

III DNI POLSKO-NIEMIECKIE

POKONYWAĆ GRANICE / PROGRAM RAMOWY / 9-22 PAŹDZIERNIKA 2015 R.

Dni Polsko-Niemieckie organizowane są przez Centrum Kultury Języka Niemieckiego Uniwersytetu Zielonogórskiego (CKiJN UZ)

09 października - Akcja „Jabłuszko”, uczniowie szkół średnich roznoszą jabłka z polskimi i niemieckimi mini-flagami do najważniejszych instytucji w mieście

09 października - Otwarcie wystawy: Wycinanki Pani Eriki Schirmer, Zespół Edukacyjny nr 11, Chynów

10 października - Koncert Polsko-Niemieckiej Orkiestry Młodzieżowej, godz. 18.00, Aula UZ, ul. Podgórna 50

10 października - Wernisaż Konkursu na Plakat III Dni Polsko-Niemieckich

13 października - Gry i zabawy z językiem niemieckim dla szkół podstawowych w WiMBP im. C. Norwida

13 października - Czytamy literaturę polską po niemiecku, godz. 10.00-11.30, WiMBP im C. Norwida - UTW

15 października - Spotkania z językiem i kulturą niemiecką, godz. 9.50-10.30, SP nr 1 i Przedszkole Miejskie nr 3

14 października - Konkurs z niemieckimi i polskimi przysłowiami, Gimnazjum nr 3

16 października - Pokaz filmu dokumentalnego dla studentów: *Paczki solidarności*

19 października - Spotkanie z językiem i kulturą niemiecką w przedszkolu nr 14

20 października - Konkurs zwrotów idiomatycznych polsko-niemieckich o zwierzętach, godz. 13.20, V LO

21 października - *Warum Deutsch?* - audycja red. M. Nabel-Dybuś z dr. D. Schümannem z Fachhochschule Würzburg - Schweinfurt, Radio Zachód

22 października - Schnupperkurs języka niemieckiego dla studentów, którzy chcieliby studiować w Niemczech, dr. Daniel Schümann z Fachhochschule Würzburg - Schweinfurt

22 października - Polsko-niemieckie spotkanie studentów z BTU CS Cottbus i UZ w Krzyszkowicach

23 października - Emisja filmu dokumentalnego z Wystawy Bunt/Ekspresjonizm, Kampus B

B. Krzeszewska-Zmysłony