

go skorzystać każdy student, także wtedy kiedy potrzebuje jakiś dokument obejrzeć czy odtworzyć (np. wysłuchać wykład na youtube w ramach przygotowania do zajęć), bowiem w Mediatece dźwięki nikomu nie przeszkadzają w nauce.

Posiadamy wysokiej klasy sprzęt umożliwiający odtwarzanie dokumentów, czytelnicy w przyjaznych warunkach mają możliwość zapoznania się z naszymi zbiorami. Płyty CD, filmy, dodatki do książek, elektroniczna wersja KARTY, płyty VHS i DVD są opracowane, a informacje o nich dostępne dla czytelników w OPAC-u. Obecnie trwają prace nad katalogowaniem nut. W przyszłości zostanie opracowana fonoteka winyli, teraz na miejscu znajduje się katalog kartkowy płyt. Pracownicy Czytelni przyjmują wycieczki, organizują lekcje pokazowe dla dzieci i młodzieży, a także współtworzą wystawy. W ostatnim półroczu zaprezentowano wystawę

pt. *Dzień Winyłowej płyty* oraz *Artyści graficy dla muzyki* - wystawa okładek płyt winyłowych najważniejszych polskich grafików (Szaybo, Zagórski, Olbiński i inni), a także galeria plakatów operowych wykonanych przez światowej sławy artystów (Starowieyski, Tomaszewski, Sadowski).

Mediateka rozwija się i zaprasza wszystkich chętnych.

Czytelnia Multimediów i Zbiorów Muzycznych
Biblioteka Uniwersytetu Zielonogórskiego
al. Wojska Polskiego 71, pok. 1.13
Godziny otwarcia:
Poniedziałek - piątek: 8.00-19.00
Sobota: 9.00-17.00
Adresy mailowe:
Mediateka@bu.uz.zgora.pl

SATYSFAKCJA UŻYTKOWNIKÓW BIBLIOTEKI UNIWERSYTETU ZIELONOGÓRSKIEGO:

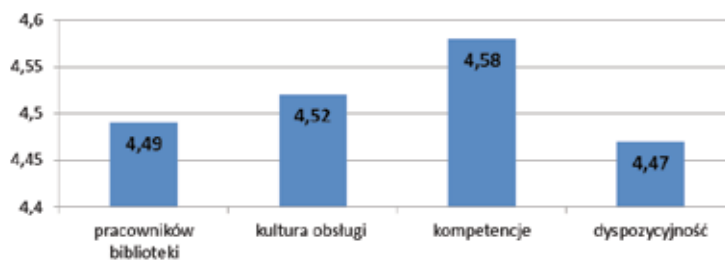
PREZENTACJA WYNIKÓW BADAŃ, CZ. III

Kamil Banaszewski
Katarzyna Bartosiak
Biblioteka Uniwersytecka

Mierzony za pomocą badań ankietowych poziom satysfakcji użytkowników Biblioteki UZ wyznaczony został na podstawie ogólnej oceny biblioteki oraz oceny poszczególnych jej usług. Owa ewaluacja, dokonywana przez użytkowników na pięciostopniowej skali, została poddana analizie i częściowo przedstawiona w poprzednich numerach. Prezentację pozostałych ocen szczegółowych (ocen poszczególnych usług, zasobów i form pracy oferowanych przez BUZ) rozpoczniemy od personelu biblioteki.

Pytanie dotyczące oceny pracowników BUZ dało ankietowanym możliwość oceny globalnej i częściowej (pytania odnoszące się do kultury obsługi, kompetencji oraz dyspozycyjności pracowników biblioteki). Warto podkreślić, że uzyskane noty są wysokie we wszystkich badanych aspektach, bez względu na płeć, status respondenta, wiek czy częstotliwość odwiedzin. Ogólna ocena pracowników BUZ wynosiła 4,49, przy czym najwyższy wynik dotyczył ich kompetencji (4,58) (rys. 1). Biorąc pod uwagę statusy użytkowników biblioteki (rys. 2), widać, że nauczyciele akademicki oraz doktoranci byli tymi grupami, które oceniły pracowników najwyżej, zwłaszcza kulturę obsługi (życzliwość, nastawie-

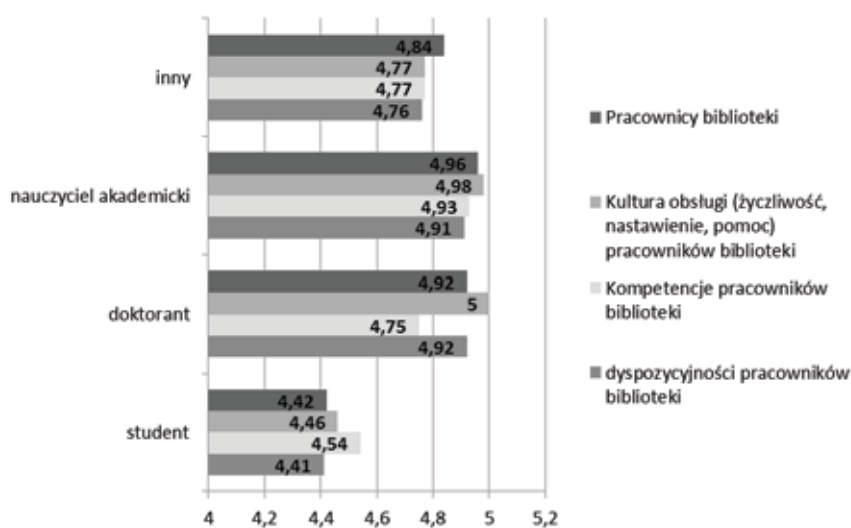
nie, pomoc) - tutaj „padła” także najwyższa nota uzyskana w ramach całej ankiety - 5,0 - wystawiona przez doktorantów. Kultura obsługi pracowników biblioteki została wysoko oceniona także przez nauczycieli akademickich (4,98). Studenci najwyżej ocenili kompetencje pracowników (4,54).



Rys. 1. Zestawienie średnich ocen dotyczących pracowników BUZ i ich składowych

Źródło: opracowanie własne

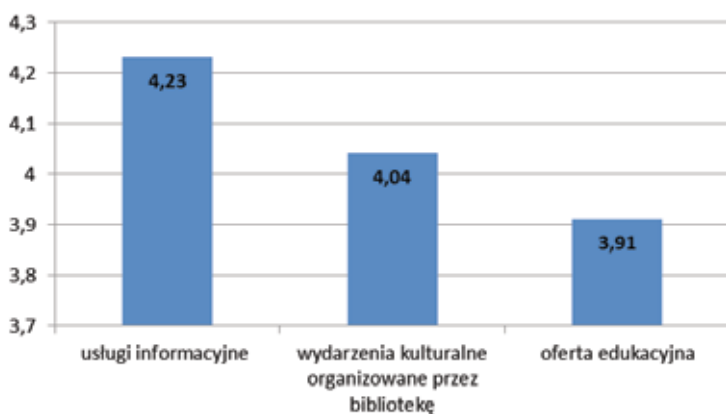
Oceny usług informacyjnych, edukacyjnych i kulturalnych, oferowanych przez Bibliotekę UZ, zostały zgrupowane (rys. 3). Średnia ocen dla zadań informacyjnych (informowanie o zbiorach, wyszukiwanie zbiorów i informacji) wyniosła 4,23. Jeśli spojrzymy na dokładniejsze dane (tab. 1), widać, że dominantą, a więc najczęściej wybieraną przez respondentów oceną, była „piątka” (41,25 proc.). Wydarzenia kulturalne organizowane przez bibliotekę (wystawy, festiwale) ankietowani ocenili średnio na 4,04.



Rys. 2. Średnie oceny z pytań dotyczących pracowników biblioteki (pyt. 4, 4a, b, c) z uwzględnieniem statusu użytkowników

Źródło: opracowanie własne

W przypadku tej oceny warto zwrócić uwagę na kategorię „nie dotyczy” (ND). Bliższa analiza pokazuje bowiem, że grupa respondentów, która udzieliła takiej odpowiedzi, wynosiła aż 49,41 proc. wszystkich badanych, stanowiąc tym samym dominantę. Również analiza oceny oferty edukacyjnej biblioteki - szkoleń, kursów, warsztatów czy seminariów - wymaga uwzględnienia kategorii „nie dotyczy” (ND). Liczba takich odpowiedzi była bowiem jeszcze wyższa (ogólnie 54,90 proc. wszystkich wskazań) niż w pytaniu wcześniejszym, wpływając niewątpliwie na końcową ocenę tej usługi. Wysoki odsetek odpowiedzi „nie dotyczy” w przypadku usług kulturalnych i edukacyjnych może sugerować, że użytkownicy Biblioteki UZ nie są zaznajomieni/zainteresowani tą stroną działalności biblioteki, bądź po prostu nie korzystają z niej. Taka konstatacja zbieżna jest zresztą ze specyfiką biblioteki uniwersyteckiej, której celem jest w pierwszej mierze zapewnienie użytkownikom dostępu do informacji naukowej, jak i ze specyfiką samych użytkowników biblioteki akademickiej, którzy odwiedzają bibliotekę głównie w celach naukowych. Choć usługi kulturalno-edukacyjne, kierowane do szeroko pojętego adre-



Rys. 3. Zestawienie średnich ocen dla usług informacyjnych, wydarzeń kulturalnych i oferty edukacyjnej

Źródło: opracowanie własne

sata, są wyznacznikiem działalności przede wszystkim bibliotek publicznych, a dla bibliotek uniwersyteckich stanowią rodzaj dodatkowego serwisu, zaznaczyć należy, iż Biblioteka UZ przygotowuje się do zaproponowania atrakcyjnej oferty edukacyjnej (w planach jest budowa repozytorium, czy też szerszej rozumianej bazy wiedzy, jak i zorganizowanie stosownych szkoleń). Co się tyczy wydarzeń artystycznych, zapraszamy do odwiedzania Galerii Biblioteki UZ oraz Galerii Grafiki Biblioteki Sztuki - interesujące wystawy i wernisaże stanowią „estetyczną odskocznnię” od naukowej rzeczywistości.

W kwestionariuszu ankiety użytkownicy mogli ocenić również zbiory biblioteki, w tym zbiory drukowane, audiowizualne i elektroniczne (ich kompletność, przydatność, liczbę egzemplarzy, aktualność). Zbiory tradycyjne (drukowane) respondenci ocenili na 3,89 (rys. 4). Za taki stan rzeczy odpowiadać może ogólnopolska tendencja związana z niższymi dotacjami dla bibliotek naukowych: na ich utrzymanie (a więc także na zakup nowych

książek) przeznaczane są mniejsze środki. Dodatkowo, nowo otwarte kierunki studiów na UZ (prawo, medycyna) nakazują zainwestowanie funduszy bibliotecznych w stworzenie i wzbogacenie stosownego księgozbioru dla studentów nowo powstałych wydziałów. Warto także mieć na uwadze, iż polityka gromadzenia zbiorów w Bibliotece UZ ma charakter jakościowy, a nie ilościowy: polega nie na kolekcjonowaniu dużej ilości egzemplarzy danego tytułu, ale na zakupie jak największej ilości tytułów (oferta jest w ten sposób szersza i bardziej różnorodna). Choć może to przysparzać problemów z wypożyczeniem części zbiorów, pamiętać należy, że z dokumentów jednoegzemplarzowych zawsze można skorzystać „na miejscu”, dzięki czemu każdy ma możliwość dostępu do nich, ponieważ nie są „zablokowane” na czymś koncie. Warto także pamiętać, że w Bibliotece UZ istnieje możliwość zeskanowania fragmentów materiałów, również tych dostępnych jedynie w bibliotece, co zresztą zostało wysoko ocenione przez naszych użytkowników. W tym miejscu pragniemy także przypomnieć o usłudze bibliotecznej, jaką jest propozycja zakupu książki. Zapotrzebowanie na konkretny tytuł można zasugerować za pośrednictwem bi-

bliotecznej strony internetowej, bądź zgłaszając dezyderat pracownikowi biblioteki.

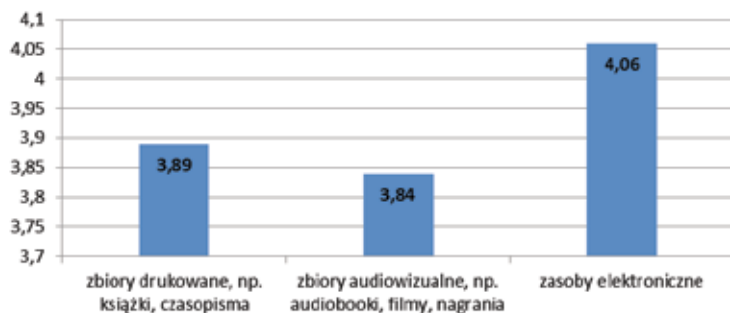
Analiza wyników stosunkowo niskiej oceny (3,84) zbiorów audiowizualnych (audiobooki, filmy, nagrania) pokazuje, że ponad połowa z respondentów wybrała odpowiedź „nie dotyczy” (ND). Oznacza to, że duża część badanych osób nie korzysta z tego rodzaju zasobów. Wypada tutaj nadmienić, że Biblioteka Uniwersytetu Zielonogórskiego nie oferuje, w związku z charakterystyką swojej działalności, wszystkich ich typów - chodzi tu zwłaszcza o audiobooki. Biblioteka UZ jako biblioteka akademicka mniejszy nacisk kładzie na kolekcjonowanie zbiorów rozrywkowych, priorytetową sprawą jest bowiem gromadzenie i udostępnianie zasobów o charakterze przede wszystkim naukowym.

Tab. 1. Procentowy udział wszystkich odpowiedzi i odpowiedzi ND dla pytań o usługi informacyjne, wydarzenia kulturalne organizowane przez BUZ oraz ofertę edukacyjną

Pytanie	Skala ocen						Dominanta	Średnia arytmetyczna bez kategorii ND
	1	2	3	4	5	ND		
usługi informacyjne (...)	1,63%	2,97%	9,79%	34,87%	41,25%	9,50%	5	4,23
wydarzenia kulturalne organizowane przez bibliotekę	2,52%	2,37%	7,57%	16,47%	21,66%	49,41%	ND	4,04
ofertę edukacyjną (...)	2,37%	2,97%	7,42%	15,73%	16,62%	54,90%	ND	3,91

Źródło: opracowanie własne

Zasoby elektroniczne to materiały stanowiące nowoczesną ofertę biblioteczną. Pamiętać należy, że w przypadku biblioteki akademickiej, jaką jest BUZ, dostęp do najbardziej aktualnych dokonań światowej nauki ma ogromne znaczenie. Biblioteka korzysta, w ramach ogólnokrajowej licencji, z zasobów zgromadzonych w Wirtualnej Bibliotece Nauki - oferowanych przez Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego. Do najważniejszych platform dostępnych w ramach projektu należą m.in.: EBSCO Publishing (14 baz danych), Wiley-Blackwell, Scopus czy czasopisma „Nature” i „Science”. Mimo bogatej oferty zasobów elektronicznych, jakimi dysponuje biblioteka (55 baz danych) i wysokim wskaźnikiem wykorzystania oferowanych za ich pośrednictwem materiałów (ok. 150 tys. dokumentów rocznie wg statystyk dostawców), zbiory te zostały ocenione poniżej średniej całości usług bibliotecznych: 4,06. Dokładniejszy wgląd w wyniki pokazuje jednak, zwłaszcza uwzględniając wskazania skorelowane ze statusem ankietowanych, że duża część respondentów zwyczajnie nie zna, bądź nie korzysta z tej oferty BUZ. Okazuje się, że wśród studentów, którzy wzięli udział w badaniu, grupa taka stanowiła aż 26,63 proc. Równie wysoki odsetek nieznających/niekorzystających z zasobów elektronicznych znajdziemy wśród nauczycieli akademickich (26,09 proc.). Ze wszystkich „naukowych” grup respondentów (studenci, doktoranci, nauczyciele akademicy) najwyższą ocenę zbiorom elektronicznym BUZ wystawili doktoranci (4,27), w grupie tej jedynie 15,38 proc. udzieliło odpowiedzi „nie dotyczy”.



Rys. 4. Średnie oceny dotyczące zbiorów BUZ (drukowanych, audiowizualnych oraz zasobów elektronicznych)

Źródło: opracowanie własne

Zasady wypożyczeń podlegały ocenie globalnej (zasady wypożyczeń) i ocenom częściowym (czas realizacji zamówienia, dopuszczalna liczba egzemplarzy i dopuszczalny okres wypożyczeń). Zauważmy, że ogólna ocena zasad wypożyczeń wynosiła 4,09 - była więc niższa od średniej oceny całości usług bibliotecznych (rys. 5). Najczęściej podawaną oceną (dominantą) w przypadku tak ogólnych, jak i szczegółowych zasad wypożyczeń, była ocena 5 (tab. 2). W przełożeniu na noty częściowe można stwierdzić, że najlepiej oceniony został czas realizacji zamówienia (4,24), który w przypadku Biblioteki UZ wynosi maksymalnie dwie godziny. Dopuszczalna liczba egzemplarzy do wypożyczenia została oszacowana na 4,0 (rys. 5). Sytuacja taka musi zastanawiać, zwłaszcza że dla większości użytkowników liczba możliwych do wypożyczenia egzemplarzy jest wysoka - wynosi, zgodnie z regulaminem, 16 pozycji dla studentów, zaś dla doktorantów i nauczycieli akademickich jest jeszcze wyższa - odpowiednio 18 i 25 książek. Warto dodać, że są to ilości porównywalne, a w niektórych przypadkach wyższe, niż w innych bibliotekach uniwersyteckich.

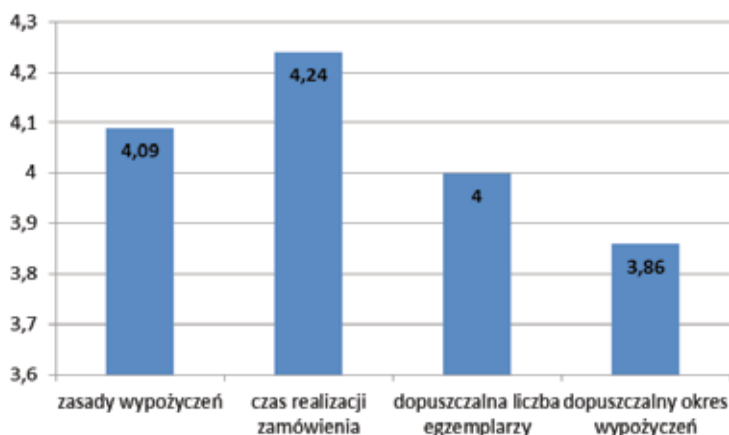
Dopuszczalny okres wypożyczeń zbiorów oceniony został na 3,86. Przypuszczalnym powodem takiej ewaluacji (ocena niższa od globalnej oceny zasad wypożyczeń) mogą być tzw. wypożyczenia nocne (jednodniowy okres wypożyczeń). Przewidziany regulaminem, krótki okres wypożyczeń części zbiorów, wynoszący jeden dzień, wprowadzony został głównie jako udogodnienie, pozwalające użytkownikom korzystać z tych właśnie pozycji nie tylko na miejscu i w godzinach pracy biblioteki, ale aż do dnia następnego. Dodatkowo interesariusze prawdopodobnie nie zdają sobie sprawy, że możliwe jest aż trzykrotne przedłużenie dokumentów przeznaczonych do „nocnego” wypożyczenia. Warto także podkreślić, że termin zwrotów pozostałych dokumentów został wydłużony z czterech do sześciu tygodni.

Ranking wszystkich ocen szczegółowych (rys. 6) przypomina (również te omówione w poprzednich częściach) oceny i w zbiorczej formie podsumowuje wyniki badań. Jak widać, możliwość skorzystania z urządzeń skanujących, terminali bibliotecznych i dostęp do Internetu, jak również kompetencje i kultura obsługi pracowników biblioteki stanowią największe plusy BUZ.

Tab. 2. Procentowy udział wszystkich odpowiedzi i odpowiedzi ND dla zasad wypożyczeń i ich poszczególnych składowych

Pytanie	Skala ocen						Dominanta	Średnia arytmetyczna bez kategorii ND
	1	2	3	4	5	ND		
zasady wypożyczeń	3,26%	4,75%	15,43%	30,12%	43,03%	3,41%	5	4,09
czas realizacji zamówienia	3,26%	4,01%	10,98%	25,37%	51,19%	5,19%	5	4,24
dopuszczalna liczba egzemplarzy	3,56%	6,68%	18,40%	23,59%	42,88%	4,90%	5	4,00
dopuszczalny okres wypożyczeń	4,90%	9,20%	17,21%	28,04%	36,80%	3,86%	5	3,86

Źródło: opracowanie własne



Rys. 5. Średnie ocen dotyczące zasad wypożyczeń

Źródło: opracowanie własne



Rys. 6. Ranking ocen poszczególnych zasobów i usług oferowanych przez BUZ

Źródło: opracowanie własne

SPROSTOWANIE

W ostatnim numerze 7 (227), w II części artykułu na stronie 40 w kolumnie pierwszej i na stronie 41 w pierwszej kolumnie wkra-
dły się błędy/literówki, a są to: średnia ocena ca-
łości usług biblioteki [4,41]
oraz w zdaniu: Wśród naj-
liczniej reprezentowanego
statusu - studentów - było
to niecałe 3%.