

Aldona Zawałkiewicz

Badanie satysfakcji użytkowników Biblioteki Pedagogicznej w Toruniu

Wykonano w ramach projektu Obserwatorium Bibliotek:
Analiza Funkcjonowania Bibliotek

Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich
2013

<http://afb.sbp.pl>

Aldona Zawalkiewicz

Badanie satysfakcji użytkowników Biblioteki Pedagogicznej w Toruniu

Wprowadzenie

Badanie satysfakcji użytkowników Biblioteki Pedagogicznej im. gen. bryg. prof. Elżbiety Zawackiej w Toruniu, przeprowadzone w maju 2013 r., realizowane było w ramach projektu „Obserwatorium bibliotek: analiza funkcjonowania bibliotek” Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich. Zasadniczym powodem realizacji badania była ocena użyteczności programu komputerowego wykorzystanego do przeprowadzenia badania¹ oraz zebranie doświadczeń praktycznych, które będą wykorzystane w kolejnym etapie prac prowadzonych w ramach projektu. Wynikiem badania miało być:

- przedstawienie funkcjonalności programu LimeSurvey wykorzystanego do realizacji badania (w zakresie gromadzenia danych i ich analizy),
- poznanie celu odwiedzin biblioteki przez użytkowników,
- ocena stopnia ich satysfakcji z usług biblioteki jako całości,
- ocena stopnia satysfakcji z każdej usługi wymienionej w kwestionariuszu ankiety.

Z punktu widzenia zakładanych w przyszłości ogólnopolskich badań satysfakcji użytkowników bibliotek ocena usług bibliotecznych jest bardzo istotna, ponieważ jej wynik (średnia arytmetyczna ocen) będzie jednym ze wskaźników określających efektywność bibliotek.

Dobór próby do badań odbył się za pomocą techniki opartej na dostępności badanych co spowodowało, że próba nie była reprezentatywna. Zaproszenie z linkiem, pod którym udostępniono elektroniczną ankietę, rozesłano z systemu bibliotecznego Prolib do wszystkich (3900) aktywnych użytkowników² biblioteki zarejestrowanych w bazie, posiadających konto e-mail.

Do przeprowadzenia badania wybrano darmowe narzędzie typu Open Source – LimeSurvey – które zainstalowano na serwerze biblioteki. Wybór tego właśnie programu wynikał z faktu, iż jest on używany do badań satysfakcji użytkowników, m.in. w oświacie, szkolnictwie wyższym i marketingu.

¹ Aplikacja miała być zarekomendowana do wykorzystania w ogólnopolskich badaniach satysfakcji użytkowników

² Aktywny użytkownik to to osoba zarejestrowana (lub przerejestrowana) w bibliotece, która wypożyczyła co najmniej jedną pozycję w okresie sprawozdawczym.

W badaniu wykorzystano uniwersalny kwestionariusz, który może być użyty przez biblioteki różnych typów. Kwestionariusz został opracowany przez Zespół ds. badania efektywności bibliotek³.

Kwestionariusz składał się z trzech pytań oraz metryczki:

- pytanie pierwsze było pytaniem wielokrotnego wyboru i dotyczyło celu odwiedzin użytkownika w bibliotece (zarówno obecności osobistej, jak i poprzez odwiedzenie strony internetowej),
- w drugim pytaniu użytkownicy oceniali w skali od 1 do 5 całość usług bibliotecznych,
- pytanie trzecie dotyczyło oceny w skali od 1 do 5, poszczególnych usług oferowanych przez bibliotekę; pytanie zawiera też opcję „Nie dotyczy” określającą brak danej usługi w bibliotece lub fakt nieskorzystania z niej przez respondenta,
- w metryczce zawarto pytania dotyczące płci, wieku i statusu ankietowanego oraz częstotliwości korzystania z usług.

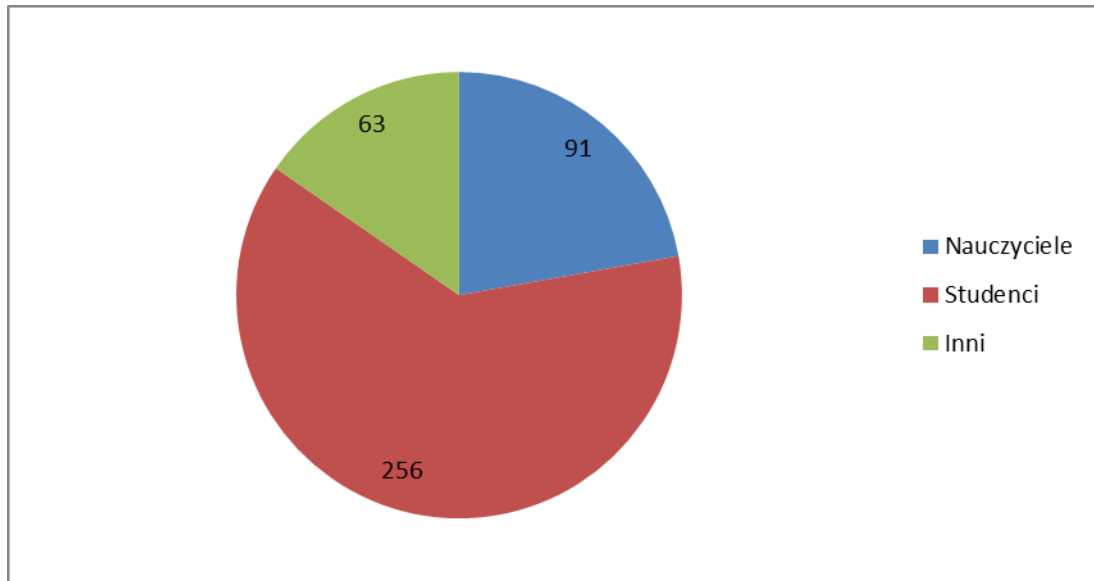
Elektroniczna postać kwestionariusza umożliwiała respondentom powrót do wcześniej udzielonych odpowiedzi, a także przerwanie wypełniania ankiety i kontynuowanie badania w dogodnym czasie. Kwestionariusz zaopatrzony był w pasek postępu.

Analiza wyników badania

Ankietę wypełniło 500 osób. Analizie poddano 410 ankiet całkowicie wypełnionych, pominięto 90 niedokończonych (nie wszyscy respondenci skorzystali z możliwości przerwania wypełniania ankiety i powrotu do udzielania odpowiedzi w późniejszym terminie, stąd niekompletne kwestionariusze). Wśród 410 respondentów było 91 *nauczycieli*, co stanowi 13% wszystkich nauczycieli będących użytkownikami biblioteki oraz 256 studentów, czyli 10,3% użytkowników – *studentów*. Grupa użytkowników o statusie *inni* liczyła 63 osoby, czyli było to 8,7% wszystkich użytkowników tej kategorii.

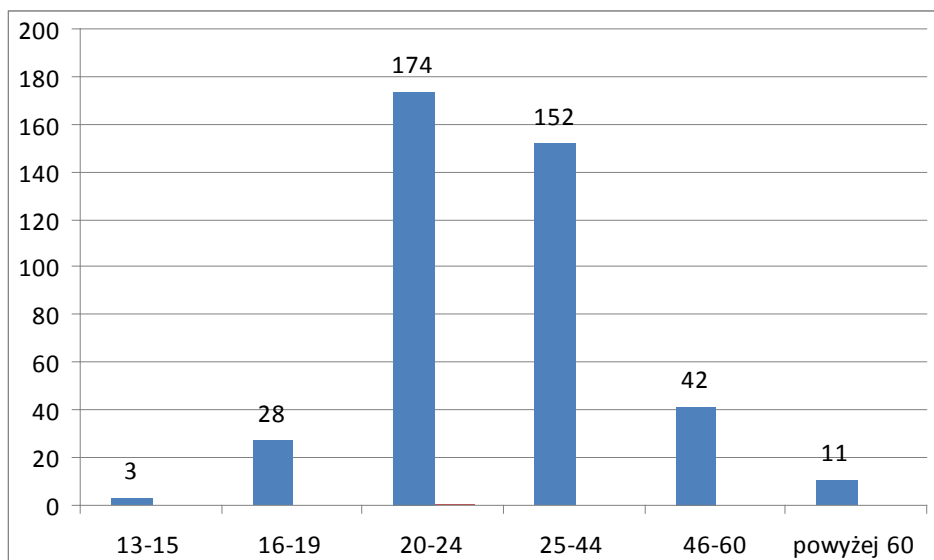
³

Załącznik nr 1.



Rysunek 1. Użytkownicy biblioteki według statusu

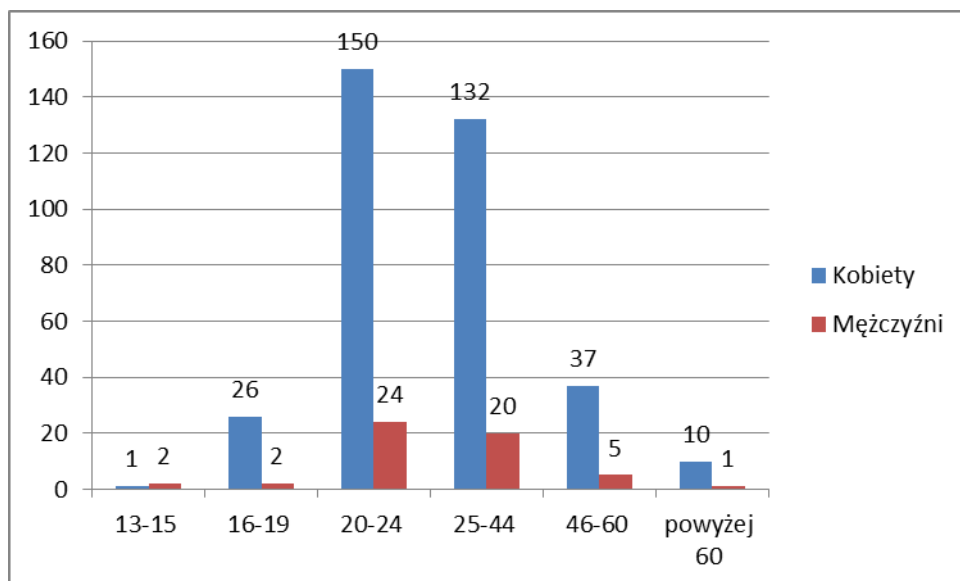
Źródło: Opracowanie własne



Rysunek 2. Osoby korzystające z biblioteki w poszczególnych grupach wiekowych

Źródło: Opracowanie własne.

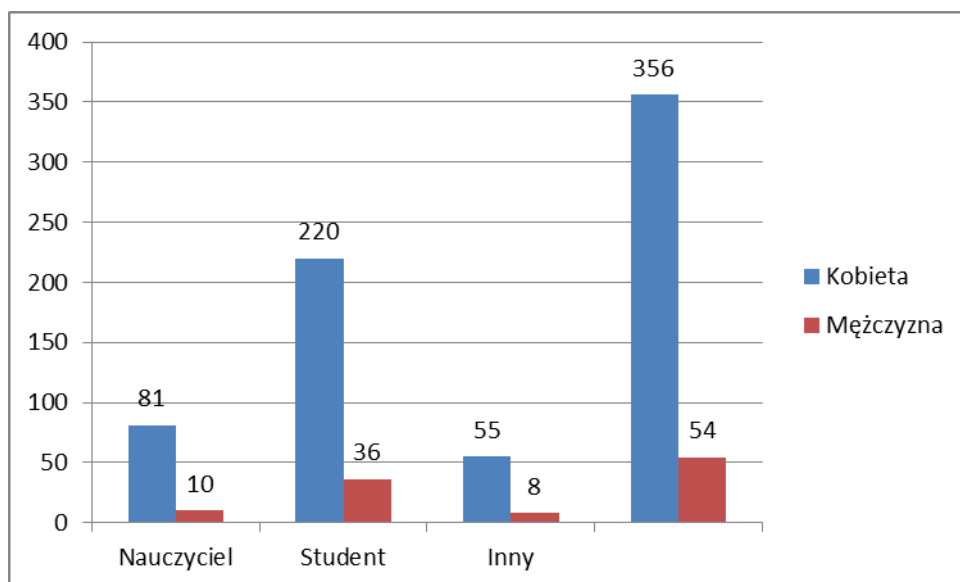
Spośród badanych najliczniej reprezentowane były grupy użytkowników biblioteki w przedziałach wiekowych 20- 24 lat i 25-44 lata, co stanowi prawie 80% użytkowników biorących udział w badaniu. Na trzecim miejscu znajduje się grupa użytkowników w wieku 46-60 lat.



Rysunek 3. Użytkownicy biblioteki według kategorii wiek i płeć

Źródło: Opracowanie własne

Wśród respondentek najliczniejszą grupę – 282 osoby – stanowiły kobiety w przedziałach wiekowych 20–24 i 25–44 lata. W tych samych przedziałach wiekowych było 44 ankietowanych mężczyzn. Ankietę wypełniło 11 osób powyżej 60 roku życia – 10 kobiet i 1 mężczyzna.



Rysunek 4. Użytkownicy biblioteki według statusu i płci

Źródło: Opracowanie własne

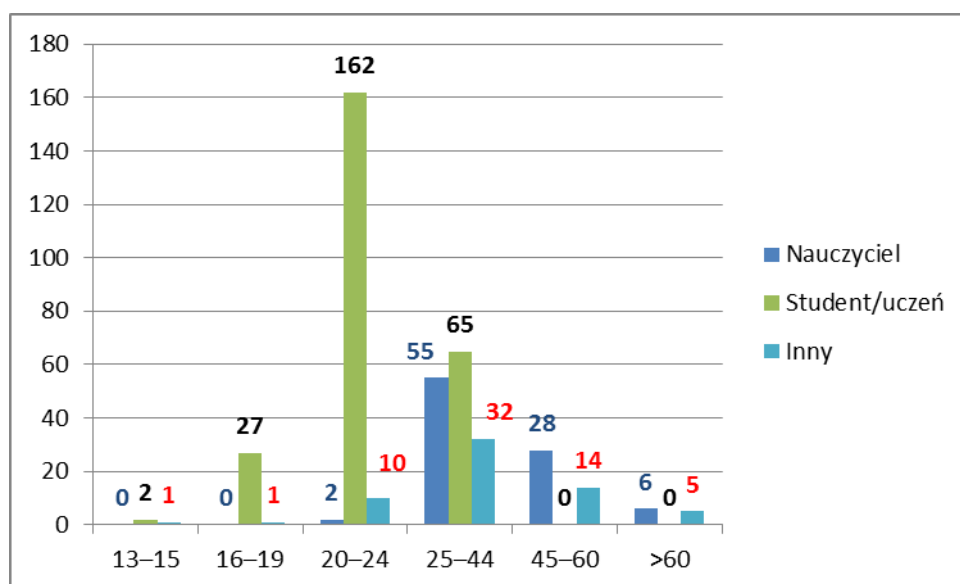
Najliczniejsze grupy kobiet biorących udział w badaniu to 220 studentek i 81 nauczycielek. Wśród ankietowanych mężczyzn najwięcej było studentów – 36 i nauczycieli – 10.

Tabela 1. Związek statusu użytkownika z wiekiem (N=410)

Wiek/status	13–15	16–19	20–24	25–44	45–60	>60	Ogółem
Nauczyciel	–	–	2 (0,48%)	55 (13,41%)	28 (6,82%)	6 (1,46%)	91 (22,2%)
Student/uczeń	2 (0,48 %)	27 (6,58%)	162 (39,50%)	65 (15,85%)	-	–	256 (62,5 %)
Inny	1 (0,24%)	1 (0,24%)	10 (2,44%)	32 (7,80%)	14 (3,41%)	5 (1,21%)	63 (15,3%)
Ogółem	3 (0,72%)	28 (6,82%)	174 (42,42%)	152 (37,06%)	42 (10,24%)	11 (2,67)	410 (100%)

Źródło: Opracowanie własne

Opis struktury społeczno-demograficznej badanych użytkowników biblioteki pedagogicznej przedstawiony w Tabeli 1. jest wynikiem analizy według kryterium statusu i wieku. Analizowane grupy użytkowników różnią się pod względem liczebności. Wygenerowane dane wskazują, że 62,5% badanych użytkowników to studenci, nauczyciele to 22,2%, pozostali (Inni) – 15,3%.



Rysunek 5. Użytkownicy biblioteki według grup wiekowych i statusu

Źródło: Opracowanie własne

Najlichniesze są środkowe przedziały wiekowe a zasadniczą kategorię badanych respondentów stanowią studenci w dwóch przedziałach wiekowych: 20–24 i 25–44 lat oraz nauczyciele w wieku 25–44 lat. W przedziale wiekowym 25-44 lata więcej jest studentów niż nauczycieli, ale jest to zaledwie 25,39% wszystkich ankietowanych studentów, natomiast 55 nauczycieli w tej grupie wiekowej to aż 60,43% wszystkich respondentów o tym statusie.

Cechy społeczno-demograficzne a sposób korzystania z usług bibliotecznych

Poniższy wykres ilustruje cele, w jakich odwiedzają bibliotekę użytkownicy, którzy wzięli udział w badaniu.



Rysunek 6. Cele odwiedzin biblioteki przez użytkowników

Źródło: Opracowanie własne.

Na przykładzie dwóch najlichniej reprezentowanych w badaniach grup użytkowników biblioteki, czyli nauczycieli i studentów, przeprowadzono analizę sposobów korzystania z biblioteki.

W Tabeli 2. zaprezentowano cele odwiedzin w bibliotece nauczycieli i studentów, będących użytkownikami biblioteki, według kryterium wieku i częstotliwości odwiedzin w bibliotece.

Tabela 2. Ranking celów odwiedzin biblioteki przez nauczycieli i studentów z najlichniej reprezentowanych grup wiekowych, odwiedzających bibliotekę kilka razy w miesiącu.

	Studenci Wiek – 20–24	Nauczyciele Wiek – 25–44
	Częstotliwość odwiedzin – kilka razy w miesiącu	
1.	wypożyczam zbiory do domu (książki, audiobooki, czasopisma i inne)	wypożyczam zbiory do domu (książki, audiobooki, czasopisma i inne)
2.	korzystam z zasobów elektronicznych (katalogi, bazy danych, czasopisma elektroniczne, książki elektroniczne, itp.)	korzystam z zasobów elektronicznych (katalogi, bazy danych, czasopisma elektroniczne, książki elektroniczne, itp.)
3.	poszukuję potrzebnych informacji (związanych np. z nauką, pracą zawodową, życiem codziennym, itp.)	korzystam ze zbiorów biblioteki na miejscu
4.	korzystam ze zbiorów biblioteki na miejscu	korzystam z informacji zamieszczonych na witrynie internetowej biblioteki, której dotyczy ankieta
5.	uczę się/pracuję	poszukuję potrzebnych informacji (związanych np. z nauką, pracą zawodową, życiem codziennym, itp.)
6.	korzystam z informacji zamieszczonych na witrynie internetowej biblioteki, której dotyczy ankieta	uczę się/pracuję
7.	korzystam z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece	korzystam z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece
8.	korzystam z urządzeń kopiujących (np. ksero, drukarki, skanera)	uczestniczę w szkoleniach organizowanych przez bibliotekę (dotyczących np. korzystania z biblioteki, obsługi komputerów, finansów, itp.)

Źródło: Opracowanie własne

Studenci w wieku 20–24 lat korzystający z biblioteki kilka razy w miesiącu w sumie wymienili osiem z 11 celów korzystania z biblioteki. Nauczyciele, w wieku od 25 do 44 lat, którzy korzystają z biblioteki kilka razy w miesiącu, również wymienili osiem z 11 celów odwiedzin biblioteki. Dla obu grup ankietowanych najważniejsze jest wypożyczanie zbiorów do domu i skorzystanie z zasobów elektronicznych. Analizowana grupa studentów jako trzeci cel odwiedzin w bibliotece wymieniała poszukiwanie informacji, zaś nauczyciele w analizowanej grupie korzystanie ze zbiorów na miejscu. Obie grupy za ważny cel odwiedzin podają wyszukiwanie informacji na stronie biblioteki. Studenci (20-24 lata; kilka razy w miesiącu odwiedzający bibliotekę) w odróżnieniu od nauczycieli (25-44 lata; ta sama częstotliwość odwiedzin) bardzo rzadko biorą udział w szkoleniach i wydarzeniach

kulturalnych organizowanych przez bibliotekę. Nauczyciele zaś rzadko korzystają z urządzeń kopiujących. Obie analizowane grupy ankietowanych rzadko spędzają czas wolny w bibliotece.

Tabela 3. Cele odwiedzin w bibliotece według grup wiekowych

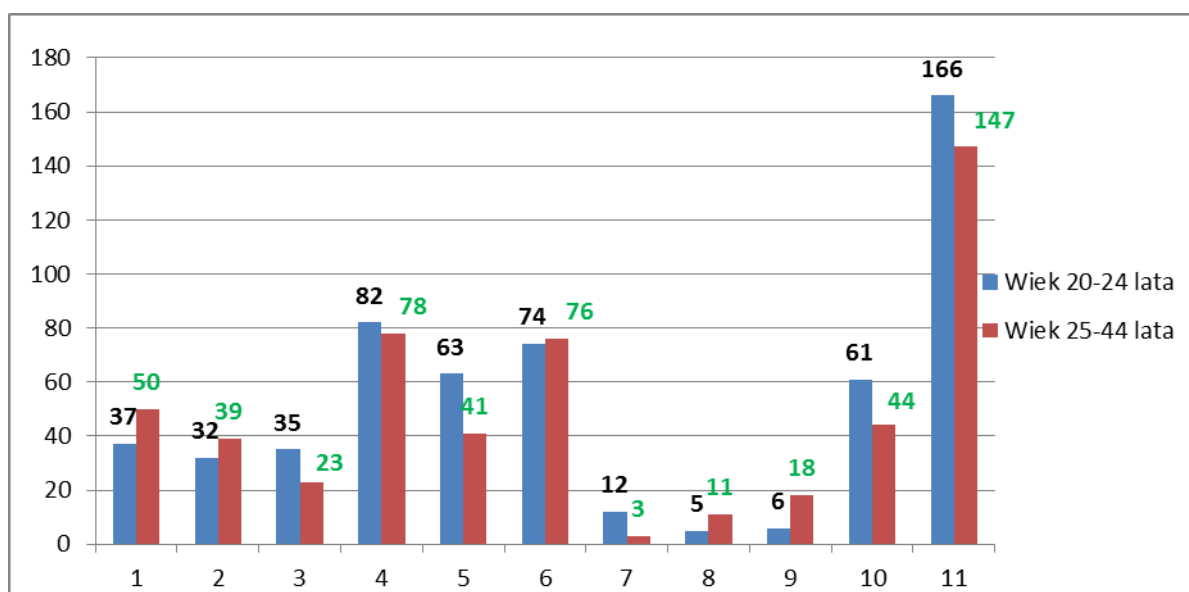
Cel	Wiek						Liczba wskazań danej odpowiedzi/udział odpowiedzi liczony od ilości respondentów
	13-15	16-19	20-24	25-44	46-60	>60	
korzystam z informacji zamieszczonych na witrynie internetowej biblioteki, której dotyczy ankieta	0 0%	9 2,19%	37 9,02 %	50 12,19%	22 5,37 %	8 1,95%	127 30,90%
korzystam z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece	2 0,49%	11 2,68%	32 7.80%	39 9,51%	7 1,71%	11 2,68%	95 23,11%
korzystam z urządzeń kopiujących (np. ksero, drukarki, skanera)	1 0,24%	6 1,45%	35 8.54%	23 5,61	4 0,98%	1 0,24%	71 17,27%
korzystam z zasobów elektronicznych (katalogi, bazy danych, czasopisma)	0	14 3,41%	82 20%	78 19,02%	23 5,61	6 1,46%	203 49,39%

elektroniczne, książki elektroniczne, itp.)							
korzystam ze zbiorów biblioteki na miejscu	0	11 2,68%	63 15,37%	41 10%	17 4,15%	4 0,98%	136 33,09%
poszukuję potrzebnych informacji (związanych np. z nauką, pracą zawodową, życiem codziennym, itp.)	1 0,24%	19 4,63%	74 18,05%	76 18,54%	26 6,83%	9 1,46%	204 49,39%
spędzam wolny czas	0	3 0,73%	12 2,93	3 0,73%	1 0,24	2 0,49	21 5,11%
uczestniczę w szkoleniach organizowanych przez bibliotekę (dotyczących np. korzystania z biblioteki, obsługi komputerów, finansów, itp.)	0	1 0,24%	5 1,22%	11 2,68%	4 0,98%	3 0,73%	24 5,48%
uczestniczę w wydarzeniach kulturalnych organizowanych przez bibliotekę	0	0	6 1,56%	18 4,39%	8 1,98%	7 1,71%	39 9,49%
uczę się / pracuję	0	11	61	44	22	3	141

		2,68%	14,88%	10,73%	5,73%	0,73%	34,31%
Wypożyczam zbiory do domu	3 0,73	27 6,59%	166 40,49%	147 35,85%	39 9,51%	10 2,44%	392 95,38%

Źródło: Opracowanie własne

Z danych zawartych w powyższej tabeli wynika, że największą liczbę wskazań celów odwiedzin w bibliotece podają respondenci z grup wiekowych 20-24 i 25-44 lata. Osoby w przedziałach wiekowych 13-15, 16-19 i powyżej 60 lat korzystają z oferty biblioteki w mniejszym stopniu.



Rysunek 7. Cele odwiedzin użytkowników w wieku 20-24 i 25-44 lata

Źródło: Opracowanie własne

- 1 – korzystam z informacji zamieszczonych w witrynie
- 2 – korzystam z komputerów i Internetu
- 3 – korzystam z urządzeń kopiujących
- 4- korzystam z zasobów elektronicznych
- 5- korzystam ze zbiorów biblioteki na miejscu
- 6- poszukuje potrzebnych informacji
- 7- spędzam czas wolny
- 8- biorę udział w szkoleniach
- 9- biorę udział w wydarzeniach kulturalnych
- 10 – uczę się/pracuję
- 11- wypożyczam zbiory do domu

Obie analizowane grupy wiekowe wymieniają 11 celów odwiedzin w bibliotece. Najczęściej

wskazywane jest wypożyczanie zbiorów, korzystanie z zasobów elektronicznych i poszukiwanie informacji, najrzadziej uczestnictwo w szkoleniach i wydarzeniach kulturalnych oraz spędzanie wolnego czasu.

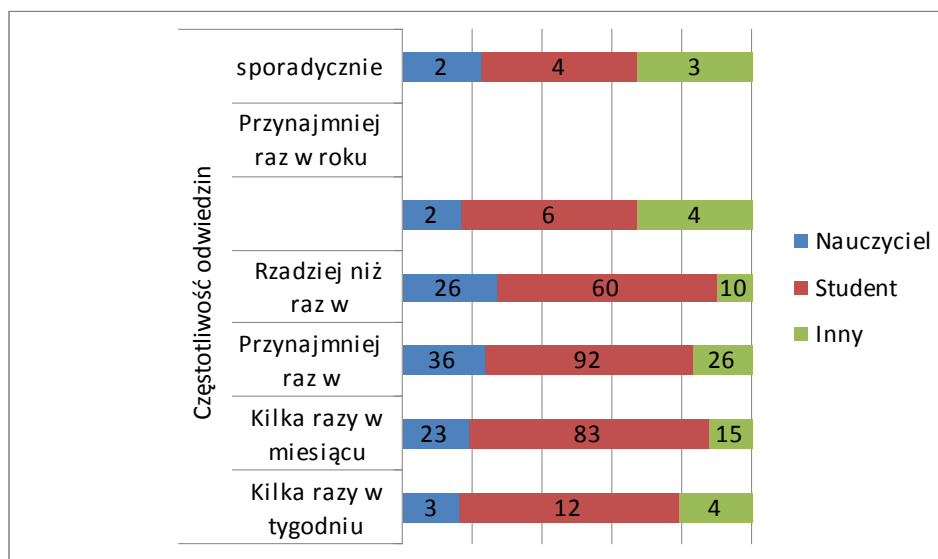
Tabela 4. Częstotliwość odwiedzin biblioteki według grup wiekowych.

Wiek	Częstotliwość odwiedzin						
	Spora- dycznie	Przynajmniej raz w roku	Rzadziej niż raz w miesiącu	Przynajmniej raz w miesiącu	Kilka razy w miesiącu	Kilka razy w tygodniu	Suma
> 60	0	0	3 27,27%	6 54,54%	1 9,09%	1 9,09%	11 2,67%
45-60	2 4,65	4 9,3%	11 25,58%	16 37,2%	9 20,93%	1 2,32%	43 10,46%
25-44	3 1,97%	2 1,31%	40 26,31%	59 38,81%	42 27,63%	6 3,95%	152 36,98%
20-24	3 1,72%	5 2,87%	32 18,39%	63 36,20%	60 34,48%	11 6,32%	174 42,33%
16-19	1 3,57%	1 3,57%	9 32,14%	9 32,14%	8 28,57%	0	28 6,81%
13-15	0	0	1 33,33%	1 33,33%	1 33,33%	0	3 0,72%
Suma	9	12	96	154	121	19	410 100%

Źródło: Opracowanie własne

Z powyższej tabeli wynika, że najczęściej (przynajmniej raz w miesiącu i kilka razy w miesiącu) odwiedzają bibliotekę dwie grupy użytkowników w wieku 20-24 i 25-44 lata.

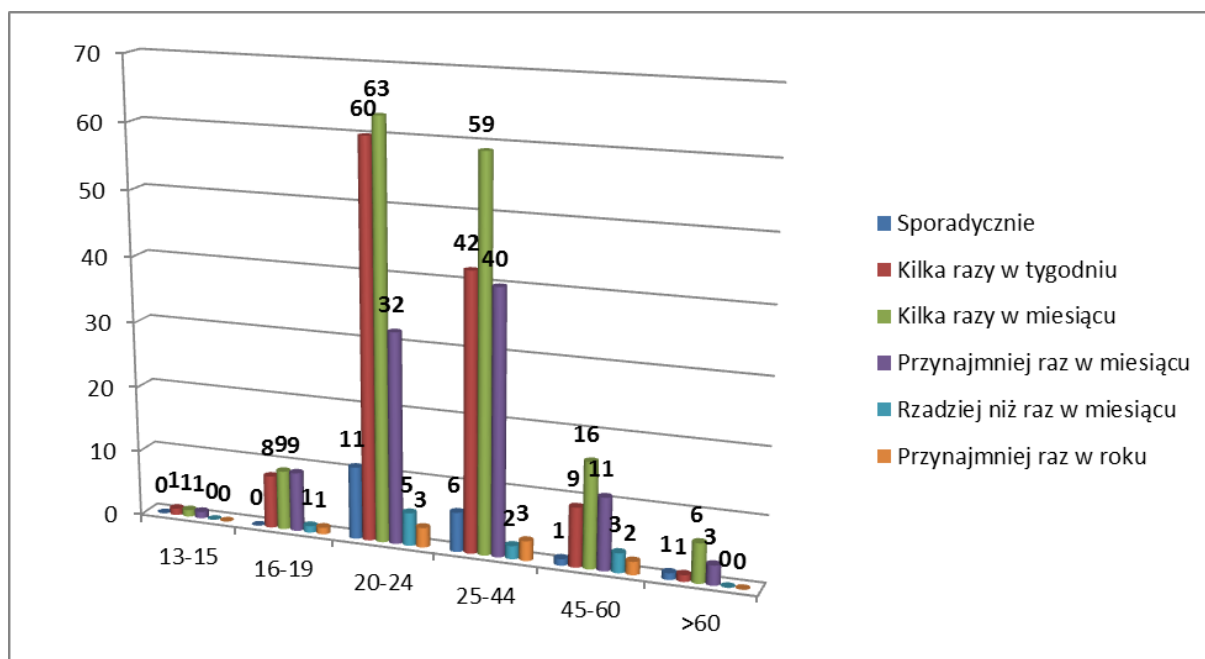
Jak wynika z analizy struktury społeczno-demograficznej badanych użytkowników grupa w przedziale 20-24 lata to studenci, w drugim przedziale wiekowym (25-44) mieszczą się zarówno studenci jak i nauczyciele. W przypadku badanych nauczycieli to właśnie grupa w wieku 25-44 lata jest najliczniejsza (są to zapewne osoby rozpoczynające pracę oraz realizujące ścieżkę awansu zawodowego).



Rysunek 8. Częstotliwość odwiedzin ze względu na status

Z danych przedstawionych na wykresie wynika, że 24,17% czyli 23 nauczycieli odwiedza bibliotekę kilka razy w miesiącu, a 38,46% czyli 36 nauczycieli korzysta z biblioteki przynajmniej raz w miesiącu. Rzadziej niż raz w miesiącu odwiedza bibliotekę 28,57% czyli 26 nauczycieli. Łącznie stanowi to 91,2% użytkowników biblioteki – nauczycieli – biorących udział w badaniu.

Grupa użytkowników studentów odwiedzających bibliotekę kilka razy w miesiącu to 31,4% czyli 80 osób. Przynajmniej raz w miesiącu odwiedza bibliotekę 35,15% studentów – 92 osoby. Rzadziej niż raz w miesiącu pojawia się w bibliotece 23,82% czyli 60 studentów. Łącznie jest to 90,37% studentów użytkowników biblioteki, którzy wzięli udział w badaniu.



Rysunek 9. Częstotliwość odwiedzin ze względu na wiek

Najczęściej z usług biblioteki korzystają osoby w wieku 20-24 i 25-44 lat. Zdecydowanie niższa jest częstotliwość odwiedzin w bibliotece osób z grup wiekowych 13-15 i 16-19 (najmłodszych użytkowników biblioteki) i z grup 45-60 oraz powyżej 60 roku życia (najstarszych użytkowników).

Tabela 5. Częstotliwość a cele odwiedzin biblioteki.

	Kilka razy w tygodniu	Kilka razy w miesiącu	Przynajmniej raz w miesiącu	Rzadziej niż raz w miesiącu	Przynajmniej raz w roku	Sporadycznie	
Cele odwiedzin							Suma
korzystam z informacji zamieszczonych w witrynie	5 1,21%	41 10,00%	47 11,46 %	32 8,05%	1 0,24%	1 0,24%	127 30,90%
korzystam z komputerów i Internetu	8 1,95%	30 7,31%	32 7,80%	23 5,60%	1 0,24%	1 0,24%	95 23,11%
korzystam z urządzeń kopiujących	3 0,73%	21 5,12%	27 6,58%	18 4,39%	1 0,24%	1 0,24%	71 17,27%
korzystam z zasobów elektronicznych	12 2,92%	67 16,34%	74 18,04%	44 10,73%	7 1,70%	0	203 49,39%
korzystam ze zbiorów biblioteki na miejscu	5 1,21%	48 11,70%	42 10,24%	36 8,78%	2 0,48%	3 0,73%	136 33,09%
poszukuję potrzebnych informacji	9 2,19%	64 15,60%	71 17,31%	55 13,41%	2 0,48%	4 0,97%	204 49,64%

spędzam czas wolny	3 0,73%	8 1,95%	5 1,21%	5 1,21%	0 0	0 0	21 5,11
biorę udział w szkoleniach	1 0,24%	7 1,70%	9 2,19%	7 1,70%	0 0	1 0,24%	24 5,84%
biorę udział w wydarzeniach kulturalnych	2 0,48%	14 3,41%	11 2,68%	12 2,92%	0 0	0 0	39 9,59%
uczę się/pracuję	7 1,70%	43 10,48%	49 11,95%	34 8,39%	6 1,46%	2 0,48%	141 34,31%
wypożyczam zbiory do domu	17 4,14%	118 28,78	152 37,07%	98 23,90	1 0,24%	6 1,46%	392 95,38%

Z zestawienia częstotliwości odwiedzin i celów, które wskazują użytkownicy biblioteki wynika, że osoby odwiedzające bibliotekę kilka razy w tygodniu, kilka razy w miesiącu, przynajmniej raz w miesiącu i rzadziej niż raz w roku, korzystają z niej kompleksowo, wskazując wszystkie 11 celów odwiedzin. Osoby korzystające z usług biblioteki najrzadziej czyli przynajmniej raz w roku i sporadycznie wskazują na 8 z 11 celów odwiedzin. Z analizy danych wynika, że istnieje związek pomiędzy częstotliwością odwiedzin a kompleksowością korzystania z biblioteki. Im rzadziej użytkownicy korzystają z biblioteki tym mniej celów odwiedzin wskazują. Użytkownicy odwiedzający bibliotekę regularnie korzystają z niej kompleksowo.

Tabela 6. Status użytkownika biblioteki a cele odwiedzin.

Cele odwiedzin	Status		
	Nauczyciel	Student/uczeń	Inny
korzystam z informacji zamieszczonych w witrynie	38 41,75%	62 24,21	26 41,26%

korzystam z komputerów i Internetu	23 25,27%	58 22,65%	14 22,22%
korzystam z urządzeń kopiujących	13 14,28%	50 19,53%	8 12,69%
korzystam z zasobów elektronicznych	51 56,04%	126 49,21%	26 41,26%
korzystam ze zbiorów biblioteki na miejscu	34 37,36%	83 32,42%	19 30,15%
poszukuję potrzebnych informacji	54 59,34%	118 46,09%	32 50,79%
spędzam czas wolny	5 5,49%	13 5,07%	3 4,76%
biorę udział w szkoleniach	16 17,58%	6 2,34%	2 3,17%
biorę udział w wydarzeniach kulturalnych	23 25,27%	11 4,29%	5 7,93%
uczę się/pracuję	39 42,85%	91 35,54	11 17,46%
wypożyczam zbiory do domu	87	245	60%

	95,60%	95,70%	95,23
--	--------	--------	-------

Z analizy danych zamieszczonych w powyższej tabeli wynika, że nauczyciele korzystają z oferty biblioteki w sposób bardziej kompleksowy i niż studenci i inni użytkownicy. Korzystanie z informacji zamieszczonych na stronie biblioteki podawane jako cel odwiedzin wskazywane jest przez 41,75% nauczycieli i 24,21% studentów, udział w szkoleniach wskazuje 17,58% nauczycieli i 2,34% studentów, w wydarzeniach kulturalnych 25,27% nauczycieli i 4,29% studentów. Każdy z wymienionych celów wskazuje liczba nauczycieli procentowo wyższa od liczby studentów.

Ocena całości usług – oceny globalne

Do oceny całości (i poszczególnych) usług użyto pięciopunktowej skali, w której istnieje taka sama liczba ocen negatywnych i pozytywnych. Ocena środkowa jest oceną pośrednią.

Przyjęto, że za oceny negatywne uznane będą oceny 1-2 (1- ocena bardzo niska, 2 ocena niska) a za oceny pozytywne oceny 4-5 (4 – ocena wysoka a 5 ocena bardzo wysoka). Ocena 3 to ocena pośrednia.

Tabela 7. Liczba i procent ocen negatywnych i pozytywnych dokonanych przez użytkowników biblioteki.

Oceny negatywne			Oceny pozytywne		
Bardzo niska	Ocena 1	Liczba i % udzielonych odpowiedzi 1 – 0,24%	Wysoka	Ocena 4	121 - 29,51%
Niska	Ocena 2	3 – 0,73%	Bardzo wysoka	Ocena 5	276 - 67,31%

Źródło: Opracowanie własne

Oceny pozytywne wystawione przez respondentów stanowią 98,47% wszystkich udzielonych odpowiedzi.

Na podstawie danych, dotyczących struktury społecznej użytkowników, dokonano porównania oceny całości usług bibliotecznych wyrażonych przez studentów, nauczycieli i innych użytkowników.

Tabela 8. Odpowiedzi na pytanie „Jak Pan/Pani ocenia całość usług bibliotecznych? (wg skali od 1 do 5, gdzie: 1 oznacza „bardzo źle”, a 5 oznacza „bardzo dobrze”).

Oceny	Nauczyciele N=91	Studenci/uczniowie N=256	Inni N=63	Liczba poszczególnych ocen
1	0 – 0%	1 – 0,39%	0 – 0%	1
2	1 – 1,10%	3 – 1,16%	0 – 0%	4
3	0 – 0%	8 – 3,09%	1 – 1,52%	9
4	18 – 19,78%	83 – 32,05%	17 – 27,27%	118
5	72 – 79,12%	161 – 63,32%	45 – 71,21%	278

Źródło: Opracowanie własne

Z analizy danych wynika, że *nauczyciele* biorący udział w badaniu oceniają całość usług bibliotecznych wyżej niż *studenci* i *inni*. W grupie badanych nauczycieli 79,12% przyznaje usługom najwyższą ocenę, czyli 5. Wśród *innych* użytkowników 71,21% ocenia usługi najwyżej. Najwyższą notę za całość usług przyznaje 63,32% studentów.

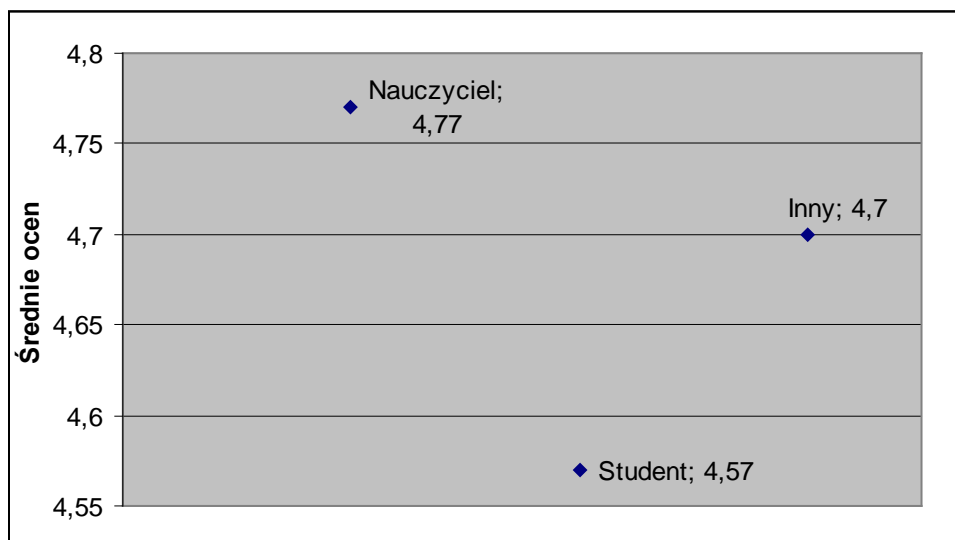
Globalny wskaźnik satysfakcji to średnia arytmetyczna, która została obliczona poprzez podzielenie sumy wszystkich ocen przez liczbę badanych. Wyliczona średnia ocena usług wynosi 4,63.

Tabela 9. Średnie oceny globalne wystawione przez użytkowników zróżnicowanych według statusu

Respondenci	Średnie oceny globalne biblioteki
Nauczyciele N=91	4,77
Studenci N=256	4,57
Inni N=63	4,7
Suma N=410	4,63

Źródło: Opracowanie własne

Analiza danych wskazuje, że ocena globalna biblioteki jest wysoka. Najwyższą ocenę bibliotece wystawiają nauczyciele – 4,77 i inni użytkownicy – 4,7. Studenci oceniają ją najniżej – na 4,57.



Rysunek 10. Średnia ocen globalnych ze względu na status

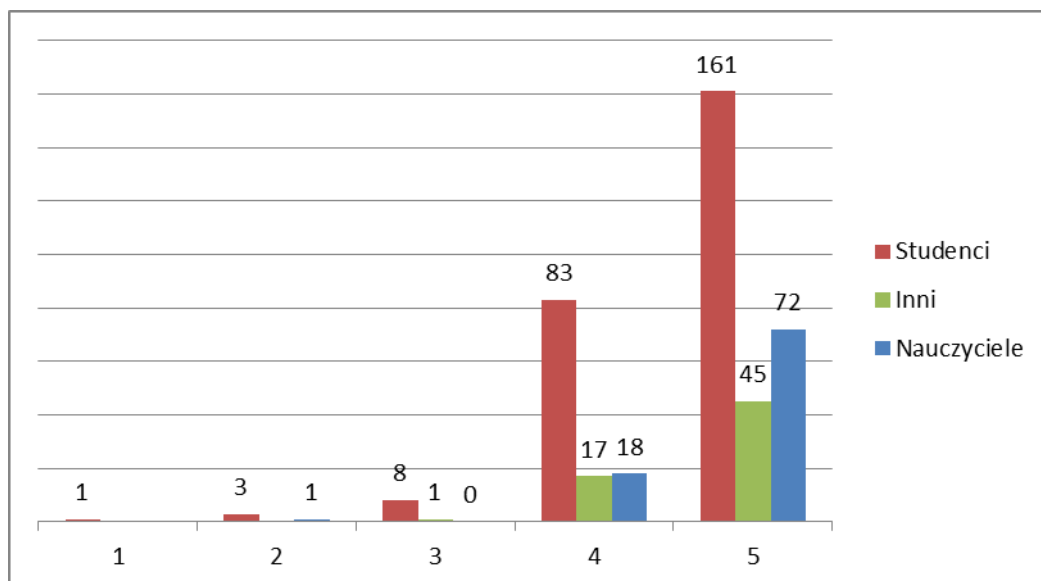
Źródło: Opracowanie własne

Tabela 10. Ocena całości usług bibliotecznych dokonywana przez użytkowników zróżnicowanych według kategorii wiekowych.

Wiek	Oceny					Suma	Średnia
	1	2	3	4	5		
Powyżej 60	0	0	0	1 9,10%	10 90,90%	11	4,91
46-60	0	0	0	9 21,42%	33 78,57%	42	4,79
25-44	0	0	3 1,97%	34 22,37%	115 75,66%	152	4,74
20-24	0	3 1,72%	5 2,87%	64 36,78%	102 58,62%	174	4,52
16-19	1 3,57%	0	0	12 42,86%	15 53,57%	28	4,43
13-15	0	0	1 33,33%	1 33,33%	1 33,33%	3	4

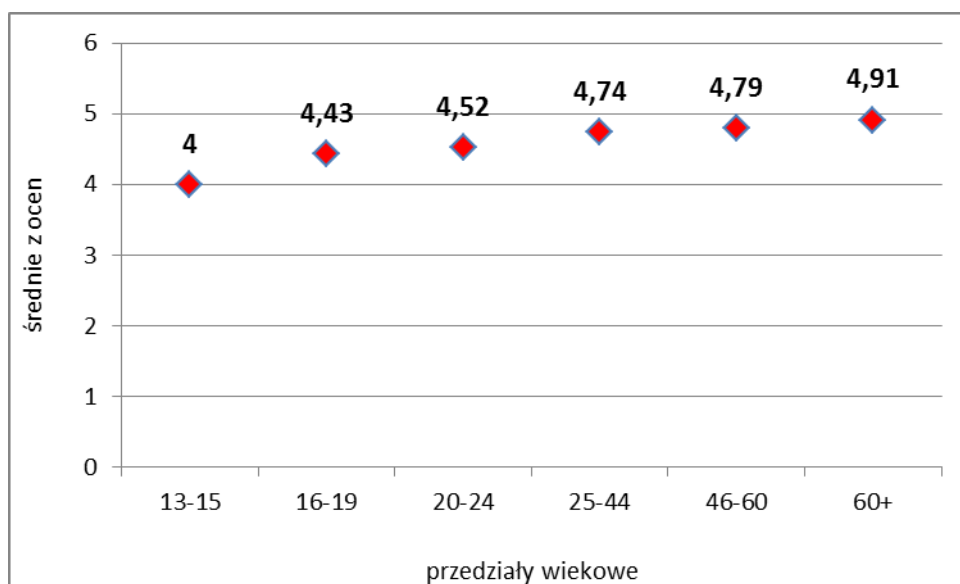
Źródło: Opracowanie własne

W każdym z przedziałów wiekowych najczęściej jest ocen najwyższych (4 i 5). Najniższe oceny (1 i 2) zostały wystawione przez respondentów w przedziale wiekowym od 13 do 24 roku życia. Najwięcej ocen pozytywnych wystawili użytkownicy w wieku 25-44.



Rysunek 11. Oceny ze względu na status

Negatywnie (ocena 1 i 2) oceniło całość usług 1,10% badanych *nauczycieli* i 1,55% *studentów*. Użytkownicy z grupy *inni* nie wyrazili ocen negatywnych. Pozytywną ocenę usług (4 i 5) wyraziło 98,9% *nauczycieli*, 95,37% *studentów* i 98,48% użytkowników z grupy *inni*.



Rysunek 12. Oceny globalne ze względu na wiek użytkownika

Źródło: Opracowanie własne

Z powyższego wykresu wynika, że najniżej oceniają usługi biblioteczne respondenci w przedziale wieku 13-15, a najwyższej osoby powyżej 60-tego roku życia. Oceny rosną proporcjonalnie do wieku respondentów.

Tabela 11. Powiązanie form korzystania z usług biblioteki z oceną globalną.

Cel odwiedzin	Liczba wskazań	Ocena globalna	Procent ogółu odpowiedzi liczony od ilości respondentów
korzystam z informacji zamieszczonych na witrynie internetowej biblioteki, której dotyczy ankieta	127	4,78	30,98
korzystam z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece	95	4,66	23,17
korzystam z urządzeń kopiujących (<i>np. ksero, drukarki, skanera</i>)	71	4,59	17,32
korzystam z zasobów elektronicznych (katalogi, bazy danych, czasopisma elektroniczne, książki elektroniczne, itp.)	203	4,67	49,51
korzystam ze zbiorów biblioteki na miejscu	136	4,67	33,17
poszukuję potrzebnych informacji (związanych np. z nauką, pracą zawodową, życiem codziennym, itp.)	204	4,67	49,76
spędzam wolny czas	21	4,76	5,11
uczestniczę w szkoleniach organizowanych przez bibliotekę (<i>dotyczących np. korzystania z biblioteki, obsługi komputerów, finansów, itp.</i>)	24	4,67	5,85
uczestniczę w wydarzeniach kulturalnych organizowanych przez bibliotekę	39	4,79	9,51
uczę się / pracuję	141	4,66	34,39
Wypożyczam zbiory do domu	392	4,65	93,38

Źródło: Opracowanie własne

Najwyżej globalnie ocenili usługi biblioteczne respondenci, którzy za cel odwiedzin w bibliotece podają udział w wydarzeniach kulturalnych – 4,79 oraz korzystanie z informacji zamieszczonych na

stronie – 4,78. Powyżej średniej (4,63) oceniono także spędzanie wolnego czasu – 4,76 oraz udział w szkoleniach, poszukiwanie informacji, korzystanie za zasobów elektronicznych i korzystanie ze zbiorów na miejscu - 4,67.

Ocena poszczególnych usług oferowanych przez bibliotekę

Trzecie pytanie zawarte w ankiecie służyło do oceny poszczególnych usług świadczonych przez bibliotekę (w tym jej wyposażenia i funkcjonowania). Do oceny, tak jak w pytaniu drugim, użyto skali ocen 1-5. Ponadto dodano do niej opcję ND – nie dotyczy. Wybranie odpowiedzi ND może oznaczać brak usługi w bibliotece lub fakt, iż użytkownik z niej nie korzysta.

Dla oceny poszczególnych usług i form pracy biblioteki wyliczono średnie arytmetyczne bez kategorii ND oraz medianę. Wyznaczono także wartość najczęściej występującą czyli dominantę.

Tabela 12. Miary tendencji centralnej oraz udział procentowy wszystkich odpowiedzi i odpowiedzi ND dla poszczególnych usług, zasobów i form pracy oferowanych przez bibliotekę.

Pytanie	Skala ocen						Średnia arytmetyczna bez kategorii ND	Dominanta	Mediana
	1	2	3	4	5	0 ND			
warunki lokalowe i czytelność oznakowania w bibliotece	0 0,00%	3 0,73%	14 3,41%	90 21,95%	294 71,71%	9 2,20%	4,68	5	5
wyposażenie biblioteki (umeblowanie, dostępność i jakość sprzętu)	1 0,24%	2 0,49%	27 6,59%	152 37,07%	216 52,68%	12 2,93%	4,46	5	5
godziny otwarcia	1 0,24%	10 2,44%	37 9,02%	143 34,88%	214 52,20%	5 1,22%	4,38	5	5
pracowników biblioteki	2 0,49%	3 0,73%	20 4,88%	92 22,44%	287 70,00%	6 1,46%	4,63	5	5

a) kultura obsługi (życzliwość, nastawienie, pomoc)	2 0,49%	6 1,46%	20 4,88%	74 18,05%	304 74,15%	4 0,98%	4,66	5	5
b) kompetencje	0 0,00%	4 0,98%	9 2,20%	82 20,00%	301 73,41%	14 3,41%	4,72	5	5
c) dyspozycyjność	0 0,00%	5 1,22%	20 4,88%	106 25,85%	268 65,37%	11 2,68%	4,60	5	5
zasady wypożyczeń	10 2,44%	16 3,90%	44 10,73%	118 28,78%	220 53,66%	2 0,49%	4,28	5	5
a) czas realizacji zamówienia	2 0,49%	5 1,22%	12 2,93%	56 13,66%	328 80,00%	7 1,71%	4,74	5	5
b) dopuszczalna liczba egzemplarzy	38 9,27%	42 10,24%	112 27,32%	104 25,37%	98 23,90%	16 3,90%	3,46	3	4
c) okres wypożyczeń	12 2,93%	25 6,10%	67 16,34%	117 28,54%	177 43,17%	12 2,93%	4,06	5	4
zbiory drukowane, np. książki, czasopisma (kompletność, przydatność, liczba egzemplarzy, aktualność, itp. w stosunku do oczekiwań)	1 0,24%	17 4,15%	66 16,10%	167 40,73%	126 30,73%	33 8,05%	4,06	4	4
witrynę internetową biblioteki (przydatność, zakres, aktualność i czytelność zamieszczanych informacji)	1 0,24%	6 1,46%	38 9,27%	137 33,41%	188 45,85%	40 9,76%	4,36	5	5
usługi informacyjne (informowanie o zbiorach, wyszukiwanie zbiorów i	1	6	22	103	214	64	4,51	5	5

informacji)	0,24%	1,46%	5,37%	25,12%	52,20%	15,61%			
możliwość korzystania z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece	1 0,24%	7 1,71%	19 4,63%	82 20,00%	188 45,85%	113 27,56%	4,51	5	5
zasoby elektroniczne (kompletność, aktualność baz danych, czasopism, książek itp. w stosunku do oczekiwań)	2 0,49%	20 4,88%	30 7,32%	106 25,85%	95 23,17%	157 38,29%	4,08	N	4
możliwość korzystania z urządzeń kopiujących (np. ksero, drukarki, skanera)	4 0,98%	8 1,95%	25 6,10%	69 16,83%	119 29,02%	184 44,88%	4,29	N	5
Wydarzenia kulturalne organizowane przez bibliotekę	1 0,24%	2 0,49%	22 5,37%	70 17,07%	82 20,00%	233 56,83%	4,30	N	4
Zbiory audiowizualne, np. audiobooki, filmy, nagrania (kompletność, przydatność, liczba egzemplarzy, aktualność, itp. w stosunku do oczekiwań)	1 0,24%	12 2,93%	28 6,83%	67 16,34%	51 12,44%	251 61,22%	3,97	N	4
ofercję edukacyjną (szkolenia, kursy, warsztaty, seminaria, itp. organizowane przez bibliotekę)	1 0,24%	4 0,98%	19 4,63%	54 13,17%	58 14,15%	274 66,83%	4,21	N	4

Mimo iż kategoria ND nie jest brana pod uwagę przy wyliczaniu średniej arytmetycznej, ma wpływ na interpretację przedstawionych danych. Dobrze zilustruje to przykład oceny zbiorów audiowizualnych posiadanych przez bibliotekę. Zostały one ocenione średnio podobnie jak zbiory tradycyjne (4,06) na 3,97. W odróżnieniu od zbiorów tradycyjnych, trudno mówić, że zbiory audiowizualne, którymi dysponuje biblioteka są kompletne czy aktualne. Wyjaśnienie tej zastanawiająco wysokiej oceny można znaleźć analizując % odpowiedzi ND. Okazuje się, że aż 61,22% użytkowników nie oceniło tej

usługi co znaczy, że albo jej nie znają albo nie korzystają z niej. Odpowiedź ND dominuje w zbiorze odpowiedzi respondentów (jest dominantą).

Podobnie można analizować średnią ocenę usług edukacyjnych świadczonych przez bibliotekę. Użytkownicy ocenili usługi edukacyjne średnio na 4,21 przy czym oceniło je tylko 33,17% badanych, aż 66,83% respondentów wybrało odpowiedź ND. Średnią ocen usług edukacyjnych wystawionych przez respondentów warto zestawić z oceną, którą wystawili usługom edukacyjnym użytkownicy wskazujący udział w tych imprezach jako cel odwiedzin w bibliotece.

Analiza ocen cząstkowych

Respondenci biorący udział w badaniu oceniali usługi oferowane przez bibliotekę. Analiza tych danych, uzyskanych z odpowiedzi na pytanie III, daje możliwość zaobserwowania, jak użytkownicy wg kategorii status, oceniają poszczególne aspekty funkcjonowania biblioteki.

Tabela 13. Ogólna ocena warunków lokalowych i czytelności oznakowania w bibliotece dokonywana przez użytkowników zróżnicowanych ze względu na status.

Status respondenta	Ocena globalna
Nauczyciel	4,71
Student/uczeń	4,54
Inny	4,78
Średnia ocena	4,68

Źródło: Opracowanie własne

Warunki lokalowe w bibliotece najlepiej ocenili nauczyciele – na 4,71, a najniżej studenci - 4,54. Inni użytkownicy wystawili ocenę 4,78. Średnia ocen wynosi 4,68.

Tabela 14. Ogólna ocena wyposażenia biblioteki (umeblowanie, dostępność i jakość sprzętu) dokonywana przez użytkowników zróżnicowanych według statusu.

Status respondenta	Ocena globalna
Nauczyciel	4,7
Student/uczeń	4,3
Inny	4,4
Średnia ocena	4,46

Źródło: Opracowanie własne

Wyposażenie biblioteki (umeblowanie, dostępność i jakość sprzętu) zostało średnio ocenione na 4,46. Najwyższą notę wyposażeniu biblioteki przyznają nauczyciele – 4,7 i użytkownicy z kategorii *inni* – 4,4, najniższą *studenci* – 4,3.

Tabela 15. Ogólna ocena godzin otwarcia biblioteki dokonywana przez użytkowników zróżnicowanych ze względu na status.

Status respondenta	Ocena globalna
Nauczyciel	4,60
Student/uczeń	4,20
Inny	4,35
Średnia ocena	4,38

Źródło: Opracowanie własne

Biblioteka jest czynna codziennie od godziny 10:00 do 19:00, a w soboty od 10:00 do 15:00. Godziny otwarcia biblioteki zapewniające dostęp do oferowanych przez nią usług zostały średnio ocenione na 4,38. Nauczyciele oceniają godziny otwarcia na 4,60, inni na 4,35. Najniższą notę godzinom otwarcia przyznają studenci – 4,20.

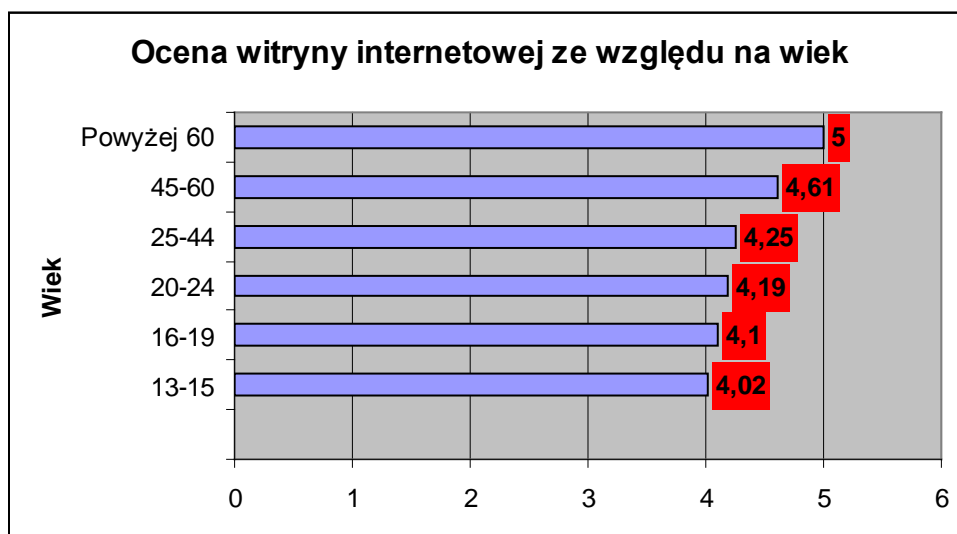
Tabela 16. Ogólna ocena witryny internetowej dokonywana przez użytkowników zróżnicowanych ze względu na status.

Status respondenta	Ocena globalna
Nauczyciel	4,48
Student/uczeń	4,18
Inny	4,42
Średnia ocena	4,36

Źródło: Opracowanie własne

Witryna internetowa biblioteki (jej przydatność, zakres, aktualność i czytelność zamieszczonych informacji) została oceniona przez respondentów na 4,36. Nauczyciele oceniają ją najwyżej, na 4,48, ale jest to ocena poniżej globalnej oceny całości usług wynoszącej 4,63. Osoby, których celem odwiedzin w bibliotece jest korzystanie z informacji

zamieszczonych na witrynie internetowej biblioteki, dają jej wysoką notę – 4,78, zdecydowanie powyżej średniej globalnej. Najniżej oceniają witrynę internetową studenci - 4,18



Rysunek 13. Średnie oceny witryny internetowej według wieku respondentów

Źródło: Opracowanie własne

Z danych zaprezentowanych na wykresie wynika, że najniżej stronę internetową oceniają użytkownicy w przedziałach wiekowych od 13 do 44 roku życia. Wyższe oceny przyznają użytkownicy od 45 do 60 roku życia. Najwyżej oceniają stronę osoby powyżej 60 roku życia. Dane prezentowane na powyższym wykresie wskazują, że osoby starsze są bardziej skłonne wystawiać oceny pozytywne, niż osoby młodsze..

Tabela 17. Ogólna ocena możliwości korzystania z komputerów w bibliotece dokonywana przez użytkowników zróżnicowanych według statusu.

Status respondenta	Ocena globalna
Nauczyciel	4,64
Student/uczeń	4,49
Inny	4,39
Średnia ocena	4,51

Źródło: Opracowanie własne

Możliwość korzystania z komputerów (nowoczesny sprzęt, dostęp do pracowni komputerowych) uzyskała notę 4,51, niższą od tej, którą wystawiły osoby, które za cel odwiedzin podały chęć skorzystania z komputerów znajdujących się w bibliotece. One

oceniły możliwość korzystania ze sprzętu na 4,66. Najniżej usługę ocenili respondenci z grupy *inni* – na 4,39. Usługi nie oceniło, podając odpowiedź „Nie dotyczy” – 27,56% użytkowników.

Tabela 18. Ogólna ocena możliwości korzystania z urządzeń kopiujących w bibliotece dokonywana przez użytkowników zróżnicowanych według statusu.

Status respondenta	Ocena globalna
Nauczyciel	4,24
Student/uczeń	4,18
Inny	4,45
Średnia ocena	4,29

Źródło: Opracowanie własne

Możliwość korzystania z urządzeń kopiujących została oceniona poniżej średniej globalnej. Oceny wszystkich grup respondentów są do siebie zbliżone. Średnia ocena to 4,29. Osoby, które jako cel wizyty w bibliotece wskazały chęć skorzystania z urządzeń kopiujących oceniły usługę wyżej – na 4,59. Jest to jednak w dalszym ciągu ocena poniżej średniej. Usługi nie oceniło 44,88% użytkowników.

W pytaniu trzecim, w dwóch miejscach, użytkownicy dokonują ocen globalnych i częściowych. Dotyczy to pytań oceniających pracowników biblioteki i zasad wypożyczeń.

Respondenci oceniali pracowników biblioteki globalnie (Tabela 17) i częściowo, odnosząc się do kultury obsługi, kompetencji i dyspozycyjności (Tabela 18).

Tabela 19. Ogólne oceny pracowników biblioteki dokonywane przez użytkowników zróżnicowanych według statusu.

Respondenci	Średnie ocen pracowników biblioteki
Nauczyciele	4,77
Studenci	4,54
Inni	4,59
Średnia	4,63

Źródło: Opracowanie własne.

Ocena globalna pracowników, wyrażona przez wszystkie grupy badanych jest wysoka, średnia wynosi 4,63.

Tabela 20. Oceny cząstkowe pracowników biblioteki dokonywane przez użytkowników zróżnicowanych według statusu.

Respondenci	Średnie cząstkowych ocen pracowników biblioteki		
	Kultura obsługi (życzliwość, nastawienie, pomoc)	Kompetencje	Dyspozycyjność
Nauczyciele	4,80	4,86	4,78
Studenci	4,50	4,62	4,50
Inni	4,68	4,69	4,54
Średnia	4,66	4,72	4,6

Źródło: Opracowanie własne

W ocenach cząstkowych najwyżej oceniane są kompetencje bibliotekarzy. Najwyżej oceniają je nauczyciele - na 4,86 oraz użytkownicy z grupy *inni* - na 4,69 (średnia – 4,72). Równie wysoko oceniana jest kultura pracowników biblioteki – średnio na 4,66. Należy zwrócić uwagę, że wystawione oceny są wysokie, bez względu na status respondenta. Praca bibliotekarzy nie we wszystkich aspektach jest jednak tak samo wysoko oceniana. Dyspozycyjność bibliotekarzy oceniono niżej, niż pozostałe aspekty ich pracy, na 4,6. Jest to ocena zbliżona do średniej globalnej oceny całości usług biblioteki, która wynosi 4,63.

Istotną częścią badania było poznanie opinii użytkowników na temat zasad wypożyczeń, szczególnie, iż biblioteka planuje wprowadzenie pewnych zmian w tym zakresie.

Tabela 21. Ogólne oceny zasad wypożyczeń dokonywane przez użytkowników zróżnicowanych według statusu.

Respondenci	Średnie ocen zasad wypożyczeń
Nauczyciele	4,50
Studenci	4,05
Inni	4,30
Średnia ocen	4,28

Źródło: Opracowanie własne

Ogólne oceny zasad wypożyczeń wystawione przez poszczególne grupy użytkowników różnią się między sobą. Najwyżej zasady wypożyczeń oceniają nauczyciele – 4,50, a najniżej studenci – 4,05. Ogólna ocena zasad wypożyczeń jest niższa od oceny globalnej całości usług i wynosi 4,28.

Tabela 22. Oceny cząstkowe zasad wypożyczeń w bibliotece dokonywane przez użytkowników zróżnicowanych według statusu.

Respondenci	Średnie cząstkowych ocen zasad wypożyczeń		
	Czas realizacji zamówienia	Dopuszczalna liczba egzemplarzy	Dopuszczalny okres wypożyczeń
Nauczyciele	4,89	4,1	4,3
Studenci	4,56	3,05	3,80
Inni	4,78	3,25	4,09
Średnia ocen	4,74	3,46	4,06

Źródło: Opracowanie własne

Z ocen cząstkowych zasad wypożyczeń oceny wszystkich grup użytkowników różnią się znacznie, ale wszyscy respondenci podobnie oceniają czas realizacji zamówienia, średnia ocen jest bardzo wysoka i wynosi 4,74. Najniżej oceniana jest dopuszczalna liczba egzemplarzy, które można wypożyczyć jednorazowo – średnio na 3,46. Najniżej tę usługę oceniają studenci – na 3,05, a najwyżej nauczyciele – na 4,1. Dopuszczalny okres wypożyczenia dokumentu oceniono średnio na 4,06.

W trakcie badania ocenie respondentów poddano także zbiory biblioteczne (Tabela 22).

W pytaniu zarówno o zbiory drukowane, jak również audiowizualne oraz elektroniczne, wyjaśniono, że chodzi o: kompletność, przydatność, liczbę egzemplarzy, aktualność, itp. w stosunku do oczekiwań.

Tabela 23. Oceny cząstkowe zbiorów bibliotecznych dokonywane przez użytkowników zróżnicowanych według statusu.

Respondenci	Średnie ocen cząstkowych zbiorów bibliotecznych		
	Zbiory drukowane, np. książki, czasopisma	Zbiory audiowizualne, np. audiobooki, filmy, nagrania	Zasoby elektroniczne
Nauczyciele	4,18	3,85	4,07
Studenci	4,01	4,02	4,0
Inni	4,0	4,08	4,18
Średnia ocen	4,06	3,97	4,08
Udział odpowiedzi „Nie dotyczy”	8,05%	61,22%	38,29%

Źródło: Opracowanie własne

Zbiory drukowane (książki, czasopisma) użytkownicy ocenili na 4,06. Najwyżej ocenili je nauczyciele – na 4,18, najniżej studenci – na 4,01. Zbiorów drukowanych nie oceniło 8,05% ankietowanych użytkowników. Zbiory audiowizualne zostały ocenione na 3,97. Ocenę tę wystawiło tylko 38,78 % ankietowanych, 61,22% nie oceniło tej kategorii zbiorów wybierając odpowiedź „Nie dotyczy”. Znaczący to, że użytkownicy nie korzystają z tej usługi, mimo, iż biblioteka ją oferuje. Podobnie zasoby elektroniczne ocenione zostały na 4,08 przez 61,71% użytkowników. 38,29% ankietowanych nie oceniło tej usługi wybierając opcję „Nie dotyczy”. Ogólna ocena wszystkich kategorii zbiorów wynosi 4,04 i jest znacznie niższa od globalnej oceny całości usług.

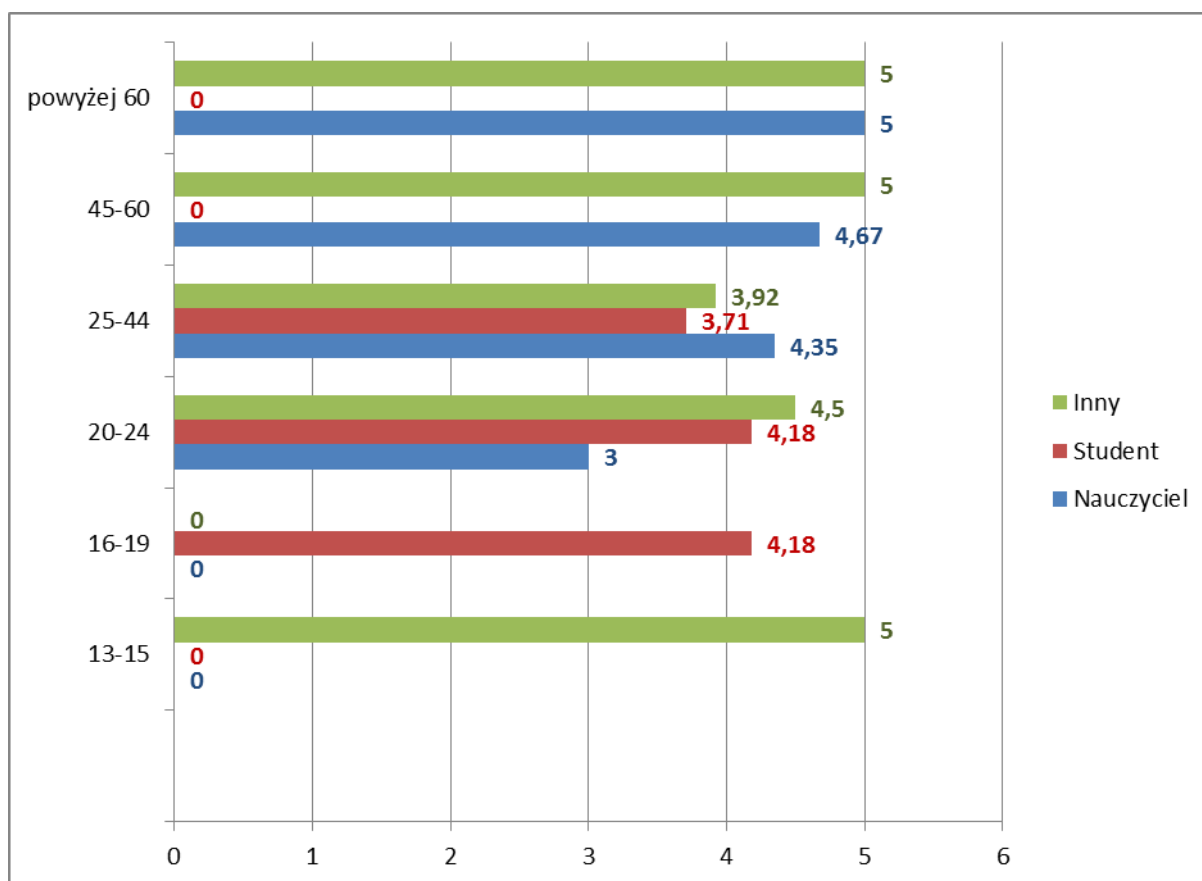
Biblioteka Pedagogiczna w Toruniu jest placówką edukacyjną, wspomaga doskonalenie nauczycieli, uczniów i studentów oraz wszystkich innych kształcących się użytkowników. W swojej ofercie edukacyjnej posiada wiele rodzajów szkoleń, kursów, warsztatów i seminariów adresowanych do grona swoich odbiorców. W Tabeli 23 przedstawiono oceny tej oferty dokonane w trakcie badań.

Tabela 24. Ogólna ocena oferty edukacyjnej biblioteki dokonywana przez użytkowników zróżnicowanych według statusów.

Respondenci	Średnie ocen oferty edukacyjnej
Nauczyciele	4,41
Studenci/uczniowie	4,03
Inni	4,24
Średnia ocen	4,21

Źródło: Opracowanie własne

Średnia ocena oferty edukacyjnej wyrażona przez wszystkich użytkowników, którzy dokonali oceny wynosi 4,21. Najwyżej oceniają ją nauczyciele – na 4,41, najniżej studenci – na 4,03. Szkolenia oceniło 33,17% użytkowników, 66,83% wybrało odpowiedź „Nie dotyczy”. Osoby, które jako jeden z celów odwiedzin w bibliotece podają udział w szkoleniach, średnio oceniają je wysoko, na 4,67.



Rysunek 14. Średnie ocen oferty edukacyjnej biblioteki według wieku i statusu użytkownika

Najwyżej ofertę edukacyjną oceniają nauczyciele w wieku 45-60 na 4,67 i powyżej sześćdziesiątego roku życia na 5 oraz *inni* użytkownicy powyżej sześćdziesiątego roku życia na 5.

Uczniowie i studenci, w wieku 16-19 i 20-24 dla których biblioteka prowadzi szereg zajęć edukacyjnych, oceniają je na 4,18.

Tabela 25. Ogólna ocena usług informacyjnych dokonywana przez użytkowników zróżnicowanych według statusu.

Respondenci	Ocena
Nauczyciele	4,69
Studenci/uczniowie	4,38
Inni	4,47
Średnia	4,51

Źródło: Opracowanie własne

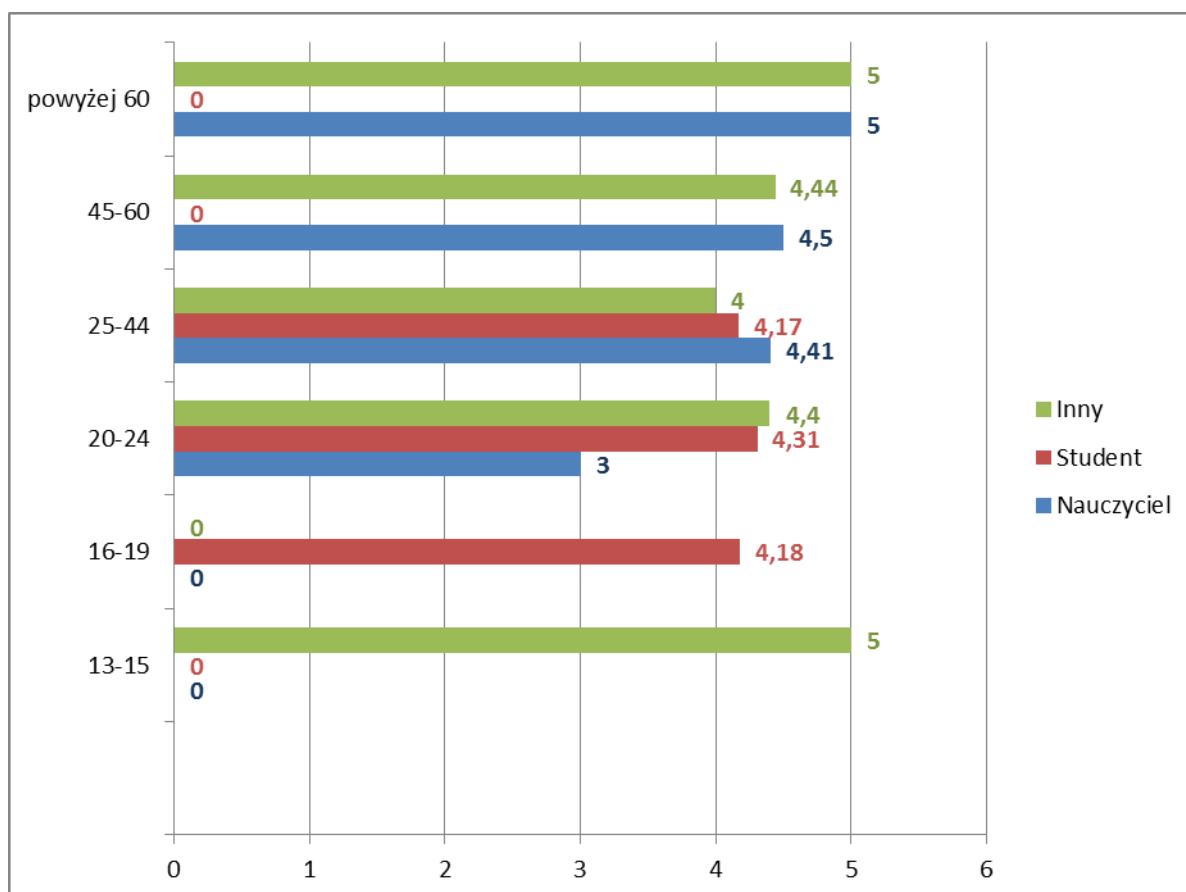
Średnia ocena usług informacyjnych świadczonych przez bibliotekę (informowanie o zbiorach, wyszukiwanie zbiorów i informacji) jest wysoka i wynosi 4,51. Najwyżej usługi informacyjne oceniają nauczyciele (4,69) i *inni* (4,47). Studenci dają usługom informacyjnym średnią ocen 4,38. Usług informacyjnych świadczonych przez bibliotekę nie oceniło 15,61% użytkowników.

Tabela 26. Ogólna ocena wydarzeń kulturalnych dokonywana przez użytkowników zróżnicowanych według statusu.

Respondenci	Ocena
Nauczyciele	4,22
Studenci/uczniowie	4,22
Inni	4,57
Średnia ocen	4,3

Źródło: Opracowanie własne

Średnia ocen wydarzeń kulturalnych wynosi 4,3. Uczestnictwo w wydarzeniach organizowanych przez bibliotekę najwyżej oceniła grupa użytkowników o statusie *inni* - na 4,57. Oceny dokonane przez nauczycieli i studentów są identyczne i wynoszą 4,22. Osoby podające jako cel odwiedzin w bibliotece udział w wydarzeniach kulturalnych oceniają je bardzo wysoko – na 4,79.



Rysunek 15. Średnie ocen wydarzeń kulturalnych ze względu na wiek i status

Najwyżej oceniają uczestnictwo w wydarzeniach kulturalnych nauczyciele i użytkownicy o statusie *inny* w wieku 45-60 i powyżej sześćdziesiątego roku życia.

Tabela 27. Porównanie średnich ocen w wybranych obszarach działalności biblioteki

Oceniany aspekt działalności	Średnia ocena
Kompetencje pracowników	4,72
Witryna internetowa	4,36
Wydarzenia kulturalne	4,30
Oferta edukacyjna	4,21
Zbiory drukowane	4,06

Źródło: Opracowanie własne

Powyższa tabela jest zestawieniem wybranych średnich ocen poszczególnych usług, które oferuje biblioteka. Zaprezentowane oceny są wysokie, powyżej 4. Najwyżej ocenione są kompetencje pracowników a najniżej zbiory biblioteczne i oferta edukacyjna.

Ocena programu LimeSurvey wykorzystanego do gromadzenia i analizy danych

Program LimeSurvey wykorzystany do przeprowadzenia badania jest bardzo rozbudowany, posiada szereg funkcjonalności, które gwarantują użytkownikom tworzenie i obsługę rzetelnych badań. Umożliwia automatyczne zliczanie wyników oraz ich filtrowanie według określonych kryteriów. Informacje zawarte w kwestionariuszach generowane są w postaci podsumowania wszystkich dostępnych pól oraz sum częściowych opartych na pokazanych pytaniach. Wyniki mogą być prezentowane w jednej linii (ilościowo) lub graficznie za pomocą wykresów. Na wyniki można nakładać filtry i analizować dane według wybranych kryteriów. Można zestawiać ze sobą różne dane np. z metryczki (płeć, wiek, status, częstotliwość odwiedzin) z odpowiedziami na pytania i ocenami usług (globalnych lub częściowych). W prostych pytaniach typu skala wyliczana jest poprawnie średnia arytmetyczna oraz odchylenia standardowe. Formaty prezentacji wyników to HTML, PDF i Excel.

Podsumowanie

Cele założone w badaniu zostały osiągnięte. Ujednolicony kwestionariusz badania satysfakcji użytkowników wykorzystany w badaniu pozwolił na zebranie opinii użytkowników na temat usług oferowanych przez bibliotekę. Program LimeSurvey, zastosowany do realizacji badań, zapewnił nie tylko sprawne przeprowadzenie samego badania, ale i szczegółową analizę danych. W trakcie analizy danych używano różnych miar statystycznych: częstości (liczba odpowiedzi na dane pytanie), średniej arytmetycznej oraz dominanty (najczęściej padająca odpowiedź) oraz mediany (wartość środkowa).

Wyniki badań dowodzą, że największą grupę użytkowników biblioteki stanowią osoby w wieku 20-24 i 25-44 lat (studenci i nauczyciele). Stanowi to 80% badanych użytkowników. Odwiedzają oni bibliotekę kilka razy lub przynajmniej raz w miesiącu.

Nauczyciele (reprezentujący populację docelową, dla której potrzeb powołana jest biblioteka) korzystają z oferty biblioteki w sposób bardziej kompleksowy i niż studenci i inni użytkownicy. Odwiedzając bibliotekę znacznie częściej niż pozostali użytkownicy korzystają z informacji zamieszczonych na stronie biblioteki, biorą udział w szkoleniach i w wydarzeniach kulturalnych.

Prawie 40% badanych nauczycieli odwiedza bibliotekę conajmniej kilka razy w miesiącu.

Poziom satysfakcji użytkowników z oferowanych przez bibliotekę usług w skali od 1 do 5 kształtuje się na poziomie 4,63, co można uznać za wynik satysfakcjonujący. Najwyżej zostali ocenieni pracownicy biblioteki – za kompetencje, gotowość do niesienia pomocy i życzliwość.

Równie wysoko użytkownicy ocenili czas realizacji zamówienia, który w bibliotece jest bardzo krótki (deklarowane pół godziny w praktyce sprowadza się do kilku minut oczekiwania na książkę).

Jest to jedna z mocnych stron biblioteki – nowoczesnej i w pełni zautomatyzowanej – dzięki czemu proces realizacji zamówienia jest bardzo krótki i użytkownicy to doceniają.

Biblioteka Pedagogiczna w Toruniu przygotowuje się do wprowadzenia nowych zapisów w regulaminie. Jedną z zmian będzie zwiększenie dopuszczalnej liczby egzemplarzy, które może jednorazowo wypożyczyć użytkownik. Wyniki badania potwierdzają, że wszystkie grupy użytkowników nisko oceniają obecnie dopuszczalną liczbę wypożyczanych egzemplarzy. Zapowiadane zmiany powinny poprawić poziom satysfakcji użytkowników w tej kwestii.

Mimo, iż biblioteka prowadzi elastyczną politykę gromadzenia zbiorów, reagując szybko na potrzeby użytkowników (przede wszystkim zaspokajane są potrzeby kształcących się i doskonalących nauczycieli oraz studentów przygotowujących się do zawodu pedagoga), ocena wszystkich rodzajów zbiorów jest relatywnie niska i wynosi 4,04. Zbiory drukowane oceniło 91,5% użytkowników, zbiory audiowizualne tylko 38,88% badanych, a elektroniczne 61,71%. Wysoka ocena zbiorów audiowizualnych i elektronicznych, których biblioteka posiada niewiele (trudno mówić o ich kompletności czy aktualności) wyrażona tylko przez 40% użytkowników korzystających z nich, jest na tyle zaskakująca, iż postanowiono zająć się dogłębnym zbadaniem tego problemu.

Biblioteka Pedagogiczna w Toruniu jest placówką edukacyjną, wspomaga doskonalenie nauczycieli, uczniów i studentów oraz wszystkich innych kształcących się użytkowników. W swojej ofercie edukacyjnej posiada wiele rodzajów szkoleń, kursów, warsztatów i seminariów adresowanych do grona swoich odbiorców. Średnia ocena oferty jest dość niska, użytkownicy oceniają ją na 4,21, przy czym osoby odwiedzające bibliotekę w celu skorzystania z oferty edukacyjnej oceniają ją bardzo wysoko – na 4,67.

Duża liczba odpowiedzi ND wskazanych przy ocenie zbiorów audiowizualnych, zasobów elektronicznych, oferty edukacyjnej, wydarzeń kulturalnych, możliwości korzystania z komputerów i Internetu oraz urządzeń kopiujących może świadczyć o tym, że usługi te nie są dostatecznie promowane lub użytkownicy nie są nimi zainteresowani.

Analiza wyników badania dowodzi, że Biblioteka świadczy usługi na wysokim poziomie. Użytkownicy korzystający z usług placówki otrzymują w niej wsparcie w zaspokajaniu swoich potrzeb biblioteczno-informacyjnych. W planach rozwoju biblioteki na najbliższą przyszłość znajdują się działania zmierzające do systematycznego poznawania opinii użytkowników na temat usług przez nią oferowanych.

Działania na przyszłość:

1. przeprowadzenie kolejnych badań satysfakcji w celu uzyskania materiału do badań porównawczych,
2. sprawdzenie wpływu zmian w regulaminie na poziom satysfakcji użytkowników w zakresie zasad wypożyczeń,
3. korekta polityki gromadzenia zbiorów w celu lepszego dostosowania struktury księgozbioru do potrzeb użytkowników,
4. zbadanie potrzeb użytkowników w zakresie szkoleń i imprez kulturalnych oraz dostosowanie poziomu atrakcyjności oferty do ich oczekiwań.