



# Biblioteka Główna

POLITECHNIKA WARSZAWSKA

# Przyszłość bibliotek w rękach użytkowników

Edyta Strzelczyk  
Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej  
[edyta.strzelczyk@pw.edu.pl](mailto:edyta.strzelczyk@pw.edu.pl)



# Pomiar efektywności pracy bibliotek



Statystyka  
biblioteczna

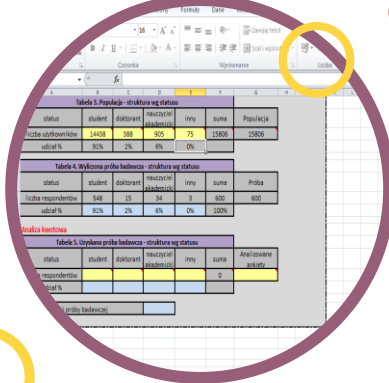
Wskaźniki  
funkcjonalności

Wskaźnik  
„Satysfakcja  
Użytkowników”

wzór raportu



arkusz do analizy danych



arkusz do wyznaczenia próby



poradnik



nagrania webinarów



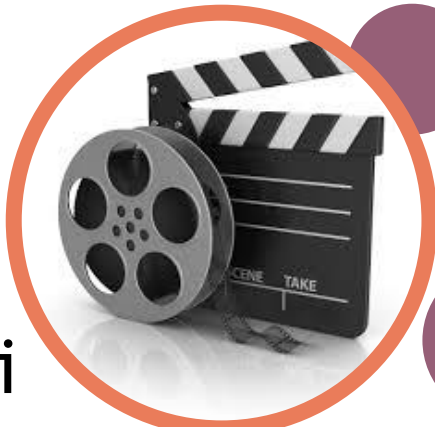
kwestionariusz

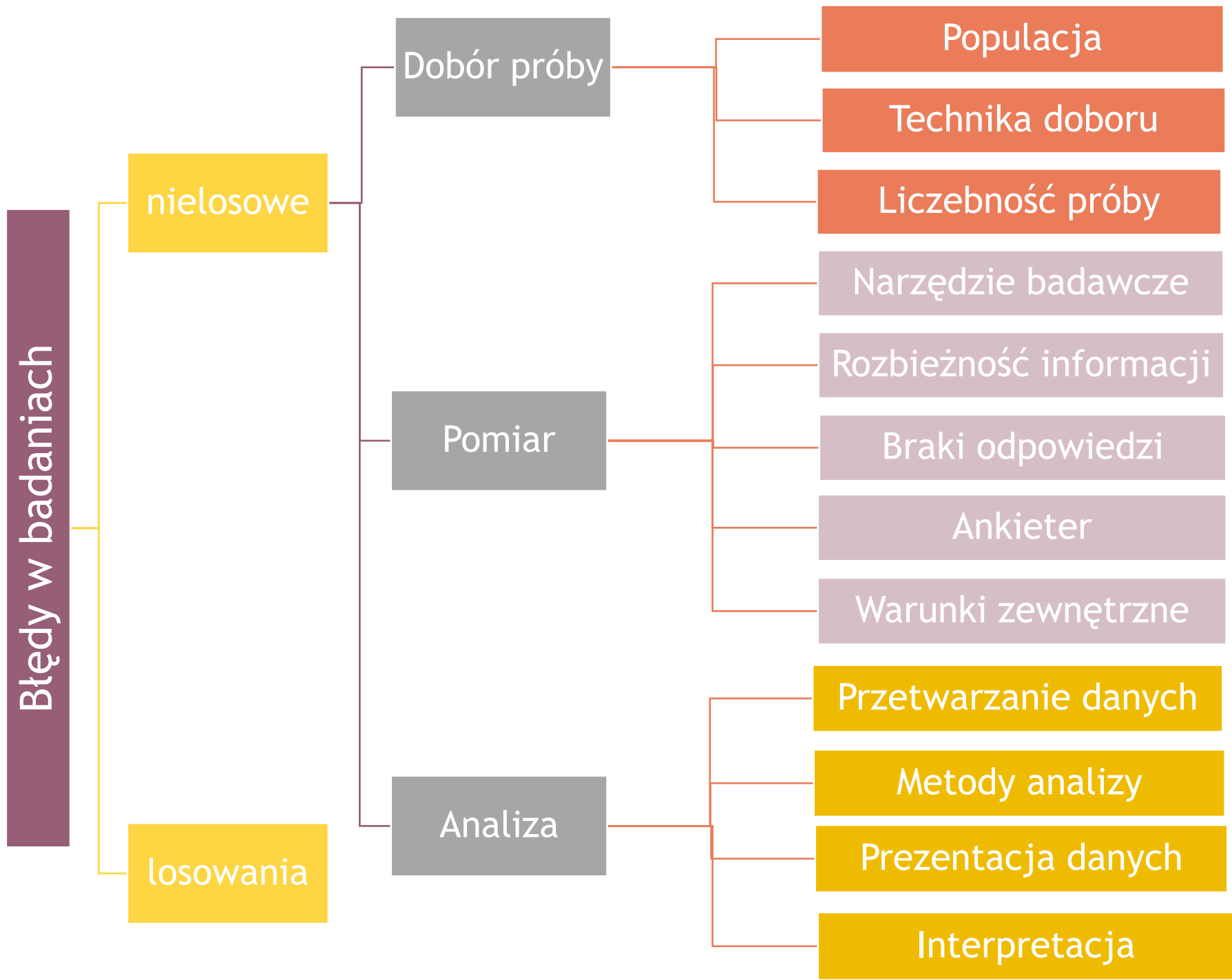


prezentacje



filmiki





1. Czy zgadza się Pan/Pani z pozytywną oceną zmian w rozmieszczeniu księgozbioru na półkach?
2. Czy wolisz spędzać czas między zajęciami w Czytelni Ogólnej czy Humanistycznej?
3. Które z poniżej wymienionych tytułów gazet dostępnych w bibliotece czyta Pan/Pani regularnie?
4. Jak ocenia Pan(i) aktualność zasobów książkowych i czasopism dostępnych w bibliotece?
5. Jak oceni Pan/Pani swój poziom przyswojenia nowej wiedzy zdobytej podczas szkolenia?
6. Czy liczba możliwych prolongat Pana(i) zdaniem jest wystarczająca?
7. Czy nie jest Pan(i) przeciwny pobieraniu opłat za przetrzymanie książek?
8. Jak określisz swój poziom satysfakcji z obsługi?
  - Bardzo wysoki
  - Wysoki
  - Średni
  - Słaby

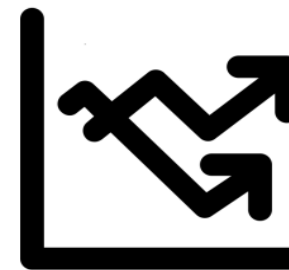
# Logika doboru próby



analiza  
kwotowa



próba  
badawcza



zmienna

Kwotowy dobór próby polega na odwzorowaniu struktury występującej w populacji określonej według wyodrębnionej zmiennej lub zmiennych na próbę badawczą, co następnie pozwala na przeniesienie wyników uzyskanych z takiej próby na populację.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
1	Pytanie I. W jakim celu odwiedza Pan/Pani zazwyczaj bibliotekę? Proszę uwzględnić zarówno osobistą obecność w bibliotece, jak i odwiedzanie strony internetowej												Pytanie III. Jak Pan/Pani ocenia: (wg skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza „bardzo źli						
	nr ankiet	korzystam z informacji zamieszczonych na witrynie internetowej biblioteki (...)	korzystam z komputerów i internetu dostępnych w bibliotece	korzystam z urządzeń kopiujących (...)	korzystam z zasobów elektronicznych (...)	korzystam ze zbiorów biblioteki na miejscu	poszukuję potrzebnych informacji (...)	spędzam wolny czas	uczestniczę w szkoleniach organizowanych przez bibliotekę (...)	uczestniczę w wydarzeniach kulturalnych organizowanych przez bibliotekę	uczę się / pracuję	wypożyczam zbiory do domu (...)	Pytanie II. Jak Pan/Pani ocenia całość usług bibliotecznych?	warunki lokalowe i czytelność oznakowania w bibliotece	wyposażenie biblioteki (...)	godziny otwarcia	pracowników w bibliotece	kultura obsługi (...)	kompetencje
2																			
3	1	n	n	n	n	n	t	n	n	n	n	t	5	5	5	5	5	5	5
4	2	n	n	n	t	t	t	n	n	n	n	n	5	4	bo	5	5	5	5
5	3	n	n	n	n	t	t	n	n	n	t	n	5	5	5	5	5	5	5
6	4	n	n	n	n	n	t	n	t	n	t	t	5	5	5	5	5	5	5
7	5	n	n	n	n	n	t	n	n	n	t	t	5	5	4	5	5	5	5
8	6	n	n	n	n	t	t	n	n	t	t	t	5	5	4	5	5	5	5
9	7	n	t	n	n	t	t	n	n	n	n	t	5	5	4	5	5	5	5
10	8	n	n	n	n	t	t	n	n	n	n	t	5	5	nd	5	5	5	5
11	9	n	n	n	n	t	t	n	n	n	t	t	5	5	5	5	5	5	5
12	10	n	t	t	n	t	t	n	n	n	t	t	5	5	5	5	5	5	5
13	11	t	n	t	t	t	t	n	n	n	n	t	5	5	nd	5	5	5	5
14	12	t	n	n	n	n	t	n	n	n	n	n	5	5	5	5	5	5	5

15 instrukcja odczytywania tabel krzyżowych:  
 16 - w kolumnach znajdują się zmienne niezależne (ogólniające)  
 17 - w wierszach znajdują się zmienne zależne (ogólniane)  
 18 - Procenty są obliczone dla zmiennych niezależnych (w kolumnach) – procentowanie w dół  
 19 - Należy porównywać dane w wierszach, czyli w kierunku przelocnym niż sposób obliczania procentów - porównujemy (podrój) zmienne niezależne w kategoriach danej wartości zmiennej zależnej.

Cechy społeczno-demograficzne - analiza podgrup

20 wiek i wiek  
Tabela 10

wiek	płeć				suma wiek
	częstości		procenty		
	kobieta	mężczyzna	kobieta	mężczyzna	
13-15	0	-	0,00%	0,86%	
16-19	11	7	2,33%	10,26%	23
20-24	148	23	31,36%	23,93%	178
25-44	197	51	41,74%	43,59%	248
45-60	105	18	22,25%	15,38%	123
powyżej 60 lat	11	7	2,33%	5,98%	18
suma płeć	473	117	100,00%	100,00%	163

20 wiek i wiek  
Tabela 11

status	częstości						wiek			
	13-15	16-19	20-24	25-44	45-60	60+	13-15	16-19	20-24	25-44
student	1	22	119	183	89	12	100,00%	95,66%	67,23%	70,63%
doktorant	0	0	18	39	15	4	0,00%	0,00%	10,17%	11,90%
nauczyciel akademicki	0	1	40	23	19	0	0,00%	4,35%	22,60%	15,08%
inny	0	0	0	11	3	3	0,00%	0,00%	0,00%	2,38%
suma wiek	1	23	177	255	126	19	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

29 płeć i status  
Tabela 12

status	płeć				suma status
	częstości		procenty		
	kobieta	mężczyzna	kobieta	mężczyzna	
student	339	80	71,37%	67,80%	419
doktorant	67	8	14,11%	6,78%	75
nauczyciel akademicki	59	23	12,42%	19,49%	82
inny	10	7	2,11%	5,93%	17
suma płeć	473	117	100,00%	100,00%	163

29 wiek i częstość odwiedzin  
Tabela 13

częstość odwiedzin	częstości						wiek			
	13-15	16-19	20-24	25-44	45-60	60+	13-15	16-19	20-24	25-44
kilka razy w tygodniu	1	2	8	8	8	0	100,00%	8,70%	4,57%	3,15%
kilka razy miesięcznie	0	5	42	54	25	2	0,00%	21,74%	24,00%	21,26%
przynajmniej raz w miesiącu	0	7	73	105	46	10	0,00%	30,43%	41,71%	41,34%
raz dzieli niż raz w miesiącu	0	8	42	72	39	6	0,00%	34,78%	24,00%	28,35%
przynajmniej raz w roku	0	1	6	11	2	0	0,00%	4,35%	4,43%	4,33%
korzystałem sporadycznie (raz dzieli niż raz w roku)	0	0	4	4	4	1	0,00%	0,00%	2,29%	1,87%
suma wiek	1	23	175	253	123	19	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

36 płeć i częstość odwiedzin  
Tabela 14

częstość odwiedzin	płeć				suma częstość
	częstości		procenty		
	kobieta	mężczyzna	kobieta	mężczyzna	
kilka razy w tygodniu	17	10	3,62%	8,55%	27
kilka razy miesięcznie	109	19	23,19%	16,24%	129
przynajmniej raz w miesiącu	190	47	40,43%	40,17%	237
raz dzieli niż raz w miesiącu	125	37	26,69%	31,62%	163
przynajmniej raz w roku	18	3	3,83%	2,56%	21
korzystałem sporadycznie (raz dzieli niż raz w roku)	11	1	2,34%	0,86%	12
suma płeć	473	117	100,00%	100,00%	163

36 częstość odwiedzin i status  
Tabela 15

częstość odwiedzin	status				suma częstość
	częstości		procenty		
	student	doktorant	nauczyciel akademicki	inny	
kilka razy w tygodniu	16	5	4	2	27
kilka razy miesięcznie	95	16	15	3	129
przynajmniej raz w miesiącu	173	30	6	8	217
raz dzieli niż raz w miesiącu	119	17	28	3	167
przynajmniej raz w roku	14	5	2	0	21
korzystałem sporadycznie (raz dzieli niż raz w roku)	11	1	0	1	13
suma status	423	74	80	15	163

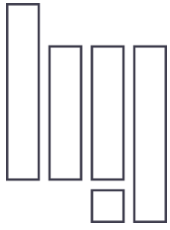
Cele odwiedzin

36 płeć i cele odwiedzin  
Tabela 16

cele odwiedzin	płeć				suma: cele
	częstości		procenty		
	kobieta	mężczyzna	kobieta	mężczyzna	
korzystam z informacji zamieszczonych na witrynie internetowej biblioteki	188	53	39,58%	44,92%	241
korzystam z komputerów i internetu dostępnych w bibliotece	150	68	31,59%	57,63%	218
korzystam z urządzeń kopiujących (...)	132	45	27,79%	38,14%	177
korzystam z zasobów elektronicznych (...)	214	59	45,05%	50,00%	273
korzystam ze zbiorów biblioteki na miejscu	253	67	53,26%	56,78%	320

36 wiek i cele odwiedzin  
Tabela 17

cele odwiedzin	wiek					
	13-15	16-19	20-24	25-44	45-60	60+
korzystam z informacji zamieszczonych na witrynie internetowej biblioteki	0	5	71	92	63	14
korzystam z komputerów i internetu dostępnych w bibliotece	1	9	68	91	45	8
korzystam z urządzeń kopiujących (...)	0	4	43	87	38	6
korzystam z zasobów elektronicznych (...)	0	10	87	119	10	0
korzystam ze zbiorów biblioteki na miejscu	1	12	90	137	79	10



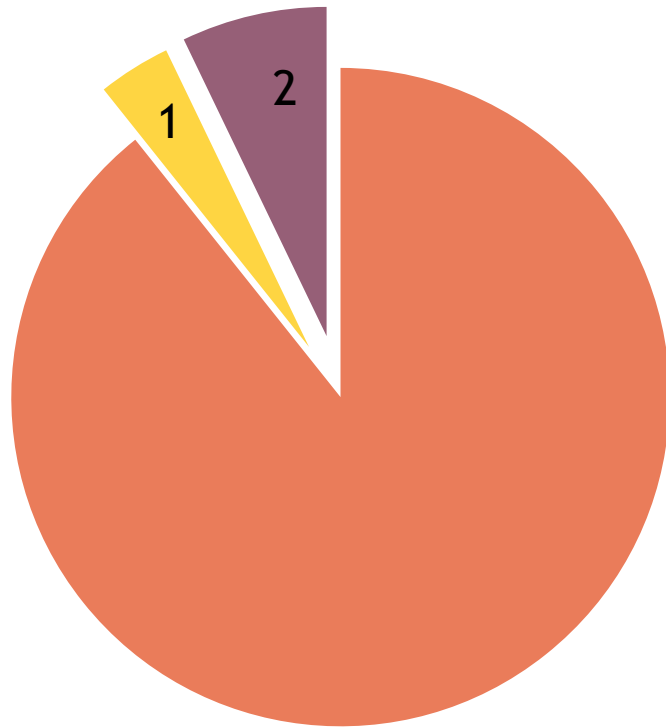
# Badania satysfakcji użytkowników w bibliotekach szkół wyższych



*Biblioteki uczelni wyższych uczestniczące w webinarach*

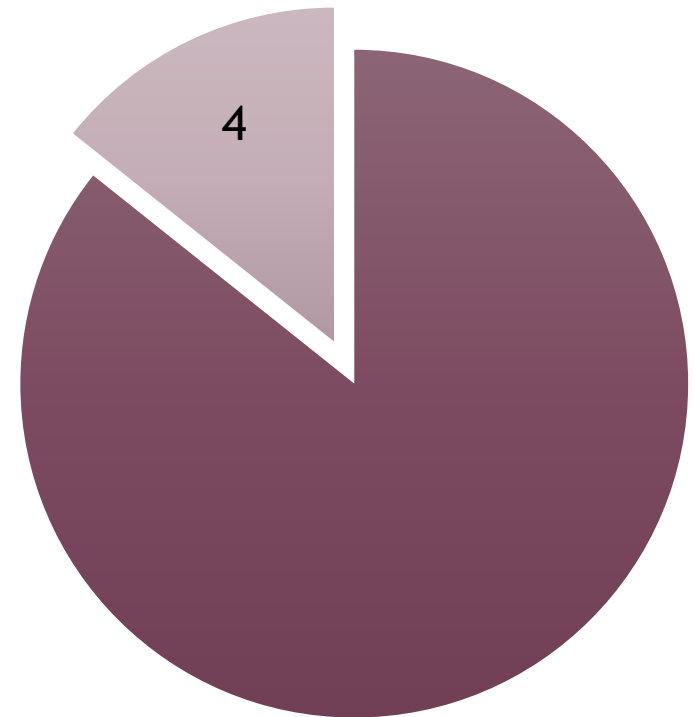
# Doświadczenia

Czy w Pana/i bibliotece przeprowadzane były kiedykolwiek badania zbierające opinie od użytkowników?



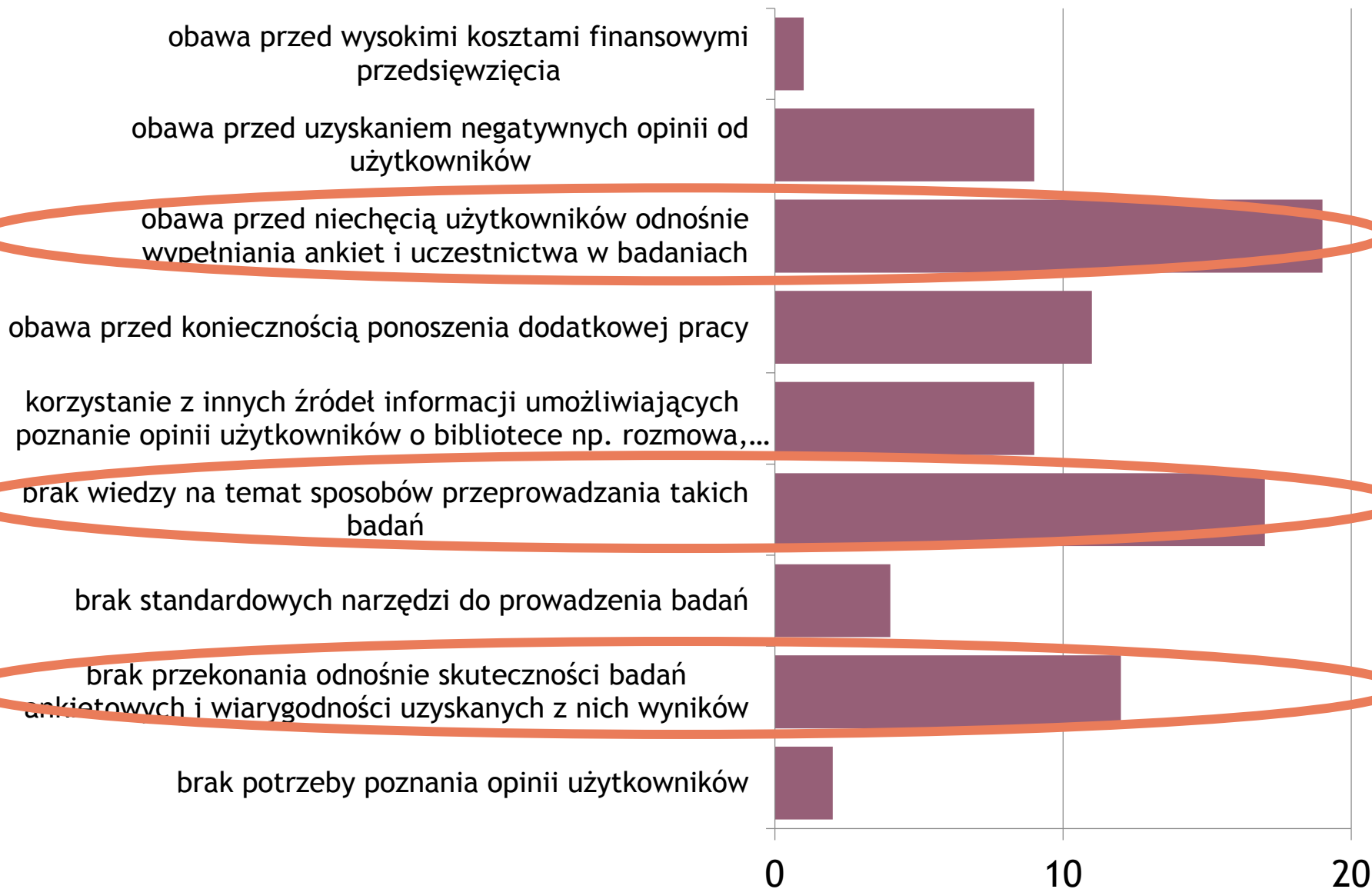
■ Tak ■ Nie ■ Nie wiem

Czy wyniki badań satysfakcji użytkowników mogą mieć wg Pani/a wpływ na jakość usług świadczonych przez bibliotekę?



■ Tak ■ Nie ■ Brak odpowiedzi

# Które z czynników - Pani/a zdaniem - mogą wpływać na niepodejmowanie przez biblioteki badań satysfakcji użytkowników?



# Realizacja badań w bibliotekach szkół wyższych

Instytucje	liczba bibl. uczestniczących w badaniu	liczba bibl. działających ogółem
biblioteki uczelni o profilu technicznym (także morskie i wojskowe)	11	27
biblioteki uniwersyteckie (także ekonomiczne i pedagogiczne)	14	28
biblioteki uczelni medycznych	5	10
inne	1	32
suma	31	97

*Biblioteki publicznych uczelni wyższych wg profilu*

Wielkość populacji	Uni.	Tech.	Med.	Inne	Suma
>2 000	2				2
2 001-5 000	5	3	3	1	12
5 001-10 000	3	3	2		8
10 001-15 000	2	1			3
15 001-20 000	1	2			3
<20 001	1	2			3
suma	14	11	5	1	31

*Biblioteki realizujące badania wg typów i obsługiwanej populacji*

Realizacja próby	Uni.	Tech.	Med.	Inne	Suma
< 50%	1		1		2
50-90%	5	2		1	8
91-110%	6	5	2		13
111-150%	1	2	1		4
151-264%	1	2	1		4
suma	14	11	5	1	31

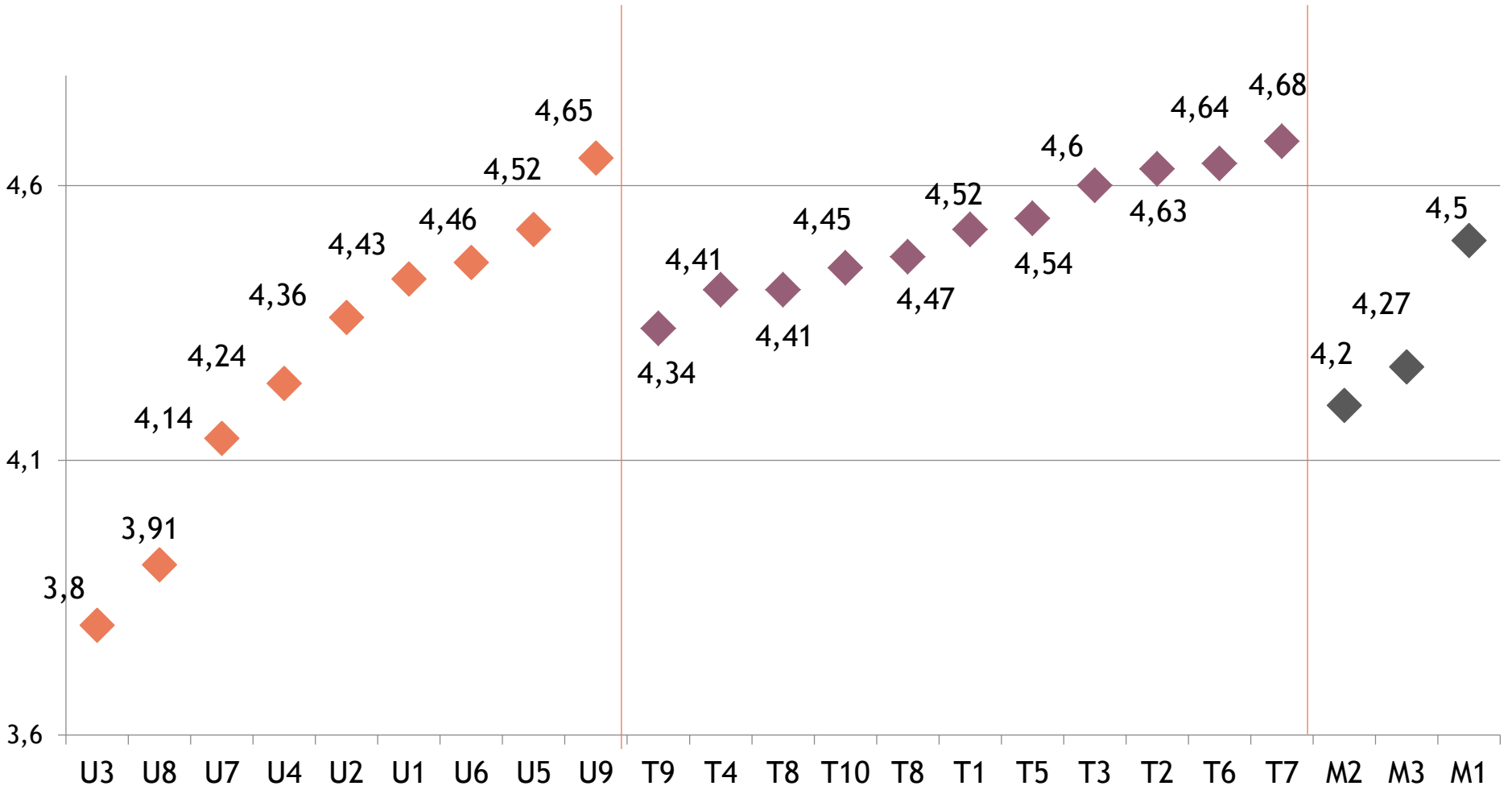
*Realizacja próby badawczej*

# Globalny wskaźnik „Satysfakcja Użytkowników”

U - Uniwersytety

T - Techniczne

M - Medyczne



# Podsumowanie

---

- ✓ Pozytywna ocena zaproponowanej metody wyznaczenia wskaźnika „Satysfakcja Użytkowników”;
  - ✓ Przetestowanie metody i narzędzi;
  - ✓ Zebranie cennych uwag, wykrycie błędów i niedociągnięć;
  - ✓ Udoskonalenie metody i stworzonych pomocy;
  - ✓ Największa trudność: zebranie określonej ilości ankiet i zaangażowanie użytkowników w badania;
-

kompatybilny

ocena

partycypacja

zmiany

komunikacja

wizerunek bibliotek

doskonalenie

spojrzenie użytkowników



# Dziękuję za uwagę