



# Politechnika Wroclawska

Oddział Centrum Wiedzy i Informacji Naukowo-Technicznej  
przy Wydziale Informatyki i Zarządzania PWr

## **Jakość obsługi użytkowników oraz udostępniania księgozbioru Biblioteki Wydziału Informatyki i Zarządzania Politechniki Wroclawskiej w świetle wyników ankiety**

mgr Tomasz Winiarski



# Biblioteka = organizacja

Biblioteka jest swoistym rodzajem organizacji, która nie sprzedaje, a jedynie użycza informacje, zgodnie ze swoim profilem i bazą, którą posiada. Jak każda **organizacja non-profit**, świadcząca bezpłatnie usługi swoim klientom powinna w sposób szczególny dbać o ich jakość.

Działalność usługowa biblioteki polega nie tylko na **„podaniu książki z magazynu”**, ale także na realizacji określonych procesów (tj. informacyjno-usługowy czy logistyczny) uzależnionych od udziału wielu osób i współpracy opartej na wzajemnych relacjach.



# TQM w bibliotece



Biblioteka Wydziału Informatyki i Zarządzania Politechniki Wrocławskiej kieruje się zasadami zarządzania jakością.

***Total Quality Management (TQM)*** to metoda zorientowana na uzyskanie trzech podstawowych celów, tj.: -

- ✓ satysfakcja użytkowników biblioteki,
- ✓ podnoszenie jakości,
- ✓ ciągłe doskonalenie pracy biblioteki.

Istotną kwestią jest dążenie do „**utrzymania się na bibliotekarskim topie**”. Ważne w tym względzie wydaje się dokonywanie zmian zgodnych z duchem czasu i nowoczesną wiedzą bibliotekoznawczą.



# TQM w bibliotece a potrzeby użytkowników

Ze względu na ogromną konkurencję innych placówek bibliotecznych i instytucji kultury oraz księgarń, a także bogatą ofertę massmediów, w tym Internetu, zarządzanie przez jakość odgrywa coraz większą rolę w działalności bibliotek.

Z perspektywy **orientacji na klienta** poziom jakości można określić udzielając odpowiedzi na zasadnicze pytanie: *„Co organizacja a przede wszystkim jej pracownicy mogą zrobić w celu poprawy efektywności pracy?”*

Rezultatem tego podejścia powinno być przede wszystkim zidentyfikowanie oczekiwań użytkowników i takie zorganizowanie działalności, które zapewnia ich stuprocentową realizację. W celu poznania potrzeb czytelników niezbędna jest długofalowa polityka i strategia, polegająca na obserwacji i przystosowaniu się do ich szeroko pojętych wymagań.



# Warto poznać potrzeby czytelników

Niemalże kluczową kwestią jest uzyskanie informacji dotyczących potrzeb, wymagań oraz motywacji użytkowników w kontekście możliwości korzystania z biblioteki.

Niezwykle pomocne w tym względzie okazują się obserwacje i bezpośrednie rozmowy z czytelnikami.

Wśród istotnych form kontroli jakości usług bibliotecznych upatruje się także analizę okresowych statystyk oraz prowadzenie badań za pomocą ankiet.

# Raporty Aleph

## Statystyki okresowe udostępniania w Bibliotece Wydziału

**Informatyki i Zarządzania (BW-8)**  
**w okresie 2014.01.02 - 2014.03.01**

### CZYTELNICY AKTYWNI

Liczba czytelników*) aktywnych	972
Studenci PWr	739
W tym studenci Wydziału Informatyki i Zarządzania	392
Doktoranci PWr	43
W tym doktoranci Wydziału Informatyki i Zarządzania	21
Pracownicy PWr	126
W tym pracownicy Wydziału Informatyki i Zarządzania	82
Studenci innych uczelni	3
Doktoranci innych uczelni	1
Pracownicy innych uczelni	0
Czytelnicy, którzy zapłacili kaucję	3
Emeryci PWr	2
Wypożyczalnia Międzybiblioteczna	2
Pozostali czytelnicy (goście + użytek służbowy)	0

\*) Niezależnie od wykonanej przez czytelnika liczby operacji (wyp., prol., zwr., zag.), czy też liczby odwiedzin w czytelni, w podanym okresie czytelnik liczony jest tylko jeden raz.



# Badanie ankietowe

- W roku akademickim 2011/2012 przeprowadzono anonimową ankietę, dotyczącą zadowolenia użytkowników z usług biblioteki.
- Ankieta miała na celu zebranie opinii i uwag użytkowników biblioteki oraz dokonanie ich oceny.
- W ankiecie wzięło udział 83 studentów, 12 pracowników, 4 doktorantów.
- Na podstawie wyników zaproponowano ewentualne zmiany.



# Badanie ankietowe

Respondenci ocenili zasoby poszczególnych agend (czytelni, wypożyczalni), a także przejrzystość i czytelność układu zbiorów w wolnym dostępie. Pod osąd ankietowanych oddano także uprzejmość, życzliwość i fachowość obsługi zatrudnionego personelu. W ankiecie pytano również o dostępność katalogu elektronicznego.

W tym celu wykorzystano kwestionariusz ankietowy w formie pytań zamkniętych i otwartych. Ankieta wręczana była bezpośrednio użytkownikom korzystającym z czytelni.





# Kwestionariusz ankiety

**Prosimy o wypełnienie poniższej ankiety, która służy badaniu poziomu zadowolenia studentów. Ma ona na celu zebranie uwag i opinii. Otrzymane wyniki przyczynią się do analizy i podniesienia jakości obsługi w Bibliotece Wydziału Informatyki i Zarządzania. Ankieta jest anonimowa. Prosimy o zaznaczenie właściwej odpowiedzi krzyżykiem.**

- student
- pracownik
- doktorant

## **1. Jak często Pan(i) korzysta z naszych usług?**

- raz na tydzień lub częściej
- raz na miesiąc
- raz na dwa miesiące
- raz na kwartał
- rzadziej niż raz w roku

## **2. Czy jest Pan(i) zadowolony(a) z poziomu obsługi? (uprzejmość, reakcja na zapytanie, czas realizacji przez personel)**

- zdecydowanie tak
- raczej tak
- raczej nie
- zdecydowanie nie



# Kwestionariusz ankiety

**3. Czy jest Pan(i) zadowolony(a) z fachowości i doradztwa merytorycznego udzielanych informacji przez pracowników Biblioteki?**

- zdecydowanie tak
- raczej tak
- raczej nie
- zdecydowanie nie

**4. Jak ocenia Pan(i) zbiory Biblioteki?**

- bardzo dobrze
- dobrze
- dostatecznie
- słabo
- bardzo źle

**5. Czy jest Pan(i) zadowolony (a) z wolnego dostępu do księgozbioru w czytelni (np. oznakowania), a jeśli nie to jakich zmian Pan(i) oczekują? Proszę w kilku zdaniach wyrazić swoją opinię.**

- tak
- nie

**6. Jakie według Pana(i) działy w księgozbiorze lektoryjnym są za słabo reprezentowane w Bibliotece?**

.....

**7. Jakie nowe tytuły czasopism lub książek chętnie widziałby Pan(i) w Bibliotece?**

.....



# Kwestionariusz ankiety

**8. Czy odwiedza Pan(i) stronę domową Biblioteki?**

- tak
- nie

**9. Jeśli odwiedza Pan(i) stronę domową Biblioteki, to jak ją Pan(i) ocenia?**

- bardzo dobrze
- dobrze
- dostatecznie
- słabo
- bardzo źle

**10. Czy korzysta Pan(i) z elektronicznych kolekcji czasopism i baz danych? (jeśli tak, to jakich najczęściej)**

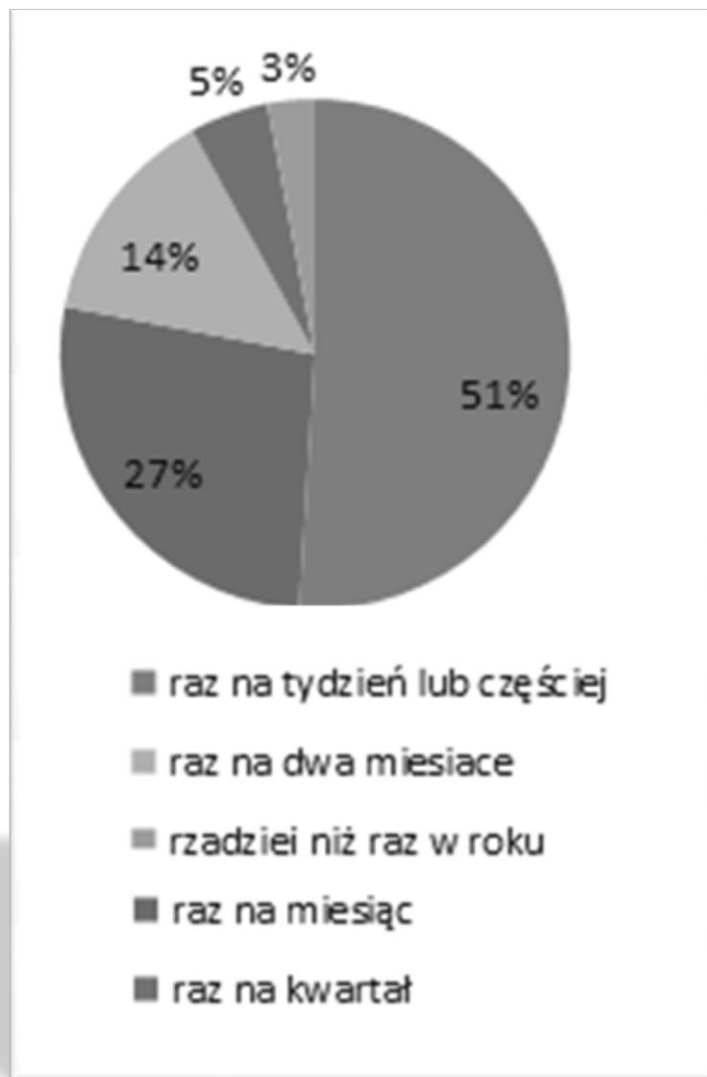
- tak
- nie

.....

**11. Co Pana(i) zdaniem można zmienić w Bibliotece?**

.....

# Wyniki badania ankietowego



51% respondentów korzysta z usług biblioteki częściej niż raz w tygodniu.

Według statystyki w okresie **2011.10.01 - 2012.09.30** czytelnię Biblioteki Wydziału Informatyki i Zarządzania odwiedziło 3977 użytkowników.



# Wyniki badania ankietowego (cd.)

- W dziedzinie zarządzania **obsługa klienta uznawana jest za kunszt, który stanowi najważniejszą strategię marketingową.** Profesjonalna obsługa to najlepsza reklama biblioteki. Ponad 63% ankietowanych uważa, że poziom reakcji na zapytanie, czas realizacji usługi oraz zachowanie personelu wobec użytkownika jest bardzo dobry, a prawie 37%, że dobry.
- Pracownicy starają się efektywnie wykorzystywać swoją wiedzę i kompetentnie świadczyć usługi. Potwierdzają to odpowiedzi, z których wynika, że prawie 46 % respondentów jest bardzo zadowolonych, a prawie 53 % zadowolonych z fachowości i doradztwa merytorycznego udzielanych informacji przez bibliotekarzy.

Jesteśmy zadowoleni z takiego wyniku i jest on jednocześnie motywacją ku stałemu podnoszeniu kwalifikacji.



# Wyniki badania ankietowego (cd.)

Biblioteka posiada księgozbiór umożliwiający prowadzenie badań naukowych i realizację procesu dydaktycznego zgodnie z problematyką dziedzin reprezentowaną przez Wydział Informatyki i Zarządzania Politechniki Wrocławskiej.

Posiadamy 22891 woluminów do wypożyczenia i ponad 7 tysięcy tytułów w lektorium. Aktualnie prenumerujemy 59 tytułów czasopism polskich oraz 7 zagranicznych.

Tematyka zbiorów obejmuje między innymi zagadnienia takie jak: filozofia, etyka, politologia, pedagogika, psychologia, socjologia, komunikacja społeczna, prawo gospodarcze, teoria ekonomii, integracja europejska, rynek kapitałowo-pieniężny, zarządzanie, e-biznes, organizacja, przedsiębiorstwo, marketing, ergonomia, finanse, metody ilościowe w zarządzaniu, i in.



# Wyniki badania ankietowego (cd.)

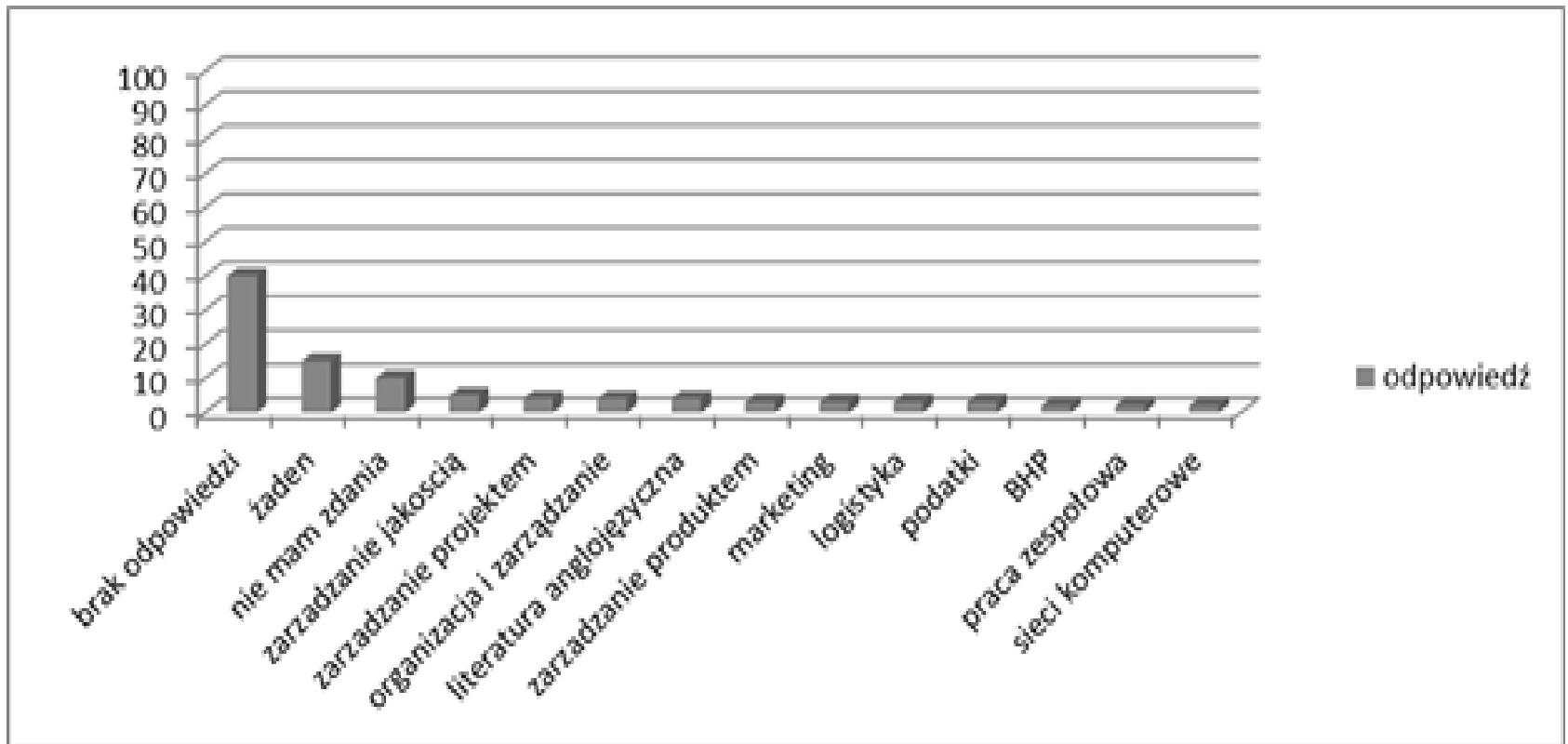
Pytania ankietowe 4, 6 i 7 miały pomóc nam **poznać opinie na temat zbiorów** oraz **sprawdzić zainteresowania tematyczne** naszych czytelników. Odpowiedzi miały nas utwierdzić w trafności dokonywanych zakupów i dostarczyć informacji, w jakiej dziedzinie wiedzy należy wzbogacić księgozbiór biblioteki i wykazać ewentualne braki.

Prawie 33 % respondentów jest bardzo zadowolonych z posiadanych zbiorów. Najwięcej, bo 48% ocenia je, jako odpowiadające na ich zapotrzebowanie.

Obecna polityka gromadzenia zbiorów w naszej bibliotece przewiduje zakup jak największej liczby wartościowych tytułów kosztem ograniczonej wieloegzemplarowości.



## Wykres nr 2. Procentowy rozkład propozycji zmian tematyki księgozbioru







# Wyniki badania ankietowego (cd.)

W czytelni Biblioteki Wydziału Informatyki i Zarządzania Politechniki Wrocławskiej obowiązuje wolny dostęp do wszystkich zbiorów bibliotecznych.

- Księgozbiór został oznakowany kolorami i podzielony na sześć głównych działów. Każdy z nich dzieli się na poddziały. W ich obrębie książki są ułożone według sygnatur.
- Ponadto informację o tym, w jakim dziale znajduje się poszukiwana książka można uzyskać z katalogu komputerowego w opisie egzemplarza w kolumnie „kolekcja”.

**Idea wolnego dostępu** do księgozbioru zdecydowanie ułatwia dostęp do poszukiwanej pozycji i pozwala poznać księgozbiór. Bardzo często użytkownicy „docierają” do interesującej ich pozycji bez skorzystania z katalogu.

Większość czytelników, bo aż 96% jest zadowolona z wolnego dostępu do księgozbioru w czytelni. Użytkownicy wymieniają, jako główne zalety tego rozwiązania możliwość swobodnego poruszania się, indywidualnego przeglądania książek, co mobilizuje do poszukiwania zagadnień i odkrywania nowych informacji.







# Wyniki badania ankietowego

- Ponad połowa, bo 58% respondentów z całej grupy ankietowanych odwiedza stronę domową biblioteki. Pozostała część ankietowanych nie potrafiła się wypowiedzieć na jej temat. Z grupy tej jako dobrze oceniło naszą stronę internetową 40% respondentów, bardzo dobrze zaś 9%. Natomiast 8% oceniło ją dostatecznie. Niestety, blisko 42% w ogóle nie zagląda na stronę www.
- Biblioteka zapewnia również dostęp do baz danych, e-książek, czasopism elektronicznych w serwisach komercyjnych lub bezpłatnych poprzez sieć komputerową uczelni. Niestety 73% ankietowanych deklaruje, że **nie korzysta z elektronicznych kolekcji czasopism i baz danych bezpośrednio na miejscu w bibliotece.**



# Kategorie propozycji zmian w bibliotece

kategoria	propozycja zmiany
organizacyjna	✓ likwidacja konieczności pozostawiania rzeczy w szafce komentarz: przy wolnym dostępie jest to nieostrożne rozwiązanie
techniczna	✓ poprawa zasięgu Internetu bezprzewodowego WiFi komentarz: bezzasadna uwaga, zasięg Internetu WiFi w czytelnii jest dobry powstanie stanowisk komputerowych z dostępem do Internetu w czytelnii komentarz: każdy może korzystać z własnego sprzętu komputerowego ✓ montaż większej ilości kontaktów elektrycznych komentarz: brak możliwości technicznych ✓ poprawa instalacji grzewczej (za zimno w czytelnii) komentarz: wielokrotnie zgłaszany władzą wydziału problem ✓ utworzenie lub wydzielenie osobnej sali, w której istniała by możliwość prowadzenia głośnych rozmów i nauki komentarz: brak możliwości technicznych ze względu na ograniczoną powierzchnię ✓ montaż trezera (wrzutni) do automatycznego zwrotu książek komentarz: preferujemy bezpośredni kontakt z czytelnikiem ✓ zakup ksera samoobsługowego na monety komentarz: kserowanie publikacji jest ograniczone prawami autorskimi

Kategoria	Propozycja zmiany
<p>•merytoryczna</p>	<p>✓ możliwość wypożyczenia książek czytelnianych na weekend lub na krótki termin  komentarz: wyklucza to regulamin systemu bibliotecznego PWr</p> <p>✓ możliwość zamawiania zbiorów przez Internet i zlikwidowanie wypisywania rewersu  komentarz: spowodowanie utrudnienia pracy, dodatkowe koszty, wydłużenie czasu realizacji zamówienia</p> <p>✓ możliwość wpływania na to, jakie książki są kupowane  komentarz: istnieje możliwość składania dezyderatów przez czytelników</p> <p>✓ propozycję wprowadzenia krótszego terminu wypożyczenia, dzięki któremu możliwe by było wyeliminowanie blokowania dostępu do książek przez innych czytelników  komentarz: podjęto już taką próbę, zakończyła się jednak niepowodzeniem</p> <p>✓ prośba o konsultowanie liczby podręczników zamawianych do biblioteki z wykładowcami  komentarz: polityka gromadzenia zbiorów przewiduje ograniczoną liczbę zakupu pojedynczego tytułu, 1 lub 2 egzemplarze podręcznika dostępne są w czytelni i kilka egzemplarzy w wypożyczalni, niektóre tytuły są dostępne w formie elektronicznej</p> <p>✓ stworzenie katalogu dającego możliwość przeglądania książek po spisie treści  komentarz: wspólny katalog sieci bibliotecznego PWr, brak możliwości technicznych</p>



**„Zarządzanie jakością** to filozofia organizacji wyposażona w zespół przewodnich reguł zakładających ciągłe jej ulepszanie. Mają tu zastosowanie wszelkie skuteczne metody wpływające na ulepszanie usług dostarczanych przez organizację, na poprawę efektywności wszelkich procesów w organizacji, na podnoszenie poziomu spełniania wymagań klientów, tak w chwili obecnej, jak i w przyszłości”.

*Total Quality Management Master Plan, Department of Defense USA, Washington, August 1988, s. 1.*




# Centrum Wiedzy i Informacji Naukowo-Technicznej

Utworzone 1 stycznia 2014 roku Centrum Wiedzy i Informacji Naukowo-Technicznej to ogólnouczelniana jednostka organizacyjna prowadząca działalność naukową, badawczą, szkoleniową i usługową. W skład Centrum wchodzi:



BIBLIOTEKI  
POLITECHNIKI  
WROCLAWSKIEJ



ODDZIAŁY  
CENTRUM PRZY  
WYDZIAŁACH  
I STUDIACH



OŚRODEK  
WSPÓLPRACY  
NAUKI  
Z GOSPODARKĄ



PUNKT  
KONTAKTOWY  
DS. TRANSFERU  
TECHNOLOGII

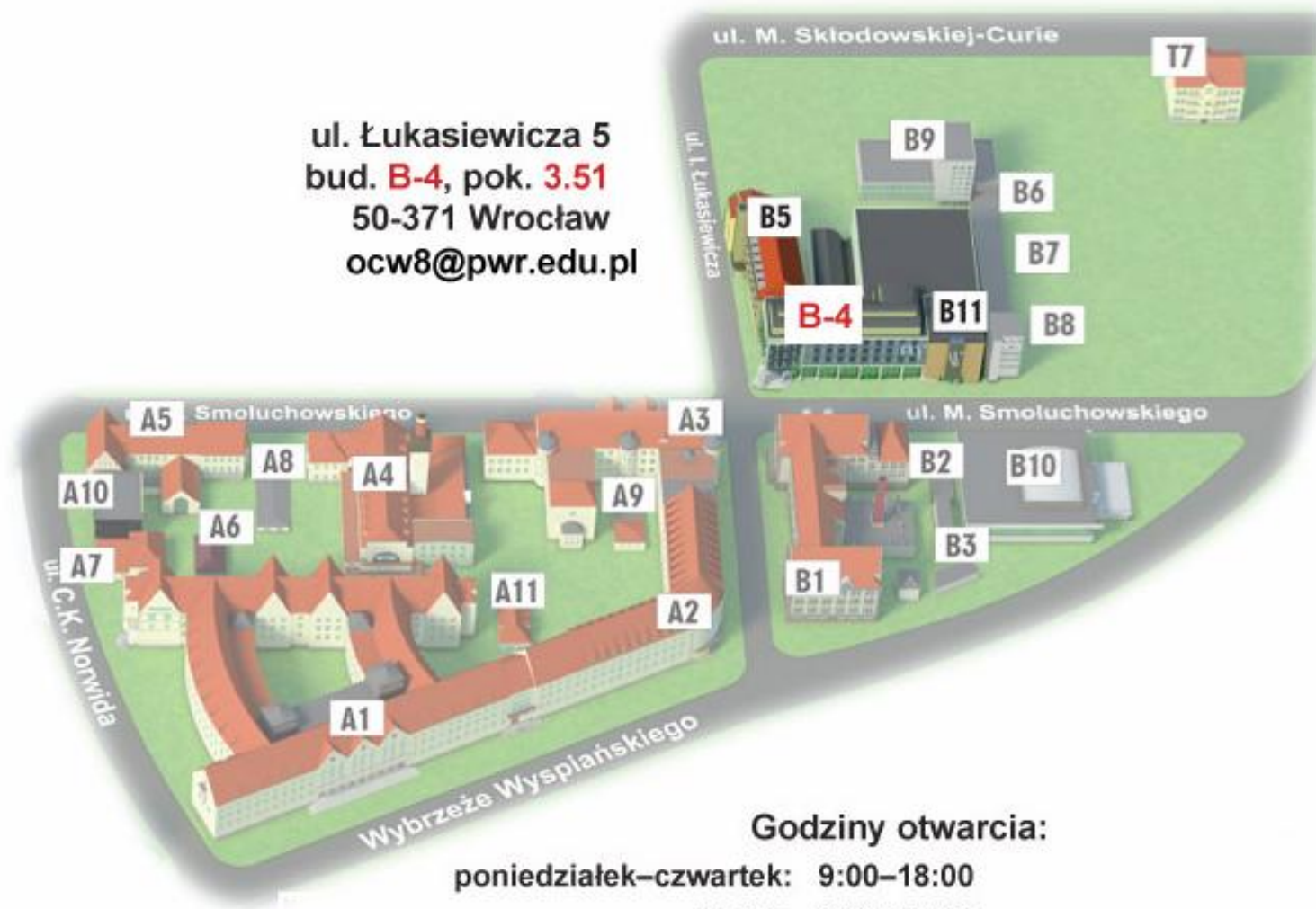


ZESPÓŁ  
LABORATORIÓW  
NAUKOWO-  
BADAWCZYCH



# Oddział Centrum Wiedzy i Informatyki Naukowo-Technicznej przy Wydziale Informatyki i Zarządzania

ul. Łukasiewicza 5  
bud. **B-4**, pok. **3.51**  
50-371 Wrocław  
ocw8@pwr.edu.pl



## Godziny otwarcia:

poniedziałek–czwartek: 9:00–18:00

piątek: 9:00–15:00

sobota: 9:00–14:00