

Annales Universitatis Paedagogicae Cracoviensis

Studia ad Bibliothecarum Scientiam Pertinentia 16 (2018)

ISSN 2081-1861

DOI 10.24917/20811861.16.16

Justyna Stępień, Paweł Stańczak, Michał Zdunek

„Dzień dobry, w czym mogę pomóc?” – czyli oczekiwania użytkowników biblioteki akademickiej

Wstęp

W obecnej, ciągle zmieniającej się rzeczywistości podstawowe zadania biblioteki, służące celom edukacyjnym, informacyjnym i rozrywkowym, nie gwarantują już stałego zainteresowania ze strony czytelnika. W związku z powyższym rola i działanie biblioteki naukowej, a w szczególności osadzonej w rozwijającym się środowisku naukowym, jakim są uczelnie wyższe, ulegać musi nieustannym zmianom. Nie wystarczającym jest zaspokojenie podstawowych potrzeb informacyjnych czytelnika, konieczne jest stworzenie otwartego i przyjaznego dla niego środowiska, w którym przy pomocy najnowszych technologii i osiągnięć naukowych, realizować będzie mógł on swoje potrzeby edukacyjne, kulturowe i towarzyskie w bezpiecznym i otwartym dla niego otoczeniu. Dodatkowo niewystarczająca jest wysoka jakość usług bibliotecznych, biblioteka winna sama zabiegać o klienta, poprzez przygotowanie atrakcyjnej oferty skierowanej do ogółu swojej społeczności, tak w placówce, jak i w rzeczywistości wirtualnej.

Obecnie użytkownik oczekuje od biblioteki nie tylko możliwości realizacji swoich potrzeb naukowych, ale również podążania za jego zainteresowaniami i przestrzeni na ich realizację. Nadążanie za tymi ciągle zmieniającymi się oczekiwaniami stanowi naczelny cel nowoczesnej biblioteki, w tym także akademickiej. Bibliotekarz akademicki pracujący z użytkownikiem musi zagwarantować nie tylko pomoc w wyszukiwaniu informacji, realizację potrzeb informacyjnych, ale również dostęp do zróżnicowanych źródeł, a także odgrywać podstawową rolę w kształtowaniu umiejętności w wyszukiwaniu informacji i jej selekcji. Wobec tego standardem w bibliotece naukowej powinien być nie tylko dostęp do zróżnicowanych źródeł wiedzy, ale także nauka efektywnego poszukiwania informacji nastawionego na osiągnięcie konkretnych celów.

Akademia Pedagogiki Specjalnej im. Marii Grzegorzewskiej jest uczelnią państwową, posiadającą dwa wydziały: Wydział Stosowanych Nauk Społecznych i Wydział Nauk Pedagogicznych. W murach uczelni studiuje ponad siedem tysięcy

studentów i zatrudnionych jest ponad pięciuset pracowników. Biblioteka Główna zgodnie ze statutem uczelni jest jednostką ogólnouczelnianą i stanowi podstawę jednolitego systemu bibliotecznego-informacyjnego uczelni. Jej zadaniem jest gromadzenie, opracowanie i udostępnianie zbiorów, a także prowadzenie informacji naukowej z zakresu: pedagogiki, pedagogiki specjalnej, psychologii, socjologii i innych nauk społecznych. W uczelni jako organ opiniotwórczy rektora działa Rada Biblioteczna, która współpracuje z dyrektorem Biblioteki

Biblioteka powstała wraz z powstaniem uczelni w 1922 roku. Obecnie mieści się w budynku B i zajmuje całe trzecie piętro i piwnicę, który jest magazynem książek.

Zgodnie z regulaminem z biblioteki i wypożyczalni mogą korzystać studenci i pracownicy uczelni, natomiast zasoby biblioteczny innym zainteresowanym udostępniane są na miejscu w czytelni. Korzystanie z biblioteki jest bezpłatne. Biblioteka składa się z wypożyczalni, czytelni, informatorium i działu opracowania. Czytelnia oferuje 60 miejsc do pracy, siedem stanowisk komputerowych, które służą do przeglądania wewnętrznych baz prac dyplomowych, do przeglądania baz danych i do pracy z bazą Academica. Udostępniony również został skaner umożliwiający digitalizację zbiorów bibliotecznych na nośniki cyfrowe. Książki w czytelni ustawione są według układu działowego, w obrębie działu stoją alfabetycznie według hasła. Księgozbiór w czytelni jest starannie wyselekcjonowany na podstawie toku nauczania oraz sylabusów obowiązujących na uczelni i udostępniany zasadniczo „na miejscu”. Istnieje możliwość wypożyczenia książek z czytelni na dwie godziny za zgodą dyżurującego bibliotekarza. W czytelni dostępne są również ostatnie roczniki czasopism, starsze zbiory zamawiane są przez dyżurującego bibliotekarza z magazynu. Czas oczekiwania nie przekracza piętnastu minut. Wypożyczalnia to podręczny magazyn, z którego odbiera się i zwraca zamówione książki. Wypożyczanie książek odbywa się za pomocą systemu komputerowego Patron i karty bibliotecznej (legitymacji studenta). Po wyszukaniu konkretnej pozycji, użytkownik loguje się na swoje indywidualne konto w celu dokonania zamówienia, czas realizacji zamówienia nie przekracza 40 minut. Student jest uprawniony do jednorazowego wypożyczenia ośmiu pozycji, na okres jednego miesiąca z możliwością prolongaty. System biblioteczny Patron wysyła użytkownikom zawiadomienia o zbliżającym się terminie zwrotu książek. Niezwroćenie wypożyczonych książek w wyznaczonym terminie powoduje blokadę konta czytelnika na jeden miesiąc. Nieodebranie zamówionych książek, również powoduje blokadę konta na ten sam okres. W skład biblioteki wchodzi Informatorium, które zaspokaja potrzeby informacyjne studentów i pracowników. Oferuje trzy stanowiska komputerowe z dostępem do Internetu i baz danych. W skład oferowanych baz danych wchodzi: Baza EBSCO, IBUK Libra, Baza Bibliograficzna Zawartości Czasopism, Wirtualna Biblioteka Nauki. Dodatkowo w informatorium znajduje się stanowisko przystosowane dla osób niepełnosprawnych. W bibliotece zatrudniony jest niewielki zespół wykwalifikowanych pracowników.

Cele i problemy badawcze

Przyczyną podjęcia badań była chęć poznania opinii użytkowników biblioteki na temat konkretnych aspektów jej działania. Za długofalowy cel postawiono wdrożenie zmian w funkcjonowaniu biblioteki, zaprojektowanych na podstawie zebranych opinii czytelników.

W badaniu uwzględniono następujące elementy:

- całkowity poziom zadowolenia użytkowników, liczony poprzez zestawienie ocen funkcjonowania poszczególnych aspektów biblioteki,
- poznanie najczęstszych sposobów korzystania z biblioteki przez jej użytkowników,

Dodatковым celem badania było zgłębienie danych demograficznych osób korzystających z biblioteki.

W skład ocenianych aspektów wchodziły:

- warunki lokalowe i wyposażenie biblioteki (w tym wyposażenie wnętrza, sprzęt przystosowany do obsługi czytelnika, jego jakość oraz dostępność),
- dostępność czegoś? dla czytelnika,
- jakość obsługi (obejmująca pracowników biblioteki, ich kompetencje i nastawienie, a także udzielaną czytelnikowi pomoc),
- zasoby biblioteczne, ich liczebność i dostępność dla użytkowników,
- organizowane wydarzenia kulturalno-edukacyjne.

Metoda badawcza

Badanie prowadzone było w ramach ogólnopolskiego badania poziomu satysfakcji użytkowników biblioteki, przy użyciu zmodyfikowanego przez zespół badawczy narzędzia dostarczonego przez zespół Analizy Funkcjonowania Bibliotek (dalej: AFB), który uzupełniono poprzez dodanie pytania otwartego.

Narzędzie badawcze

Kwestionariusz składał się z określonych bloków. W pierwszym z nich czytelnik określał za pomocą konkretnych przykładów najczęstsze sposoby korzystania z usług bibliotecznych. Część ta składała się z 11 podpunktów, z których czytelnik wybierał dowolną liczbę odpowiedzi.

Drugi blok służył całościowej ocenie usług bibliotecznych. Użytkownik zaznaczał swoją opinię przy pomocy skali porządkowej w zakresie 1–5, gdzie 1 oznaczało „bardzo źle”, a 5 „bardzo dobrze”. Było to pytanie zamknięte, jednokrotnego wyboru.

Blok trzeci stanowił rozwinięcie bloku drugiego w podziałem na poszczególne aspekty funkcjonowania biblioteki. Wprowadzono zmiany w kwestionariuszu. Składał się on z 14 pytań, gdzie czytelnik przy użyciu skali porządkowej 1–5

zaznaczał swoją ocenę funkcjonowania poszczególnych aspektów biblioteki. Jeżeli biblioteka nie zapewniała użytkownikowi dostępu do określonego aspektu funkcjonowania, zaznaczał on dodatkową opcję ND, czyli „nie dotyczy”. W wersji wykorzystywanej podczas badania w omawianym bloku wprowadzono dwie modyfikacje. Pierwszą z nich było zastąpienie odpowiedzi „nie dotyczy” (ND), odpowiedzią „nie korzystam” (NK), która pozwalała czytelnikom nie korzystającym z danej usługi bibliotecznej zaznaczyć stosowną opcję. Drugą natomiast było usunięcie z ankiety pytania numer 6 dotyczącego zbiorów audiowizualnych dostępnych w bibliotece. Spowodowało to zmianę numeracji kolejnych pytań, uwzględnioną w trakcie analizy odpowiedzi (pytanie 7 na 6, 8 na 7 itd.)

Ostatni blok ankiety dostarczonej przez AFB stanowiła metryczka, w której badany określał swoją płeć, przydzielał do jednej z pięciu grup wiekowych (w oryginale sześciu, usunięto zakres wiekowy 13–15 ze względu na specyfikę biblioteki – biblioteka akademicka), określał swój status użytkownika według ustalonych grup (w oryginale cztery), ze względu na specyfikę funkcjonowania biblioteki usunięto pozycję „inny”, oraz zamieniono pozycję „pracownik akademicki” na „pracownik”, obejmujący wszystkich pracowników akademii. W ostatniej części metryczki użytkownik zaznaczał częstotliwość swojego korzystania z usług biblioteki.

Dodatkowo do ankiety AFB zostało dołączone pytanie otwarte o treści: „z jakich zmian w bibliotece byłby/byłaby Pan/Pani najbardziej zadowolony/a?”. W tym miejscu ankietowani mogli podawać swoje pomysły, skargi, zażalenia n/t spraw dotyczących biblioteki. Ta część miała największy wpływ na późniejsze decyzje o zmianach, które miały i mają w dalszym ciągu miejsce w funkcjonowaniu biblioteki, jej stosunku do studentów i pracowników.

Gromadzenie danych

Czas

Termin realizacji badań ustalony został na okres dwóch miesięcy, tj. od początku marca do końca kwietnia 2017 roku.

Badanie właściwe poprzedzone zostało ankietą sondażową, przeprowadzoną w styczniu 2017 roku, dystrybuowaną wyłącznie drogą elektroniczną.

Miejsce

Badania przeprowadzane były na terenie Akademii Pedagogiki Specjalnej, udostępniono także kwestionariusz internetowy, umożliwiający dostęp z dowolnego miejsca. W obrębie biblioteki kwestionariusze udostępnione były użytkownikom podczas odwiedzin w wypożyczalni, czytelnicy, informatorium, a także w trakcie organizowanych wydarzeń kulturalnych.

Dystrybucja ankiety

Ankietowanym kwestionariusze udostępniane były zarówno w formie papierowej (karta, długopis), jak i w formie elektronicznej na platformie profitest.pl. Odnośnik do wersji elektronicznej umieszczony został na stronie biblioteki, w mediach społecznościowych. Rozesłany również został pocztą elektroniczną i wewnętrznym systemem bibliotecznym PATRON na indywidualne konta użytkowników.

Poza obrębem biblioteki kwestionariusze rozpowszechniono wśród wykładowców akademickich, którzy następnie przekazywali je studentom, doktorantom, a także innym wykładowcom.

W ramach badania pozyskano 670 kwestionariuszy, w tym 315 kwestionariuszy papierowych oraz 355 drogą elektroniczną. Na pytanie otwarte odpowiedzi udzieliło 355 ankietowanych. Dodatkowo 5 kwestionariuszy nie zostało wypełnionych w całości lub zawierały dane w stopniu niewystarczającym do zastosowania przy analizie wyników

Populacja i próba

Badaniem objęto wszystkich użytkowników biblioteki powyżej 16. roku życia. Populację badania stanowiła grupa 4253 użytkowników biblioteki, którzy w przeciągu roku akademickiego 2015/2016 posiadali aktywne konta biblioteczne. Jako określeni „aktywne konto biblioteczne” przyjęto, że czytelnik przynajmniej raz w przeciągu ostatniego roku skorzystał z oferty bibliotecznej w dowolnej formie.

W trakcie badania uzyskano 665 kwestionariuszy, w których od poszczególnych grup uzyskano:

- student – 611 kwestionariuszy,
- doktorant – 27 kwestionariuszy,
- pracownik – 27 kwestionariuszy.

Na pytanie otwarte odpowiedzi udzieliło 355 respondentów, czyli trochę ponad połowa badanych.

Analiza wyników

W badaniu udział wzięło 614 kobiet (92,05% ankietowanych), 53 mężczyzn (7,95% ankietowanych), 3 ankietowanych nie określiło swojej przynależności płciowej (0,45% ankietowanych).

W grupie znajdowało się 614 studentów (91,92%), 27 doktorantów (4,04%), 27 pracowników (4,04%), 2 respondentów nie określiło swojego statusu (0,3%).

W grupie badanej wyróżniono następujące segmenty wiekowe:

- 16–19 – 43 ankietowanych (6,43%),
- 20–24 – 490 ankietowanych (73,24%),

- 25–44 – 124 ankietowanych (18,54%),
- 45–60 – 11 ankietowanych (1,64%),
- Powyżej 60 – 1 ankietowany (0,15%),
- Jedna osoba nie określiła swojego wieku (0,15%).

Częstotliwość korzystania z biblioteki u ankietowanych przedstawiała się następująco:

- Kilka razy w tygodniu – 56 (8,42%),
- Kilka razy w miesiącu – 223 (33,53%),
- Przynajmniej raz w miesiącu – 174 (26,17%),
- Rzadziej niż raz w miesiącu – 124 (18,65%),
- Przynajmniej raz w roku – 35 (5,26%),
- Korzystam sporadycznie (rzadziej niż raz w roku) – 53 (7,97%),
- 5 (0,75%) ankietowanych nie określiło częstotliwości korzystania z biblioteki.

Przy analizie kwestionariuszy dotyczących oceny poszczególnych aspektów funkcjonowania biblioteki przyjęto podział na następujący podkategorie:

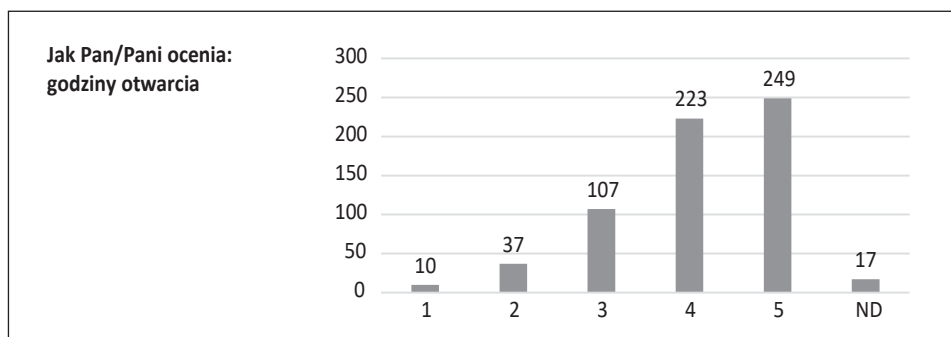
- godziny otwarcia,
- zbiory i ich dostępność,
- wieloaspektowa obsługa czytelnika,
- lokalizacja,
- wydarzenia kulturalne.

Dodatkowo przy analizie pytania otwartego wyszczególniono dodatkową kategorię nie występującą w kwestionariuszu: kary biblioteczne.

Pytania ankietowe

Godziny otwarcia

W kategorii „godziny otwarcia” większość respondentów jest zadowolona z pracy biblioteki. Ocenę „5” – bardzo dobrze, wystawiło $n = 249$, ocenę „4” – dobrze, wystawiło $n = 223$. Ocenę „1” i „2” – bardzo źle i źle wystawiło $n = 47$. Ocenę „3” – średnio wystawiło $n = 107$. Dane te obrazuje wykres 1.



Wykres 1. Ocena godzin otwarcia biblioteki przez respondentów

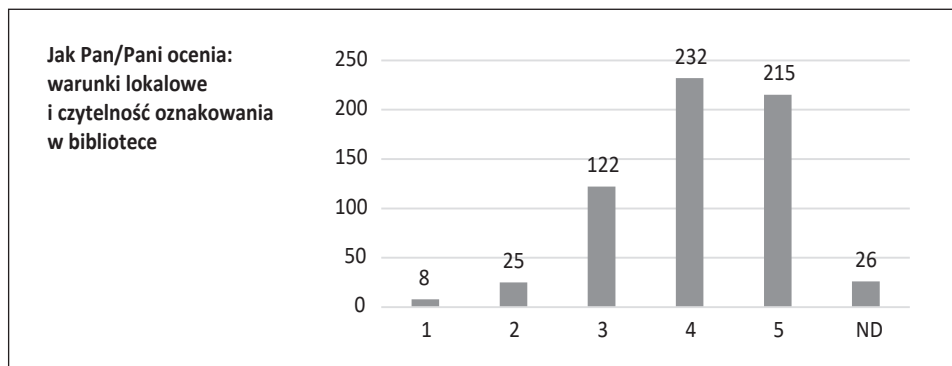
Źródło: opracowanie własne

Warunki lokalowe

W kategorii „lokalizacja” wyróżniono dodatkowo następujące kryteria:

- warunki lokalowe i czytelność oznakowania,
- wyposażenie biblioteki (umeblowanie i jakość sprzętu bibliotecznego),
- możliwość korzystania z komputerów i internetu,
- możliwość korzystania z urządzeń kopiujących.

Pytanie o warunki lokalowe uzyskało następujące wyniki:



Wykres 2. Ocena warunków lokalowych biblioteki przez respondentów

Źródło: opracowanie własne

Większość respondentów pozytywnie ocenia warunki lokalowe (odpowiednio 4 – n = 232, 5 – n = 215). 33 respondentów (1 – n = 8, 2 – n = 25) było nieusatysfakcjonowanych, natomiast ocenę średnią wystawiło (3) n = 122.

Tabela 1. Oceny respondentów na pytania w kategorii „warunki lokalowe”

Jak Pan/Pani ocenia:			
ocena	wyposażenie biblioteki	możliwość korzystania z komputerów i internetu	możliwość korzystania z urządzeń kopiujących
1	17	9	18
2	75	29	29
3	174	74	60
4	208	102	99
5	140	170	146
Nie korzystam	20	128	145

Źródło: opracowanie własne

Tabela 1 przedstawia wyniki zbiorcze odpowiedzi udzielanych przez respondentów na pozostałe pytania w kategorii „warunki lokalowe”.

Większość respondentów pozytywnie ocenia wyposażenie biblioteki (odpowiednio 4 – $n = 208$, 5 – $n = 140$). 92 respondentów (1 – $n = 17$, 2 – $n = 75$) było nieusatysfakcjonowanych, natomiast ocenę średnią wystawiło (3) $n = 174$.

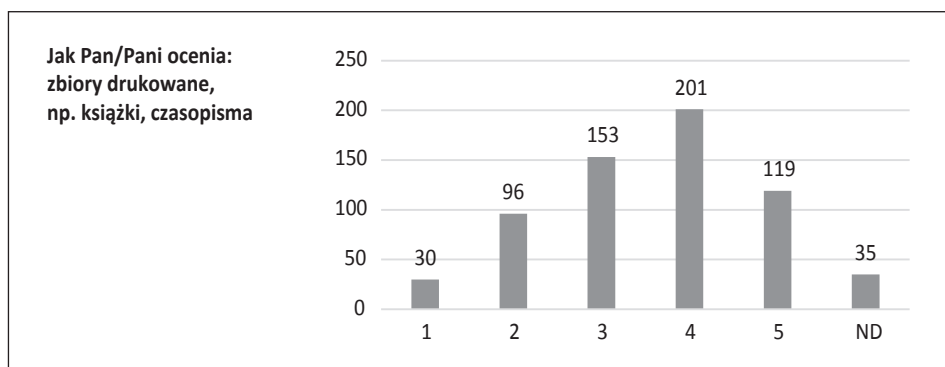
Większość respondentów pozytywnie ocenia możliwość korzystania z komputerów i internetu (odpowiednio 4 – $n = 102$, 5 – $n = 170$). 38 respondentów (1 – $n = 9$, 2 – $n = 29$) było nieusatysfakcjonowanych, natomiast ocenę średnią wystawiło (3) $n = 74$. 128 respondentów ($n = 128$) wybrało odpowiedź ND – nie dotyczy, ponieważ nie korzysta ze sprzętu komputerowego na terenie biblioteki.

Większość respondentów pozytywnie ocenia możliwość korzystania z urządzeń kopiujących (odpowiednio 4 – $n = 99$, 5 – $n = 146$). 47 respondentów (1 – $n = 18$, 2 – $n = 29$) było nieusatysfakcjonowanych, natomiast ocenę średnią wystawiło (3) $n = 60$. 145 respondentów ($n = 145$) wybrało odpowiedź ND – nie dotyczy, ponieważ nie korzysta z urządzeń kopiujących na terenie biblioteki.

Zbiory i ich dostępność

W kategorii „zbiory i ich dostępność” wyróżniono:

- zbiory drukowane, np. książki, czasopisma,
- zasoby elektroniczne.

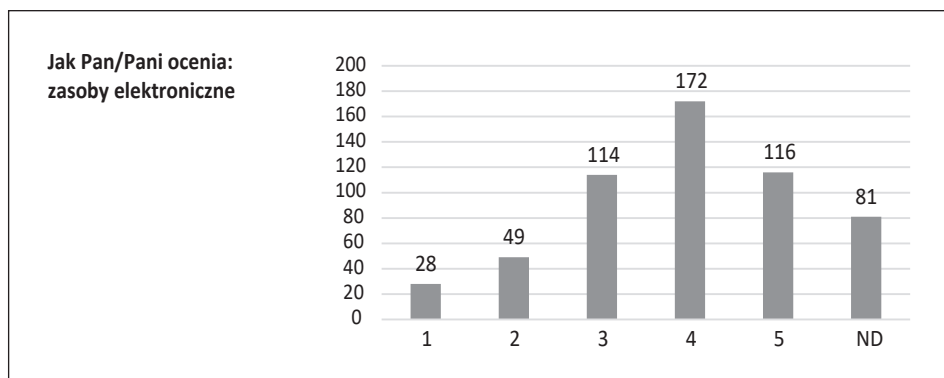


Wykres 3. Ocena zbiorów drukowanych przez respondentów

Źródło: opracowanie własne

Bardzo zadowolonych ze zbiorów drukowanych jest (5) $n = 119$, zadowolonych (4) $n = 201$, średnio zadowolonych (3) $n = 153$. Niezadowolonych (2) ze zbiorów bibliotecznych jest $n = 96$, natomiast $n = 30$ jest bardzo niezadowolonych.

Większość respondentów pozytywnie ocenia zasoby elektroniczne (odpowiednio 4 – $n = 172$, 5 – $n = 116$). 77 respondentów (1 – $n = 28$, 2 – $n = 49$) było nieusatysfakcjonowanych, natomiast ocenę średnią wystawiło (3) $n = 114$. 81 respondentów ($n = 81$) wybrało odpowiedź ND – nie dotyczy, ponieważ nie korzysta z zasobów elektronicznych na terenie biblioteki.



Wykres 4. Ocena zbiorów elektronicznych przez respondentów

Źródło: opracowanie własne

Wieloaspektowa obsługa czytelnika

W kategorii „wieloaspektowa obsługa czytelnika” wyróżniono dodatkowo następujące kryteria:

- zasady wypożyczeń,
- czas realizacji zamówienia,
- dopuszczalna liczba egzemplarzy,
- dopuszczalny okres wypożyczeń,
- usługi informacyjne,
- witryna internetowa biblioteki,
- całościowa ocena pracowników biblioteki.

Zbiorcze odpowiedzi na poszczególne pytania w tej kategorii przedstawia tabela 2.

Tabela 2. Odpowiedzi na pytania w kategorii „wieloaspektowa obsługa czytelnika”

Jak Pan/Pani ocenia:					
ocena	zasady wypożyczeń	czas realizacji zamówienia	dopuszczalną liczbę egzemplarzy	dopuszczalny okres wypożyczenia	usługi informacyjne
1	32	27	48	42	15
2	50	49	79	65	35
3	127	107	112	111	113
4	203	145	156	169	210
5	210	280	213	220	193
Nie korzystam	18	18	26	26	44

Źródło: opracowanie własne

Zdecydowana większość respondentów pozytywnie ocenia zasady wypożyczeń – ich przejrzystość i zrozumiałość, (odpowiednio 4 – n = 203, 5 – n = 210).

82 respondentów (1 - n = 32, 2 - n = 50) było niezadowolonych, natomiast ocenę średnią wystawiło (3) n = 127.

Większość respondentów była również zadowolona z czasu realizacji zamówienia (5 - n = 280, 4 - n = 145), dopuszczalnej liczby egzemplarzy wypożyczonych (5 - n = 213, 4 - n = 156) i okresu wypożyczenia (5 - n = 220, 4 - n = 169).

Zdecydowana większość respondentów wyrażała zadowolenie z udzielanych przez bibliotekę usług informacyjnych, a także pozytywnie oceniała witrynę internetową biblioteki, informacje na niej zawarte i jej przejrzystość.

Ocena pracowników biblioteki

W ocenie pracowników biblioteki uwzględniono takie obszary jak:

- całościowa ocena pracowników,
- kulturę obsługi, jej życzliwość i nastawienie do czytelników,
- wiedzę i kompetencje,
- dyspozycyjność i dostępność dla użytkowników.

Tabela 3. Zestawienie odpowiedzi na pytania z kategorii „ocena pracowników biblioteki”

Jak Pan/Pani ocenia:				
ocena	pracowników biblioteki	kulturę obsługi (życzliwość, nastawienie)	kompetencje pracowników	dyspozycyjność pracowników
1	13	25	11	9
2	47	54	18	30
3	124	109	85	118
4	170	183	188	212
5	256	243	297	235
Nie korzystam	20	18	22	17

Źródło: opracowanie własne

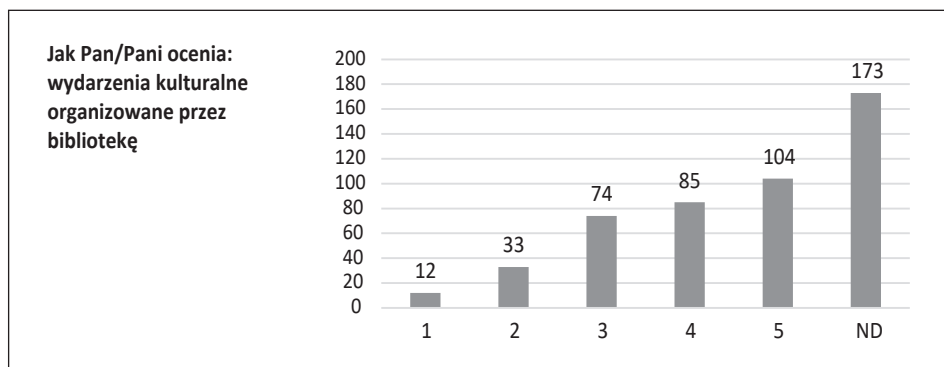
Większość czytelników pozytywnie wypowiedziała się o pracownikach w całościowej ocenie (5 - n = 256, 4 - n = 170), ocen negatywnych była zdecydowana mniejszość (1 - n = 13, 2 - n = 47). 124 respondentów przeciętnie oceniło pracowników biblioteki.

Podobnie w innych obszarach oceny pracowników respondenci częściej decydowali się na zaznaczanie odpowiedzi „bardzo zadowolony” i „zadowolony”, niż „niezadowolony” i „bardzo niezadowolony”. Kolejną pod względem liczby zaznażeń była odpowiedź „średnio zadowolony”, która uzyskiwała w każdym pytaniu większą liczbę zaznażeń niż odpowiedzi „1” i „2” zsumowane.

Wydarzenia kulturalne

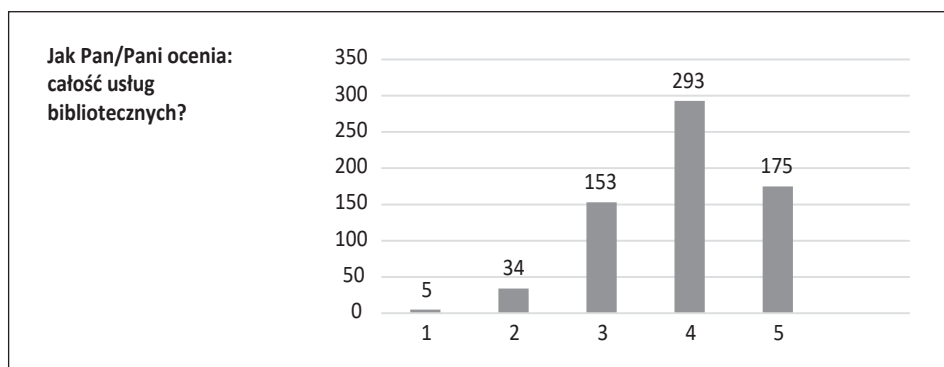
W kategorii „wydarzenia kulturalne” większość respondentów pozytywnie oceniła pracę biblioteki (odpowiednio 4 - n = 85, 5 - n = 104). 45 respondentów (1 - n = 12, 2 - n = 33) było niezadowolonych, natomiast ocenę średnią wystawiło

(3) $n = 74$. Najwięcej respondentów nie bierze udziału w wydarzeniach organizowanych przez bibliotekę ($n = 173$). Nie jest jasne, czemu tak się dzieje i czy wynika to z braku zainteresowania ofertą działań bibliotecznych czy też może źle dobranym terminem, w którym takowe się odbywają.



Wykres 5. Ocena wydarzeń kulturalnych organizowanych przez bibliotekę

Źródło: opracowanie własne



Wykres 6. Całościowa ocena usług bibliotecznych wskazana przez czytelników

Źródło: opracowanie własne

Po analizie poszczególnych aspektów funkcjonowania biblioteki pokuszono się o stwierdzenie, iż większość użytkowników jest zadowolona z usług bibliotecznych. Czytelnicy najbardziej cenią sobie pracowników, gorzej wypadają w ocenie dostępne zasoby biblioteczne, a także warunki lokalowe i wyposażenie. Świadczyć to może o wysokim poziomie obsługi czytelnika, ale także o konieczności szybkiego powiększenia posiadanych zbiorów bibliotecznych oraz weryfikację ich rzeczywistej przydatności w toku nauczania. Wartym rozważenia jest także odświeżenie wystroju biblioteki i jej reprezentacyjności w oczach tak studentów, jak i pracowników naukowych i bibliotecznych.

Analiza pytań otwartych

Przystępując do analizy pytania otwartego, zdecydowano się pozostawić grupy odpowiedzi analogiczne do tych, które wyszczególnione zostały podczas opracowywania pytań zamkniętych. Dodatkowo zdecydowano się na wyodrębnienie dodatkowej grupy, która pojawiała się w tym pytaniu, a mianowicie „kary biblioteczne”. Grupę ocen pracowników dodatkowo poszerzono o wszelkie sugestie dotyczące obsługi czytelnika.

Całkowita liczba odpowiedzi na pytania otwarte uzyskana w czasie trwania ankiety wynosiła 355. Analizie poddane zostały wszystkie uzyskane odpowiedzi, podzielone według wspomnianych wcześniej kryteriów.

Ze względu na treść udzielanych odpowiedzi niejednokrotnie wiele z nich przyporządkowywanych było do różnych kategorii. W takich wypadkach analizie poddawana była konkretna część, przynależna do danej grupy, ale także wypowiedź jako całość osadzona w kontekście oceny usług bibliotecznych.

Na potrzeby analizy przyjęto, że n = liczba czytelników udzielających odpowiedzi w danej tematyce.

Godziny otwarcia

Podczas analizy pytań ankietowych uzyskane wyniki wskazywały na ogólne zadowolenie z godzin otwarcia biblioteki. Tłumaczyć to może niewielką liczbę uwag dotyczących tego punktu, na który wypowiedzieć się zdecydowało 26 osób.

Podczas analizy wyszczególniono dwie najczęściej padające odpowiedzi:

- dłuższe godziny otwarcia biblioteki w trakcie zjazdów studiów zaocznych i podyplomowych, w tym czytelnicy ($n = 15$),
- wydłużenie godzin pracy biblioteki w dni powszednie ($n = 11$).

Warunki lokalowe

W pytaniu o warunki lokalowe, podobnie jak przy godzinach otwarcia, uzyskano odpowiedzi wskazujące na różnice od odpowiedzi ankietowych. W tej kategorii wypowiedziało się 44 czytelników, którzy poruszali następujące kwestie:

- konieczność remontu biblioteki, a w szczególności czytelnicy ($n = 23$), wymiany mebli (najczęściej poruszonym tematem były nowe, wygodniejsze krzesła i stoły), a także zwiększenie komfortu pracy,
- zmiana lokalizacji biblioteki ($n = 6$), najczęściej przytaczano propozycje przeniesienia biblioteki do nowszego budynku,
- powiększenie biblioteki, w szczególności zaś czytelnicy dostępnej dla użytkowników ($n = 5$),
- utworzenie pomieszczeń do pracy grupowej i indywidualnej ($n = 10$),
- zapewnienie większej liczby puf i kanap dla czytelników ($n = 4$),
- lepsze oznaczenie pomieszczeń bibliotecznych ($n = 1$),
- konieczność zakupu lamp na stoły w czytelnicy ($n = 1$).

Przy analizie odpowiedzi zwrócono uwagę na wyraźne niezadowolenie wynikające z obecnego stanu czytelnicy, dostępnych tam mebli oraz ogólnego komfortu pracy. Podjęte zostały kroki mające na celu podniesienie poziomu obsługi, w ramach dostępnych środków (m.in. zakup poduszek na siedzenia czy nowych stołów dostosowanych do potrzeb osób niepełnosprawnych). Odnotowano także potrzebę remontu pomieszczeń bibliotecznych oraz ich powiększenia, w celu zapewnienie komfortu pracy indywidualnej i grupowej.

Zbiory biblioteczne

W kategorii zbiory biblioteczne wypowiedziało się 172 czytelników. Wśród poruszanych tematów wyszczególniono:

- konieczność poszerzenia zbiorów bibliotecznych o nowe pozycje książkowe i czasopisma (n = 123),
- poszerzenie zbiorów dostępnych w czytelnicy (n = 14),
- większą dostępność wersji elektronicznych poszczególnych pozycji (n = 11),
- uzupełnienie braków w księgozbiornie (n = 6) oraz egzekwowanie przetrzymanych nagminnie pozycji (n = 15),
- ułatwienie dostępu do księgozbiornie za pomocą systemu wypożyczeń PATRON (n = 6),
- zwiększenie liczby pozycji dostępnych w katalogu „Podręcznym”, niewymagających wcześniejszego zamówienia (n = 8),
- dostęp do baz danych (n = 1),
- dostęp do prac magisterskich i licencjackich (n = 1),
- utworzenie strefy wolnego dostępu do książek (n = 1),
- dostosowanie księgozbiornie bibliotecznej do wymagań wykładowców akademickich (n = 24).

Podczas analizy zwrócono szczególną uwagę na potrzebę zwiększenia księgozbiornie poprzez tak zakup pozycji nowych, jak i uzupełnienie braków oraz zwiększenie liczby dostępnych egzemplarzy poszczególnych tytułów. Istotną okazała się także możliwość dostępu do książek i czasopism w czytelnicy, konieczność zapewnienia egzemplarza czytelnicy pozycji cieszących się największym zainteresowaniem. Nie pominięto również konieczności zapewnienia dostępu do baz naukowych tak na miejscu, jak i zdalnie. Ważną sugestią było również nawiązanie współpracy z wykładowcami akademickimi, celem potwierdzenia dostępności egzemplarzy pozycji wymaganych podczas zajęć. Stwierdzono także potrzebę dostępu do pozycji spoza księgozbiornie biblioteki, czy to poprzez nawiązanie współpracy z innymi bibliotekami lub rozszerzenie posiadanej bazy pozycji elektronicznych.

Obsługa biblioteczna

W kategorii obsługa biblioteczna zebrano 138 opinii. Poruszano m.in. zagadnienia takie jak:

- poziom kultury i życzliwości obsługi (n = 41),

- skrócenie czasu oczekiwania na zamówione pozycje (n = 16),
- rezygnacja lub uproszczenie systemu zamówień drogą internetową (n = 15),
- pomoc w wyszukiwaniu potrzebnych treści i materiałów (n = 10),
- potrzeba zwiększenia limitu wypożyczonych książek (n = 31),
- wydłużenie czasu wypożyczenia książek (n = 27),
- zwiększenie liczby prolongat lub ich wydłużenie (n = 7),
- usprawnienie systemu mailowych powiadomień (n = 4),
- dostęp do kserokopiarek i skanerów na terenie biblioteki (n = 2),
- większa liczba komputerów z dostępem do Internetu (n = 1),
- przygotowanie atrakcyjnej oferty szkoleń (n = 1).

Po przeanalizowaniu odpowiedzi, stwierdzono, że w kategorii „obsługa biblioteczna”, czytelnicy sygnalizowali problemy z poziomem kultury i życzliwości obsługi. Drugim większym postulatem było zwiększenie liczby pozycji, które można jednocześnie wypożyczyć, a także wydłużenie czasu tego wypożyczenia (czy to poprzez wydłużenie czasu, w którym czytelnik może korzystać z pozycji, czy też poprzez zwiększenie/wydłużenie prolongat). Zwracano także uwagę na problemy z systemem zamówień internetowych PATRON, chociaż w żadnej opinii nie zgłoszono konkretnych zarzutów. Czytelnicy informowali także o potrzebie zwiększenia dostępu do sprzętu komputerowego na terenie biblioteki. Zgłoszono także potrzebę organizacji różnorodnych szkoleń i warsztatów na terenie biblioteki.

Kary i blokady biblioteczne

W ostatniej wyznaczonej kategorii głos zabrało 23 czytelników, których uwagi podzielone zostały na dwie grupy

- zmiana formy kary z blokady konta na opłatę finansową (n = 11),
- skrócenie okresu blokady konta lub jej usunięcie (n = 11).

Po analizie odpowiedzi czytelników stwierdzono potrzebę dogłębnej analizy kar bibliotecznych w postaci blokady konta. Bazując na równym podziale grupy, postanowiono o konieczności jak najszybszej zmiany formy stosowanej kary bibliotecznej.

Zestawienie wyników i analiza

Po zestawieniu ze sobą wyników ankiet oraz pytania otwartego zauważono, że opinie te są w większości odmienne. Kiedy w części ankietowej osiągnano wysokie wyniki zadowolenia, w części opisowej czytelnicy zgłaszali liczne uwagi i skargi, ale także propozycje zmian i usprawnień. W związku z powyższym zdecydowano się porównywać sądy użytkowników na podstawie wyszczególnionych wcześniej kategorii.

W kategorii „godziny otwarcia” po analizie danych stwierdzono, że słuchacze studiów dziennych są bardziej zadowoleni z dostępności biblioteki, niż słuchacze studiów podyplomowych i zaocznych. Ci pierwsi przychylnie wyrażali się o dostępie do usług bibliotecznych w godzinach swoich zajęć, wykazywali również

tendencję do przychylniejszego oceniania ich jakości. Grupa druga zdecydowanie częściej sygnalizowała potrzebę zmiany godzin pracy biblioteki, większego dostosowania jej pod swoje potrzeby, skrócenia czasu realizacji zamówień, a także potrzebę wydłużenia limitu czasu wypożyczenia. Zarówno w ankiecie, jak i podczas osobistych wizyt w bibliotece niejednokrotnie zaznaczali, że obecne ramy czasowe pracy są dla nich niewystarczające i utrudniają im dostęp do potrzebnych tytułów. Zwracano także uwagę na problem z dostępem do prac dyplomowych i czasopism naukowych, podyktowany faktem otwarcia czytelni jedynie w sobotę. Słuchacze studiów dziennych raczej nie zgłaszali problemów w tej sferze.

W kategorii warunki lokalowe nacisk położony został głównie na konieczność remontu biblioteki, odświeżenia jej wyglądu. Mimo ogólnego zadowolenia z lokalu, często przewijały się propozycje zmiany lokalizacji biblioteki na bardziej atrakcyjną dla studentów, połączenia wypożyczalni i magazynu, czy też wygospodarowania przestrzeni w nowym budynku. Częstym postulatem było poprawienie komfortu pracy, czytelnicy skarżyli się na niedostosowane stoły i niewygodne krzesła, które utrudniały naukę. Zgłaszano także potrzebę utworzenia przestrzeni tak dla głośnej pracy grupowej, jak i boksów, gwarantujących ciszę i skupienie. Często sygnalizowano także potrzebę zaopatrzenia czytelni w nowoczesny sprzęt komputerowy z dostępem do Internetu i baz danych, a także skanerów i kserokopiarek. Nieliczni czytelnicy skarżyli się na skomplikowane oznakowanie biblioteczne, mogące wprowadzać w błąd i utrudniać znalezienie określonych agend biblioteki. Zgłaszano także potrzebę udostępnienia większej liczby puf i sof w ramach czytelni, a także na terenie biblioteki.

Mimo dobrej oceny zbiorów bibliotecznych, bardzo często zgłaszano uwagi dotyczące problemów z uzyskaniem dostępu do określonych pozycji. Najczęstszym postulatem było uzupełnienie brakujących lub zagubionych książek oraz zakup nowości wydawniczych. Szczególną uwagę zwracano na konieczność współpracy z wykładowcami akademickimi, weryfikację dostępnego księgozbioru pod kątem literatury polecanej, a także zapewnienie egzemplarza pozycji, który nie byłby dostępny do wypożyczenia, z możliwością korzystania jedynie na miejscu. Dla czytelników ważny był również dostęp do licznych baz naukowych oraz publikacji w formie elektronicznej, tak w ramach placówki bibliotecznej, jak i zdalny z dowolnego miejsca. Sygnalizowali także potrzebę usprawnienia procesu realizacji zamówień interesujących ich pozycji, na każdym jego etapie, poczynając od uproszczenia systemu rezerwacji internetowych (lub całkowitej z niego rezygnacji), poprzez skrócenie czasu, kiedy pozycja będzie dostępna do odbioru. Duży nacisk kładli na to słuchacze studiów podyplomowych, którzy sygnalizowali także trudności związane z godzinami pracy biblioteki, a przez to ze zbyt długim czasem oczekiwania. Ważne dla nich było także znaczne rozszerzenie księgozbioru podręcznego, niewymagającego wcześniejszego składania zamówienia.

Czytelnicy zwracali także dużą uwagę na egzekwowanie pozycji przetrzymywanych, wyrażając swoje niezadowolenie z powodu niedostępności niejednokrotnie kilku egzemplarzowych pozycji. Zwracali się z prośbą o odzyskanie

potrzebnych lektur, a także surowsze traktowanie osób nagminnie przetrzymujących książki.

Do kategorii zbiory biblioteczne zgłoszono ogólnie najwięcej uwag ze wszystkich kategorii w pytaniu otwartym.

Analizując zestawienia ocen obsługi czytelnika, zdecydowano się podzielić opinie na dwie grupy: dotyczące bezpośrednio pracowników biblioteki i dotyczące innych obszarów pracy.

Przy ocenie pracowników widoczna jest wyraźna rozbieżność pomiędzy pytaniami ankietowymi a pytaniem otwartym. W wypadku kwestionariusza większość respondentów wyrażała pozytywne, przychylne opinie i sądy dotyczące bibliotekarzy, ich nastawienia do czytelnika, dyspozycyjności oraz kompetencji. Opinie te nie znajdowały jednak swojego odzwierciedlenia w analizie pytania otwartego, gdzie niejednokrotnie zgłaszano uwagi do sposobu pracy i nastawienia wobec czytelnika. Zaznaczono potrzebę większej pomocy w poszukiwaniu potrzebnych materiałów, nacisk kładziono na wychodzenie naprzeciw potrzebom i wymaganiom czytelnika.

W kwestii innych aspektów obsługi czytelnika, poza wymienionymi wcześniej potrzebami zmian godzin pracy oraz udoskonaleniem systemu zamówień, zaobserwowano wyraźną potrzebę udostępnienia większej liczby stanowisk komputerowych, wyposażonych w różne narzędzia do pracy. Uwzględniono także większą potrzebę korzystania z książek i czasopism, tak wersji papierowych, jak i elektronicznych, jak i ułatwienia dostępu do nich.

Podczas analizy kwestionariuszy i odpowiedzi otwartych utworzono dodatkowe kategorie, które pierwotnie nie były brane pod rozwagę, a mianowicie kary biblioteczne oraz wydarzenia kulturalne. W pierwszym punkcie odnotowano potrzebę zmiany systemu sankcji, dotychczasowy system blokad kont czytelniczych według ankietowanych nie spełniał swojej funkcji. Zwracali oni uwagę, na jego uciążliwość przy pracy oraz nieskuteczność w egzekwowaniu zaległych pozycji. Proponowane było jego zastąpienie sankcjami finansowymi wobec osób przetrzymujących książki lub całkowite jego zniesienie.

Czytelnicy zgłaszali także potrzebę rozszerzenia działalności kulturalno-edukacyjnej biblioteki, kładąc nacisk na szkolenia z obsługi dostępnych baz danych i wyszukiwania informacji w katalogu. Chociaż duża część ankietowanych nie uczestniczyła w dotychczasowych wydarzeniach, były one pozytywnie oceniane (być może jako przejaw aktywności biblioteki jako jednostki uczelnianej).

Wnioski z badań i planowane zmiany

Po zapoznaniu się z opiniami z ankiety stwierdzono potrzebę wprowadzenia zmiany w funkcjonowaniu biblioteki oraz usprawnienia poszczególnych jej agend. Mimo uzyskanych pozytywnych ocen z ankiet, czytelnicy zgłaszali wiele pomysłów i uwag, które należy uwzględnić, planując działania na następne lata. Po przeprowadzeniu wstępnej oceny działań biblioteki, która odbyła się na początku roku

akademickiego 2016/2017, rozpoczęto działania mające na celu poprawę funkcjonowania placówki w oczach czytelników na różnych płaszczyznach. Po dogłębnej analizie opisywanego powyżej sondażu zdecydowano się na dalsze kroki.

Zgodnie z uwagami zgłaszanymi przez użytkowników, w wypożyczalni zmieniono godziny pracy, dostosowując je do zgłaszanych potrzeb. Zweryfikowano także dostępność biblioteki dla słuchaczy studiów niestacjonarnych, wydłużając godziny pracy w niedziele. Dodatkowo ustalono także weekendowe dyżury w czytelni, dostosowując je do planów zajęć studentów niestacjonarnych.

Uwzględniając potrzeby ankietowanych, wprowadzono szereg zmian i usprawnień w zakresie funkcjonowania i wyposażenia czytelni. Największą zmianą było przystosowanie przestrzeni komunikacyjnej do potrzeb osób niepełnosprawnych. Zakupione zostały także stanowiska z ruchomymi blatami do pracy dla osób poruszających się na wózkach.

Czytelnia wyposażona została w dodatkowe komputery, przystosowane do pracy, a także do wglądu w wewnętrzną bazę prac dyplomowych. Do użytku czytelników zakupiono dostęp do platformy NASBI.pl, InforLEX oraz rozszerzono dostęp do bazy danych EBSCO i IBUK Libra. Korzystanie z nich możliwe jest tak w czytelni, jak również z dowolnego komputera po uzyskaniu dostępu do stosownego konta. Udostępniono także samoobsługowe stanowisko ze skanerem do digitalizacji najpotrzebniejszych zbiorów. Zakupiono również czytniki e-booków z wyświetlaczem imitującym papier, na których możliwy jest zdalny dostęp do wybranych pozycji z dodatkową opcją lektora. W trosce o komfort pracy zapewniono poduszki na krzesła, udostępniono także wygodne puffy i kanapy, z których czytelnicy mogą swobodnie korzystać. Ułatwiono także dostęp do regałów z książkami poprzez zmianę zagospodarowania przestrzeni.

Zgodnie z zgłaszanymi potrzebami weryfikacji pod kątem sylabusów uległ księgozbiór czytelni, który został dostosowany do bieżących potrzeb czytelników. Dodatkowo dopracowano i poprawiono widoczność oznaczeń działów w czytelni i pomieszczeń w bibliotece, co pomoże w łatwiejszej orientacji odwiedzających.

Uwzględniając uwagi zgłaszane przez studentów, zweryfikowano system wypożyczeń i wprowadzono do niego usprawnienia. Skrócono znacząco czas oczekiwania na zamówioną pozycję. Zweryfikowano także system kar za przetrzymanie lub nieodebranie zamówionych pozycji, zgodnie z propozycjami użytkowników zamieniono czasowe blokady kont czytelniczych na sankcje finansowe. Zmiana ta poprzedzona była licznymi „amnestiami bibliotecznymi”, w czasie których nie zakładano blokad za zwrócenie przetrzymywanych książek.

Biblioteka APS dołączyła do grupy Warszawskich Bibliotek Akademickich, obsługujących społeczność akademicką w wspólnym Systemie Wypożyczeń Warszawskich (SWW) BiblioWAWA. Nawiązano współpracę z Cyfrową Wypożyczalnią Publikacji Naukowych Academica, usprawniono także działalność biblioteczną wypożyczalni międzybiblioteczną.

Dla nowych i obecnych czytelników przygotowano szczegółowe szkolenia i pomoce z obsługi systemu OPAC, mające na celu łatwiejszy i szybszy dostęp do potrzebnych pozycji. Dodatkowo w wypożyczalni udostępniono stanowisko komputerowe z dostępem do katalogu, na którym z bibliotekarzem można przećwiczyć proces wyszukiwania i zamawiania materiałów bibliotecznych.

W związku ze skargami i zażaleniami kierowanymi do personelu bibliotecznego zdecydowano się na przeprowadzenie szeregu szkoleń i warsztatów, mających na celu podniesienie poziomu obsługi czytelnika, a także rozwinięcie kompetencji pracowników.

Zgodnie ze zgłaszanymi potrzebami szykowane są kolejne atrakcje dla czytelników, takie jak konkursy z nagrodami, cykl warsztatów i szkoleń nt. pracy z grupą oraz samorozwojowych, kontynuacja akcji „Gry planszowe w Bibliotece”, pokazy filmowe i inne.

Dodatkowo od początku roku akademickiego 2017/2018 dla czytelników udostępnione zostało pomieszczenie do pracy grupowej. W przyszłości planowane jest stworzenie przestrzeni do prac indywidualnych. Poza godzinami pracy biblioteki studenci mają możliwość zwrotu książek za pomocą wrzutni bibliotecznej.

Planowane są dalsze badania postrzegania jakości usług bibliotecznych, mające na celu rozszerzenie współpracy z czytelnikiem i wprowadzania dalszych udogodnień.

Bibliografia

- Badania jakościowe*, t. 1: *Podejścia i teorie*, red. D. Jemielniak, Warszawa 2012.
- Badania jakościowe*, t. 2: *Metody i narzędzia*, red. D. Jemielniak, Warszawa 2012.
- Biblioteka w przestrzeni edukacyjnej: technologia informacyjna w służbie użytkownikowi*, red. S. Skórka, Kraków 2014.
- Bibliotekarstwo: Nauka – dydaktyka – praktyka*, red. A. Tokarska, Warszawa 2013.
- Biblioteki akademickie w środowisku naukowym, we wspólnocie uniwersyteckiej, we wspólnocie lokalnej*, red. W. Juszczyk, Toruń 2016.
- Budowanie relacji z klientem biblioteki*, red. J. Przybysz i in., Poznań 2014.
- Gibbs G., *Analizowanie danych jakościowych*, Warszawa 2011.
- Kulturotwórcze i edukacyjne funkcje bibliotek publicznych. Teoria i praktyka*, red. A. Has-Tokarz, R. Malesa, Lublin 2011.
- Jaskowska M., *Public Relations bibliotek naukowych w Internecie*, Kraków 2007.
- Nauka o informacji: Nauka – dydaktyka – praktyka*, red. W. Babik, Warszawa 2016.
- Przestrzeń informacyjna biblioteki akademickiej. Tradycja i nowoczesność*, red. B. Antczak-Sabala i in., Toruń 2009.
- Kruszewski T., *Przestrzenie biblioteki. O symbolicznej, fizycznej i społecznej obecności instytucji*, Toruń 2012.
- Tradycja i nowoczesność w bibliotece naukowej XXI wieku*, red. A. Januszko-Szakiel, Kraków 2012.
- Zarządzanie marketingowe biblioteką*, red. M. Pigla, Poznań 2008.

“Hello, How Can I Help You?” – Academic Libraries Users’ Expectations

Abstract

Users of modern academic libraries are people who follow their individual views and expectations. It is an unceasing challenge, which stands before library and their workers, to come ahead to their communities, learning their opinions and needs, and most importantly, to aspire to satisfy them. In a constantly changing academic environment, especially in a dynamically developing world of science, the library’s main objective is to create an offer not only attractive, but also open to users. To better identify expectations and needs of its readers, the Library of Maria Grzegorzewska University carried out a complex survey, asking about any field of its activity, but also areas for further development and change. This article’s main goal is to bring the figure of reader closer, as well as their reported needs and propositions of how to confront those changes.

Keywords: academic library, users, service quality, questionnaire, user expectations, readers satisfaction

Justyna Stępień, Paweł Stańczak, Michał Zdunek
Maria Grzegorzewska University