

Joanna Kotakowska

## Badanie potrzeb użytkowników biblioteki

Opinia o funkcjonowaniu biblioteki bierze się z jakości oferowanych przez nią usług. Dobrej atmosferze i korzystnemu wizerunkowi biblioteki sprzyja życzliwy stosunek do czytelników, autentyczna chęć zaspokojenia ich oczekiwań oraz umiejętność traktowania użytkowników jak partnerów. Od personelu pracującego w stałym kontakcie z klientami oprócz przygotowania merytorycznego oczekuje się m.in. energii, ruchliwości, wytrwałości, ekstrawertywnych cech charakteru. Przyczynia się do tego usposobienie, które zjednuje klientów, a więc pogodny nastrój, kontaktowość, zdolność do szybkich reakcji. Kontakty pracowników z czytelnikami mają charakter promocyjny i przyczyniają się do utrwalenia związków z odbiorcami oraz do wzrostu zaufania wobec instytucji.

Komunikując się bezpośrednio z użytkownikiem, udzielając pomocy, porady, instrukcji, wyjaśnień w trakcie obsługi bądź rozmowy telefonicznej pracownik biblioteki formułuje jednocześnie wizerunek placówki i kształtuje nastawienie do niej. Instytucja biblioteczna z miłym personelem gwarantuje najczęściej zainteresowanie otoczenia. Bardzo często stosunek użytkowników do biblioteki determinuje opinię o niej samej.

Trzeba zabiegać o korzystny wizerunek tej instytucji w środowisku jej funkcjonowania. Biblioteki powinny ukazywać przydatność swojego istnienia, a także zachęcać do korzystania rzeczywistych, jak i potencjalnych klientów. Muszą zatem zostać uznane za instytucje potrzebne, sprawne, nowoczesne i lubiane. Do warunków sprzyjających dobrem relacjom zewnętrznym i korzystnemu obrazowi biblioteki należą: dogodna lokalizacja, godziny otwarcia (popołudnia, soboty i niedziele) oraz jasne procedury.

Środkiem do zaspokojenia potrzeb użytkowników jest m.in. wysoka jakość proponowanych usług, wprowadzenie marketingu w bibliotekach oraz ocena wyników

działalności, która powinna zależeć od sposobu obsługi klienta, ponieważ satysfakcja użytkownika jest podstawowym wskaźnikiem jakości pracy.

Biblioteka, chcąc we właściwy sposób odpowiadać na zapotrzebowanie swoich klientów, powinna starać się poznawać ich opinie. Temu celowi służą m.in. badania ankietowe.

Na pierwszym planie, jako źródło informacji o bibliotece, jej obrazie w świadomości użytkowników, o ich potrzebach, preferencjach i oczekiwaniach powinny znaleźć się badania dotyczące relacji użytkownik-biblioteka.

W celu zbadania poziomu satysfakcji oraz oczekiwań użytkowników Biblioteki Głównej Akademii Pedagogicznej w Krakowie w październiku 2004 roku pisząca te słowa przeprowadziła badania ankietowe na losowej próbie 167 czytelników (pełną treść ankiety przedstawiono w załączniku nr 1).

Wszyscy ankietowani byli studentami uczelni krakowskich. Zgodnie z regulaminem prawo do korzystania ze zbiorów bibliotecznych poprzez wypożyczanie na zewnątrz posiadają studenci stacjonarni i niestacjonarni Akademii Pedagogicznej oraz studenci stacjonarni innych państwowych uczelni z terenu Krakowa. Wśród badanych większość stanowili studenci Akademii Pedagogicznej.

Badani wypełniali kwestionariusz na miejscu, w holu biblioteki, co gwarantowało zwrot formularzy. Ankieta składała się z 10 pytań. Część pierwsza zawierała standardowe pytanie o przynależność do podanej kategorii użytkowników i służyła określeniu charakterystyki w badanej grupie.

Ankietowanych podzielono na trzy grupy: studentów stacjonarnych Akademii Pedagogicznej, studentów niestacjonarnych tej uczelni oraz studentów innych krakowskich państwowych uczelni. Spośród badanych respondentów 79% studiowało w trybie dziennym na AP, 13,8% – to studenci zaoczeni AP, natomiast 7,2% stanowili studenci innych uczelni (por. tab.1).

Studenci ogółem		Studenci dzienni AP		Studenci zaoczeni AP		Studenci innych uczelni	
liczba	%	liczba	%	liczba	%	liczba	%
167	100	132	79,0	23	13,8	12	7,2

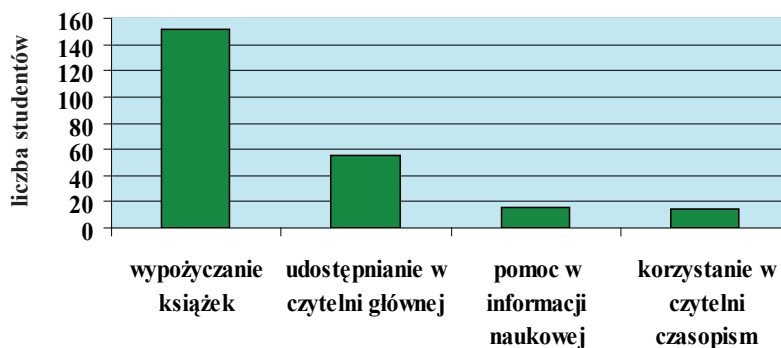
**Tabela 1.** Struktura badanej grupy studentów

Pytanie 1 ankiety służyło zbadaniu hierarchii ważności usług biblioteki w danej grupie. Na podstawie uzyskanych odpowiedzi określono najważniejsze usługi oferowane przez tę instytucję (wybierano więcej niż jedną odpowiedź). Z badań wynika, że 90,4% respondentów wypożyczało książki, 32,9% korzystało z książek na miejscu w Czytelnii Głównej, 9,6% ankietowanych przyszło po poradę do Oddziału Informacji Naukowej, a 8,9% badanych użytkowników korzystało z materiałów na miejscu w Czytelnii Czasopism (por. tab. 2).

Usługi							
wypożyczenie książek		udostępnianie w Czytelni Głównej		pomoc w Oddziale Informacji Naukowej		korzystanie w Czytelni Czasopism	
liczba	%	liczba	%	liczba	%	ilość	%
151	90,4	55	32,9	16	9,6	15	9,0

**Tabela 2.** Częstotliwość korzystania z usług oferowanych przez bibliotekę

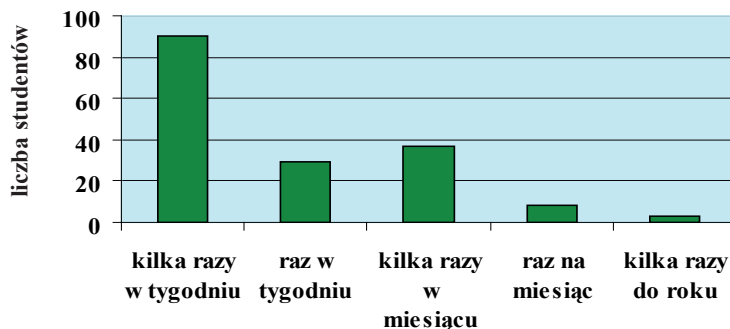
Najpopularniejszą usługą jest wypożyczenie książek na zewnątrz. Pozwala ona na korzystanie z materiałów w dowolnym miejscu i czasie, w wybranych przez użytkownika warunkach. Spora grupa ankietowanych korzystała także z udostępniania materiałów na miejscu w Czytelni Głównej. Omówione zagadnienie prezentuje również wykres 1.



**Wykres 1.** Korzystanie z usług biblioteki

Następnie poproszono respondentów o wyrażenie opinii na temat jakości zbiorów biblioteki. Zdecydowana większość, bo 89,2% stwierdziło, że zbiory biblioteki spełniają ich oczekiwania, 10,7% uważało, że zbiory powinny być zaktualizowane, szczególnie biorąc pod uwagę większą liczbę egzemplarzy nowych tytułów. Badani chcieliby także zwiększenia liczby kupowanych przez bibliotekę podręczników akademickich. Spośród ankietowanych studentów zaocznych AP i studentów spoza naszej uczelni tylko po jednej osobie miało zastrzeżenia do jakości księgozbioru. Dotyczyły one zbyt małej ilości egzemplarzy.

Biorąc pod uwagę częstotliwość odwiedzin stwierdzono, iż 53,9% badanych korzystało z biblioteki kilka razy w tygodniu, 17,4% raz na tydzień, natomiast 22,2% kilka razy w miesiącu. Tylko 4,8% ankietowanych przychodziło do biblioteki raz w miesiącu, a 1,8% korzystało z usług biblioteki kilka razy do roku. Respondenci ze studiów zaocznych odwiedzali bibliotekę kilka razy w miesiącu, a studenci z innych uczelni kilka razy lub raz w tygodniu. Przedstawione wyniki ilustruje wykres 2.



Wykres. 2. Częstotliwość korzystania z biblioteki

Na kolejne pytanie „co wpływa na częstotliwość korzystania z biblioteki” można było wybrać kilka odpowiedzi. Największa liczba respondentów (72,5%) wybrała odpowiedź A. *księgozbiór*. Odpowiedź E. *życzliwy stosunek do użytkowników* podkreśliło 61% badanych, a 60,5% zaznaczyło odpowiedź B. *lokalizacja*. 49,1% respondentów podkreśliło odpowiedź F. *sprawność obsługi*, natomiast 43,7% – odpowiedź G. *przyjazny charakter biblioteki*. 40,1% ankietowanych zaznaczyło odpowiedź D. *dostęp do Internetu*, a 38,3% odpowiedź C. *godziny otwarcia* (dostosowane do potrzeb użytkowników).

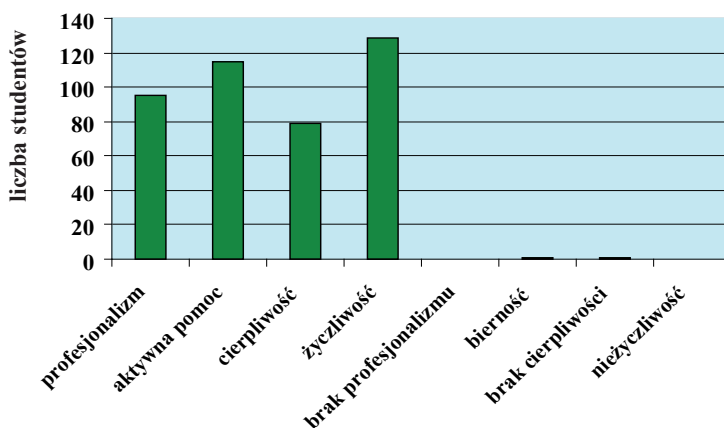
Następne pytanie dotyczyło tych elementów, które wpływają na przyjazny charakter biblioteki. Można było wybrać więcej niż jedną odpowiedź. Spośród badanych 80,8% uważało, że *przyjazna obsługa*, 44,3% stwierdziło, że najważniejszy jest *stosunek do użytkowników*, a 43,7% wybrało *godziny otwarcia*. Dla 39,5% ankietowanych istotne było *nowoczesne wyposażenie*, natomiast dla 35,3% najważniejszy był *profesjonalizm bibliotekarzy*. Tylko 2,4% opowiedziało się za *wystrojem biblioteki*.

Na zadane pytanie „czy jest coś, co nie odpowiada ankietowanym w funkcjonowaniu biblioteki” 73,65% respondentów stwierdziło, że nie, 26,3% było przeciwnego zdania. Czytelnicy uważali, że powinno się obniżyć wpisowe (w 2004 r. wynosiło 11 złotych). Chcieli krócej czekać po odbiór książek przy okienku. Aby skrócić czas oczekiwania proponowali otwarcie trzeciego okienka. Ankietowani (w 2004 r.) sądzili, że jest za mało komputerów do zamawiania książek; komputery są zbyt „wolne”, system za często się zawiesza. Respondenci uważali, że wypożyczalnia jest za późno otwierana (o godzinie 10) i za krótko czynna (do 18). Chcieli także obniżenia ceny odbitki ksero (za jedną stronę trzeba obecnie zapłacić 20 groszy). Ankietowani ze studiów zaocznych i studenci innych uczelni opowiadali się za wydłużeniem pracy wypożyczalni oraz zwiększeniem liczby wypożyczanych książek.

Następne pytanie dotyczyło stopnia zadowolenia z obsługi bibliotecznej. Według 74,25% ankietowanych obsługa biblioteczna spełniała ich oczekiwania, natomiast

25,7% skłaniało się ku odpowiedzi B. (*raczej tak*). Respondenci nie zaznaczyli odpowiedzi C. (*raczej nie*) i D. (*nie*).

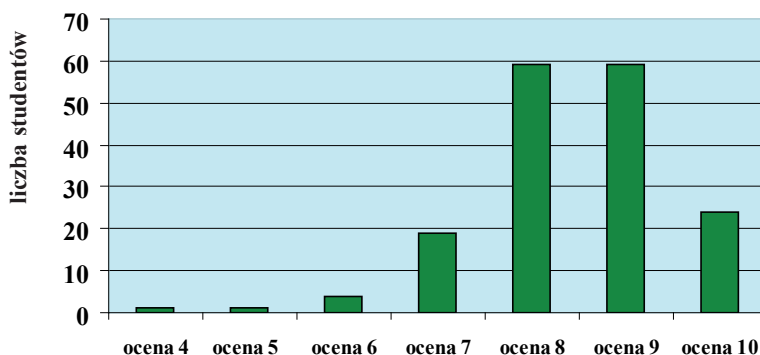
W kolejnym pytaniu ankietowani oceniali pracowników wypożyczalni, mieli do wyboru 8 cech. Nie zaznaczyli ani razu odpowiedzi E. *brak profesjonalizmu* i H. *nieżyczliwość*. Największa liczba, bo 77,2% badanych wybrała określenie z punktu D. *życzliwość*. 68,9% zaznaczyło odpowiedź B. *aktywna pomoc*. 56,9% ankietowanych podkreśliło określenie z punktu A. *profesjonalizm*. Spośród przebadanych użytkowników 47,3% wybrało punkt C. *cierpliwość*. Po jednej osobie zaznaczyło odpowiedź F. *bierność* i G. *brak cierpliwości*. Respondenci ze studiów zaocznych i studium na innych uczelniach najczęściej zaznaczali odpowiedź B. i D. Omówione zagadnienie ilustruje wykres 3.



Wykres 3. Cechy pracowników wypożyczalni

Ostatnie pytanie dotyczyło ogólnej oceny biblioteki (prezentuje to wykres 4). Respondenci mieli ocenić bibliotekę w skali od 1 do 10 (1 oznacza najniższą, a 10 najwyższą ocenę).

Nikt z ankietowanych nie ocenił biblioteki poniżej 3. Po jednej osobie przyznało bibliotece 4 i 5 punktów, 2,4% respondentów oceniło ją na 6 punktów, natomiast 11,4% na 7 punktów. Po 35,3% ankietowanych przyznało 8 i 9 punktów, a 14,4% ocenę 10. Respondenci studium w trybie zaocznym i spoza naszej uczelni najczęściej przyznawali bibliotece po 8 i 9 punktów. Oznacza to, że użytkownicy byli zadowoleni z pracy biblioteki i chętnie korzystali z jej zbiorów. Ogólna ocena biblioteki to 8,26.



Wykres 4. Ocena biblioteki

Niniejsze badania pozwoliły zarejestrować potrzeby i oczekiwania użytkowników Biblioteki Głównej Akademii Pedagogicznej oraz poznać ich opinie na temat zbiorów tej placówki. Badania spotkały się z zainteresowaniem ze strony użytkowników, gdyż chętnie odpowiadali na pytania zamieszczone w arkuszu ankiety.

Większość opinii dotyczących biblioteki była pozytywna. Nie zabrakło jednak uwag krytycznych, dotyczyły one głównie wysokości opłaty wpisowej, kolejek przy okienkach wypożyczalni, a także księgozbioru biblioteki. Użytkownicy chcieliby, aby dokonywać zakupu kilku egzemplarzy szczególnie poszukiwanych pozycji. Respondenci podkreślali potrzebę aktualizacji księgozbioru o nowe wydania. Zwracano też uwagę na: wygórowaną cenę odbitki ksero, zbyt wolną pracę systemu komputerowego, niewystarczającą liczbę komputerów do zamawiania książek, brak miejsc siedzących w godzinach szczytu, za krótko czynną wypożyczalnię.

Uwzględniając wyniki przeprowadzonych badań należałoby:

- zachować przywileje, które są atutem biblioteki, tzn. możliwość wypożyczenia przez studentów Akademii Pedagogicznej ośmiu książek w sumie na okres pięciu miesięcy (pierwsze wypożyczenie na dwa miesiące i 3-krotna miesięczna prolongata);
- zmniejszyć opłatę wpisową oraz cenę za odbitkę ksero;
- podczas zjazdów studentów zaocznych i podyplomowych wydłużyć godziny pracy wypożyczalni. W soboty dobrze byłoby przesunąć czas otwarcia okienka. Dałoby to możliwość studentom mającym zjazdy zamawiania i odbioru książek podczas pobytu na zajęciach. Spośród studentów zaocznych 82,9% korzystało z wypożyczeń książek;
- ogłoszenia o samej bibliotece, jej funkcjonowaniu i usługach rozwieszać na terenie całej uczelni, a nie tylko na drzwiach. Studenci, którzy nie korzystali do tej pory z biblioteki, mieliby szansę dowiedzenia się o nas, a ci, którzy są czytelnikami zauważyliby naszą aktywność i chęć wyjścia naprzeciw ich potrzebom;

- zachęcać bibliotekarzy szkolnych z Krakowa i okolic poprzez pocztę elektroniczną do korzystania z usług naszej biblioteki.

Działania te mogą w jeszcze większym stopniu poprawić wizerunek biblioteki, usprawnić obsługę użytkowników, zwiększyć ich zadowolenie, wzmocnić pozytywne nastawienie otoczenia do biblioteki.

## ZAŁĄCZNIK NR 1

### A N K I E T A

Celem tej ankiety jest poznanie opinii studentów na temat Biblioteki Głównej AP.

**Proszę właściwe podkreślić:**

- A. Student AP
  - dzienny
  - zaoczny
- B. Student innej uczelni

**1. Z którego działu Biblioteki najczęściej Pan/Pani korzysta?**

- A. Czytelnia Czasopism
- B. Czytelnia Główna
- C. Informacja Naukowa
- D. Wypożyczalnia

**2. Czy księgozbiór Biblioteki jest zgodny z Pana/Pani oczekiwaniami?**

- A. tak
- B. nie (proszę napisać dlaczego?)

**3. Jak często bywa Pan/Pani w Bibliotece?**

- A. kilka razy w tygodniu
- B. raz w tygodniu
- C. kilka razy w miesiącu
- D. raz na miesiąc
- E. kilka razy do roku

**4. Co wpływa na częstotliwość korzystania z Biblioteki?  
(można wybrać wiele odpowiedzi)**

- A. księgozbiór
- B. lokalizacja
- C. godziny otwarcia (dostosowane do potrzeb użytkowników)



- D. dostęp do Internetu
- E. życzliwy stosunek do użytkowników
- F. sprawność obsługi
- G. przyjazny charakter biblioteki

**5. Które z poniższych elementów wpływają na przyjazny charakter Biblioteki?**

- A. godziny otwarcia
- B. profesjonalizm bibliotekarzy
- C. przyjazna obsługa
- D. stosunek do użytkowników
- E. nowoczesne wyposażenie (komputery, ksero)
- F. wystrój

**6. Czy jest coś co nie odpowiada, nie podoba się Panu/Pani w naszej Bibliotece?**

- A. nie
- B. tak (proszę napisać co?)

**7. Czy jest Pan/Pani zadowolona z obsługi bibliotecznej?**

- A. tak
- B. raczej tak
- C. raczej nie
- D. nie

**8. Które z poniższych określeń według Pana/Pani cechują obsługę wypożyczalni?**

- |                   |                         |
|-------------------|-------------------------|
| A. profesjonalizm | E. brak profesjonalizmu |
| B. aktywna pomoc  | F. bierność             |
| C. cierpliwość    | G. brak cierpliwości    |
| D. życzliwość     | H. niezyczliwość        |

**9. Ogólna ocena Biblioteki:**

Proszę ocenić Bibliotekę w skali od 1 do 10, gdzie 1 oznacza najniższą ocenę, a 10 najwyższą.

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10

## Investigating the needs of library users

### Abstract

In 2004, survey research was conducted on a random sample of 167 users of the Main Library of the Cracow Pedagogical University. The aim of the research was to examine the needs and expectations of the Library users and to elicit their opinions on its resources. According to the respondents, the greatest advantage was the possibility to borrow books for the period of five months. However, there also appeared critical remarks, concerning insufficient number of computer terminals to order books, too short opening hours, especially on Saturdays, the necessity of more frequent updating of the Library resources, the need for increasing the number of the most popular volumes, and – particularly emphasized – the slow work of the Library computer system.