

Alicja Spaleniak, Żaneta Szerksznis
Biblioteka Uniwersytecka, Poznań

BADANIA POTRZEB UŻYTKOWNIKÓW BIBLIOTEKI UNIWERSYTECKIEJ W POZNANIU (Cz.2).¹

Badania potrzeb użytkowników w BU w Poznaniu prowadzono dotychczas sporadycznie i wrywkowo. W roku 1982 badano potrzeby informacyjne pracowników naukowych Uniwersytetu.² Badania objęły próbę 279 osób co stanowiło 19% wszystkich badanych. Na początku lat 90-tych na zlecenie Rektora UAM podjęto próbę oceny stanu bibliotek dostępnych studentom tj. biblioteki głównej i wyjątkowo na naszym Uniwersytecie silnej i rozbudowanej sieci bibliotek wydziałowych oraz instytutowych.³ Badania prowadzili pracownicy Zakładu Metodologii Socjologii UAM. Po kolejnych 10 latach, w przeobrażonej przez komputeryzację, zreorganizowanej Bibliotece Uniwersyteckiej postanowiono przeprowadzić badania potrzeb studentów naszego Uniwersytetu, stanowiących główną grupę użytkowników. Na podjęcie tej decyzji niewątpliwym wpływ miało pojawienie się narzędzia, które przetwarza automatycznie dane ze skanowanych ankiet i umożliwia przeprowadzanie badań na większej niż dotychczas populacji.

Narzędziem tym okazał się program komputerowy Libra brytyjskiej firmy Priority Search. Program ten, z powodzeniem stosowany jest do badań użytkowników w bibliotekach brytyjskich, a w Polsce przez Bibliotekę Główną Politechniki Krakowskiej z której doświadczeń postanowiliśmy skorzystać.⁴

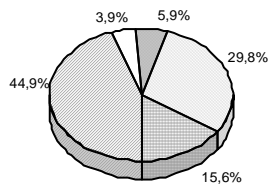
Badania czytelników ograniczono do Biblioteki Uniwersyteckiej (Głównej) mając jednocześnie świadomość, że istnienie silnej, rozproszonej sieci bibliotek wydziałowych nie uwzględnionych w badaniach może dać niekompletny obraz tematu. Interesowała nas opinia studentów o Bibliotece w różnych aspektach jej działalności - od usług tradycyjnych po nowoczesne. Opis ankiety i założeń metodycznych przeprowadzanych wówczas badań oraz uzyskanych wyników został opublikowany w roku 2003.⁵ Badaniami objęliśmy wtedy przeszło 1000 studentów UAM. Ankiety przeprowadzono w czasie zajęć dydaktycznych, w budynkach Wydziałów rozproszonych po całym mieście, co niestety nie dawało gwarancji, że badani studenci byli kiedykolwiek użytkownikami Biblioteki Uniwersyteckiej. Mogli w czasie studiowania ograniczyć się do korzystania z zasobów swojej biblioteki wydziałowej. Niestety - ze względu na znaczne rozproszenie zajęć na terenie Uczelni - tylko w niewielkim stopniu udało się nam zarejestrować opinie studentów ostatniego roku studiów oraz słuchaczy studiów doktoranckich. Z tego względu postanowiliśmy uzupełnić badania o grupę wcześniej pominiętą, której zdanie wydaje się nam niezbędne dla kompletnego obrazu Biblioteki. Udało nam się uzyskać odpowiedzi 438 respondentów, w tym 207 studentów piątego roku, 207 doktorantów i 24 pracowników nauki.

W celu uzyskania danych porównywalnych z uzyskanymi wcześniej postawiliśmy naszym respondentom te same pytania co w pierwszej części badań (4). Analizę zebranych danych przeprowadzono przy pomocy wspomnianego wcześniej brytyjskiego programu komputerowego LIBRA.

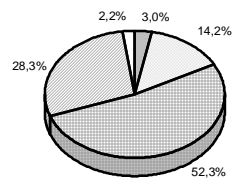
CZYTELNICZY ZADOWOLENI CZY NIEZADOWOLENI ?

Wyniki badań dotyczących satysfakcji z oferowanych przez bibliotekę usług przedstawione są na wykresach kołowych 1-11, prezentowanych poniżej.

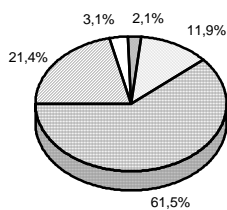
1. **Księgozbiór biblioteki spełnia moje oczekiwania**
2. **Bazy danych na CDROMach oraz w sieci UAM**



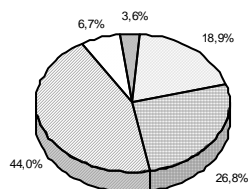
2. Elektroniczny dostęp do czasopism zagranicznych w sieci UAM spełnia moje oczekiwania



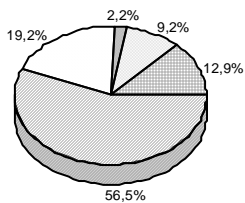
4. Katalog komputerowy dostarcza wyczerpującej informacji



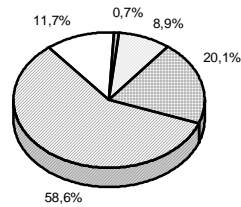
5. Jestem zadowolony z kultury obsługi w bibliotece



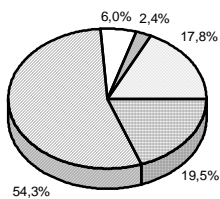
6. Jestem zadowolony z usług czytelników



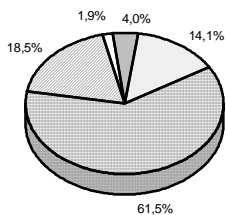
7. Usługi w wypożyczalni spełniają oczekiwania



8. Jestem zadowolony ze sposobu realizacji wypożyczeń międzybibliotecznych



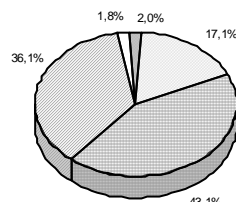
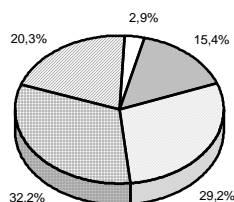
9. Usługi kserograficznych w bibliotece



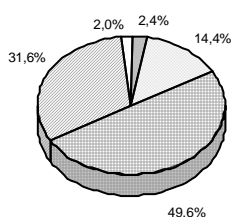
10. Jestem zadowolony ze sposobu informowania o






zaspakajają moje potrzeby

tradycyjnych zbiorach i usługach biblioteki



11. Jestem zadowolony z informacji o elektronicznych zbiorach i usługach biblioteki



-  - Tak
-  - Zdecydowanie tak
-  - Zdecydowanie nie
-  - Nie
-  - Nie mam zdania

Jak widać uwzględnienie w badaniach magistrantów i doktorantów podnosi ogólny poziom satysfakcji zwłaszcza z oferowanych przez Bibliotekę usług elektronicznych – dostępu do czasopism i baz elektronicznych, katalogu on- line i informacji o nich.

Nasi czytelnicy najbardziej zadowoleni są z kultury obsługi w Bibliotece (wykres 5) - 75,7 % odpowiedzi pozytywnych (19,2 „zdecydowanie tak” + 56,5 „tak”), usług czytelnicy (wykres 6) - 70,3 % (11,7 „zdecydowanie tak” + 58,6 „tak”) oraz pracy wypożyczalni (wykres 7) - 70,4 % pozytywnych odpowiedzi (6,0 „zdecydowanie tak” + 54,4 „tak”).

Również spore zadowolenie – na poziomie prawie 50% (48,8 % odpowiedzi pozytywnych) dotyczy księgozbioru Biblioteki (wykres 1), widzianego zapewne przede wszystkim przez pryzmat bogatego, wieloegzemplarzowego Księgozbioru Dydaktycznego Wypożyczalni przeznaczonego dla studentów.

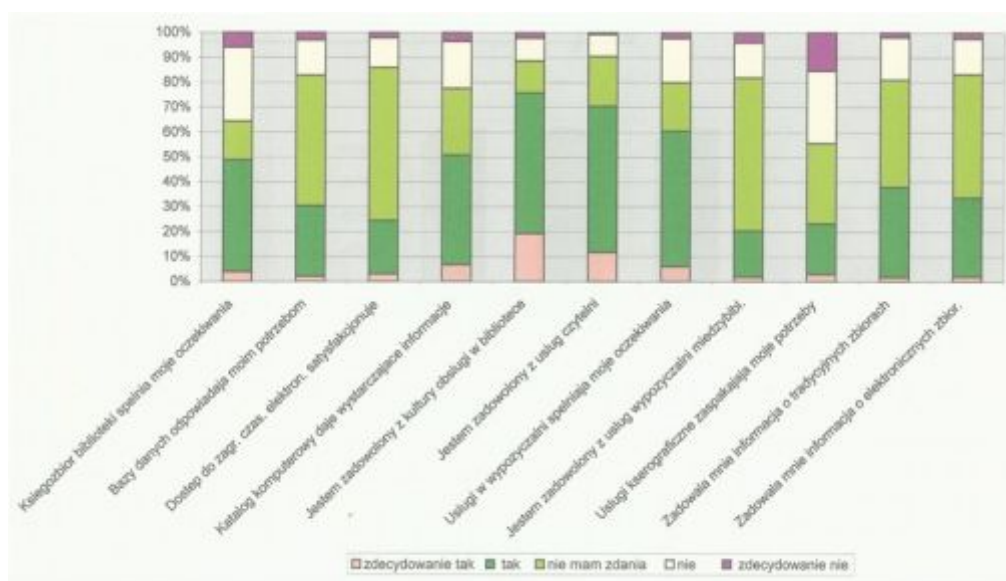
Z przedstawionych powyżej danych wysnuć można wniosek, że studenci są zadowoleni, i to w niemałym stopniu z poziomu usług, z którymi są najlepiej zaznajomieni. Cieszy nas, że doceniają organizację pracy i kulturę obsługi w Oddziale Udostępniania Zbiorów. W ciągu ostatnich 8 lat uległ on całkowitej reorganizacji i modernizacji, i jak widać jest to przez czytelników zauważone. Niestety z wielu proponowanych przez Bibliotekę usług elektronicznych, zwłaszcza nowoczesnych, studenci korzystali w mniejszym zakresie – więc większość z nich „nie miała zdania”. Po uwzględnieniu opinii magistrantów i doktorantów zmniejszyła się niepokojąco duża ilość odpowiedzi „nie mam zdania” dotycząca usług elektronicznych. Niestety, w przeszło połowie zadawanych pytań odpowiedzi te sięgają nadal od 50 do nawet 61,5 % odpowiedzi. Najwięcej z nich pada na pytanie o elektroniczny dostęp do czasopism zagranicznych oraz o usługi wypożyczalni międzybibliotecznej (wykresy 2, 3 i 8).

Wyraźnie wzrosło zadowolenie z informacji o elektronicznych zbiorach i usługach (z 28,8 % do 33,6 %) oraz z elektronicznego dostępu do czasopism zagranicznych (z 19,4 % do 24,5 %). Wydaje się, że głównym powodem tej pozytywnej oceny jest umożliwienie pracownikom i studentom naszej uczelni korzystania ze zdalnego korzystania z czasopism i baz danych poprzez

system HAN (Home Acces Network). Usługa ta cieszy się bardzo dużym powodzeniem u naszych czytelników. Nie bez znaczenia są również regularnie od kilku lat prowadzone szkolenia dla doktorantów szkolenia w zakresie korzystania z elektronicznej informacji naukowej.

Dziwi nas niewielkie zadowolenie z poziomu usług kserograficznych (wykres 9) - deklaruje je tylko 23,2 % respondentów, a przecież Biblioteka oddaje do dyspozycji czytelników 8 samoobsługowych kserografów (wrzutowych i na kartę) usytuowanych w czytelniach, wypożyczalni i holu. Myślimy, że większość respondentów nie korzystała z naszej biblioteki lub korzystała już dawno. Być może też podstawą tej niskiej oceny nie jest zbyt mała ilość kserografów - ale raczej bariera związana z koniecznością samoobsługi oraz cena kopii nieco wyższa niż w punktach poza Biblioteką.

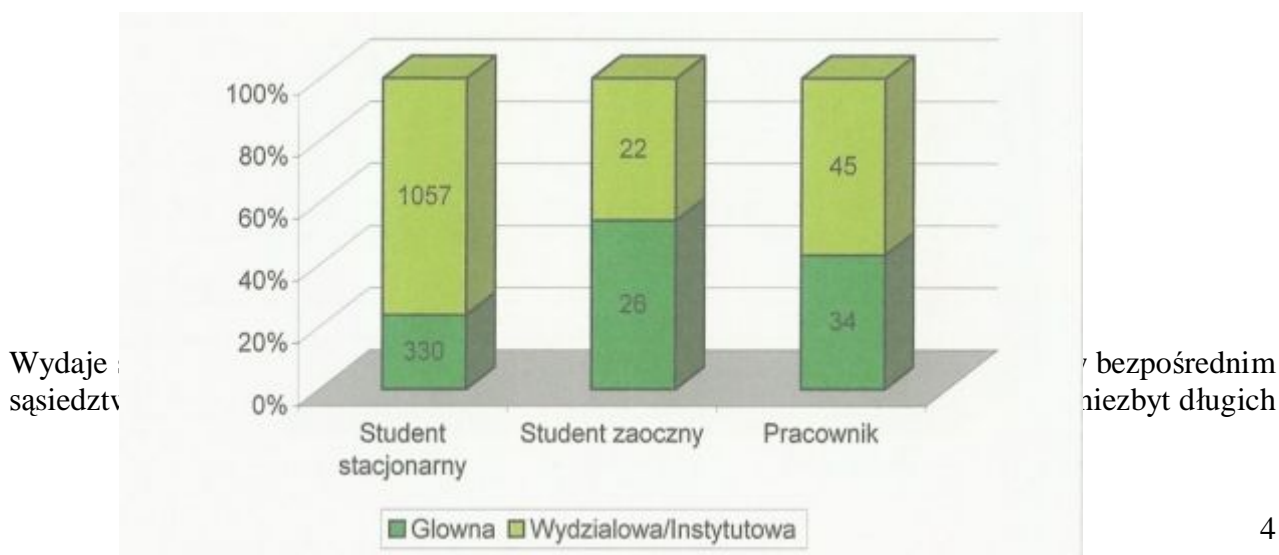
Wykres 12 .Poziom satysfakcji z usług bibliotecznych



PREFERENCJE CZYTELNIKÓW

Nasi respondenci zwykle korzystają chętniej z biblioteki własnego wydziału niż z biblioteki głównej (wykres 13).

Wykres 13. Preferowana biblioteka wg statusu czytelnika



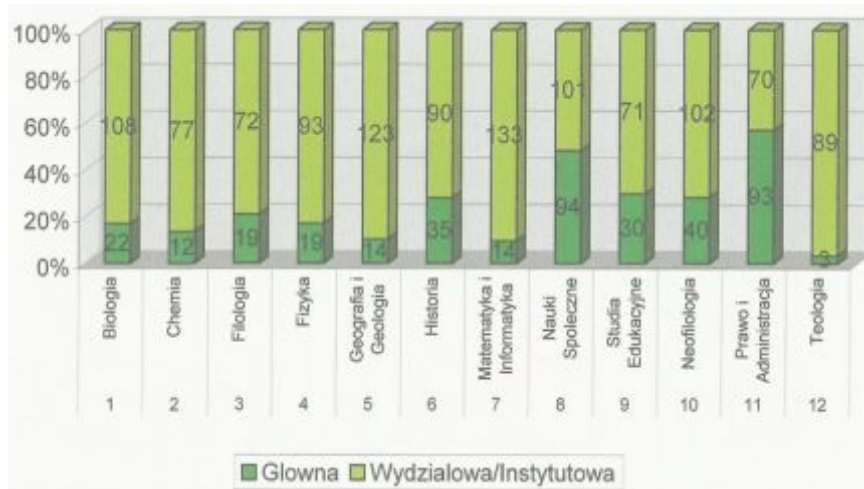
Wydaje się, że w najbliższym czasie...

...niezbyt długich...

przerw między zajęciami. Tam też jest zgromadzony księgozbiór dziedzinowy. Tendencja ta jest bardzo wyraźna u studentów studiów stacjonarnych, z których aż 76,2 % deklaruje korzystanie z bibliotek wydziałowych, natomiast zmienia się w przeciwną u studentów zaocznych (54 % preferuje BG), na prawie zrównoważone sympatie u doktorantów (43 % BW i 57 % BG).

Jeśli przyjrzymy się preferencjom studentów poszczególnych wydziałów to okazuje się, że nie są one tak jednoznaczne (wykres 15). W znacznym stopniu ma na to wpływ zarówno odległość wydziału od BG jak i wspomniana specjalizacja zbiorów oraz warunki pracy panujące w bibliotekach wydziałowych. Rzadko udostępniały studentom stanowiska komputerowe dla poszukiwań informacyjnych w roku badawczym.

Wykres 14. Preferencje studentów poszczególnych wydziałów



Jak widać tylko studenci Wydziału Prawa i Administracji zdecydowanie przedkładają BG nad swoją bibliotekę wydziałową, pewnie dlatego, że dysponujemy świetną, nowoczesną czytelnią z wyborowym księgozbiorem, kompletem czasopism bieżących, retrospektywnych oraz elektronicznymi bazami danych z zakresu prawa. Dodatkowo oferujemy czytelnikom różnorodne możliwości kopiowania.

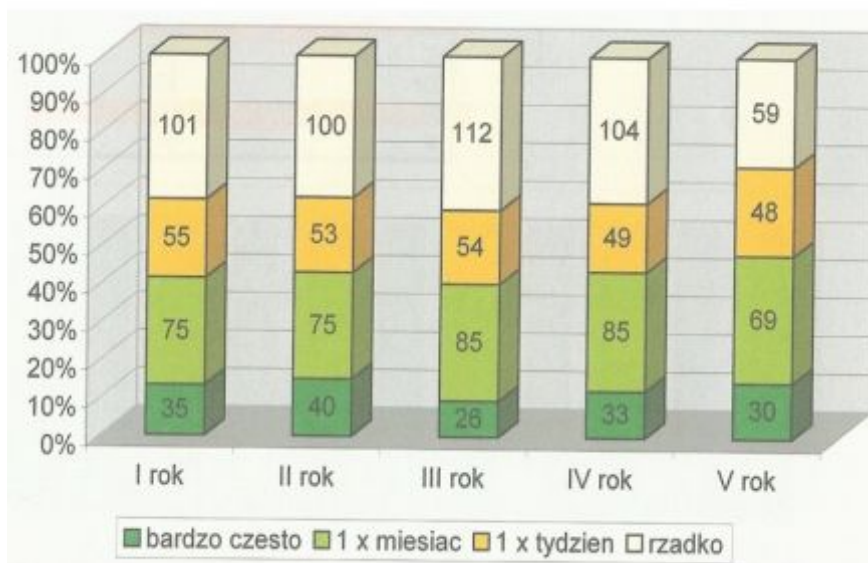
Nieco mniejsze, ale też znaczące zainteresowanie korzystaniem z BU wykazują studenci WNS, chociaż Wydział ten jest znacznie oddalony od BU i dysponuje nowoczesną dużą biblioteką.

Skrajnie przeciwne preferencje wykazują studenci Wydziału Teologicznego, z których tylko ok. 3% deklaruje korzystanie z BG, a z nich 75 % z Wypożyczalni i ok.20 % z Czytelni Ogólnej.

Użytkownicy z wydziałów matematyczno – przyrodniczych, w większości zlokalizowanych na terenie nowego kampusu poza centrum miasta, deklarują zainteresowanie korzystaniem z BG od 10% (Matematyka i Informatyka oraz Geografia i Geologia) do 20 % studentów (Fizyka i Biologia).

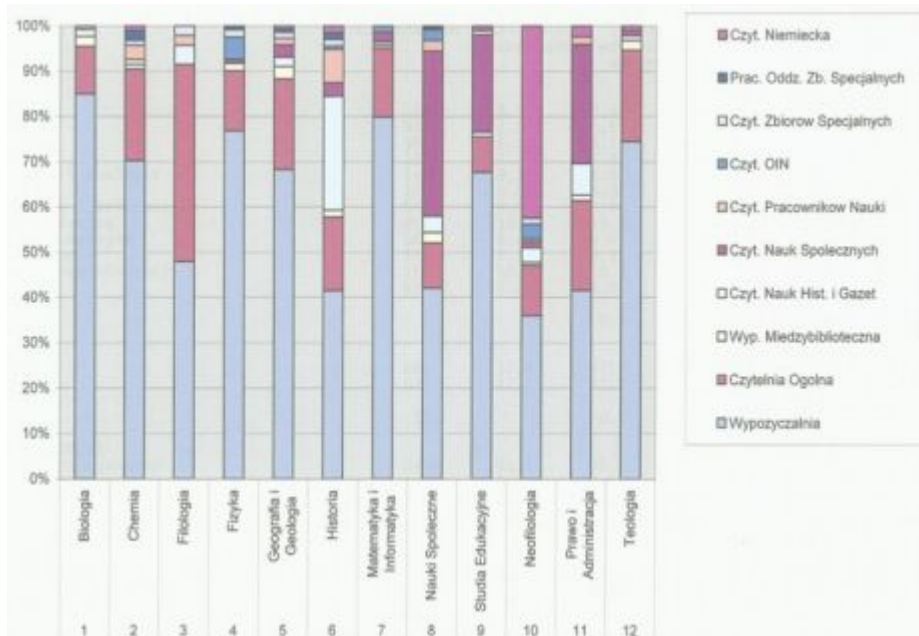
Najwyraźniej jest to związane zarówno ze znaczną odległością od BG jak i faktem, że wydziały te w nowych siedzibach posiadają nowoczesne dobrze zaopatrzone biblioteki .

Wykres 15. Częstotliwość odwiedzin w Bibliotece w zależności od roku studiów



Deklarowana częstotliwość korzystania z biblioteki zasadniczo nie zmienia się w ciągu pierwszych czterech lat studiów - w większości jest to odpowiedź „rzadko” ok.40 % lub „raz na miesiąc” ok.30 %. Najwyraźniej też dopiero na ostatnim roku studiów wzrasta zainteresowanie biblioteką, gdyż ilość osób deklarujących rzadkie korzystanie spada w przypadku magistrantów o połowę (wykres 16).

Wykres 16. Odwiedzana agenda biblioteki

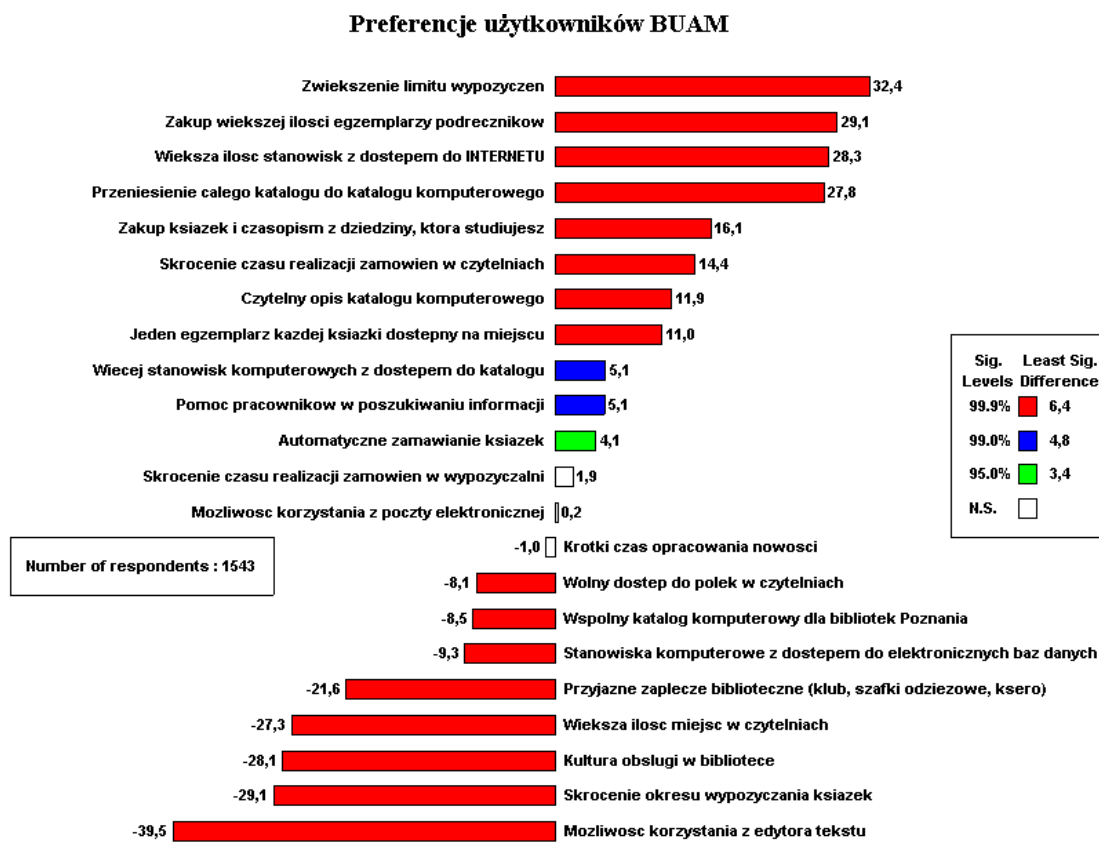


SKALA POTRZEB CZYTELNICZYCH

Diagramy bipolarne są wynikiem analizy 3 części ankiety czyli zestawieniem potrzeb wyłonionych przez pytania pilotażowe, zebranych w losowo dobrane pary.

Uwzględnienie współczynników **SL - Significance Levels** - poziomu ważności – wskazującego procentowe prawdopodobieństwo wystąpienia danej potrzeby na tym samym poziomie ważności w kolejnych badaniach oraz **LSD –Least Significance Difference** - wartości punktów kontrolnych będących wskaźnikiem stabilności potrzeby w danej hierarchii, czyni tę część analizy najbardziej interesującą.⁶

Wykres 17. Preferencje użytkowników BUAM



Jak widać za najważniejsze potrzeby nasi czytelnicy uznają zwiększenie limitu wypożyczeń, zakup większej ilości egzemplarzy podręczników, rozszerzenie dostępu do Internetu oraz rozbudowę katalogu komputerowego.

Spośród ośmiu potrzeb wykazanych na najwyższym (99,9 %) poziomie ważności te cztery należą do priorytetowych – prawie nie ma między nimi różnicy wartości, a ze względu na taki sam wskaźnik LSD istnieje duże prawdopodobieństwo, że będą zamiennie występować na pierwszych miejscach w kolejnych badaniach.

Czy wyniki te winny być podstawa zmiany naszej polityki bibliotecznej? Zapewne tak i wiele się już w ostatnim roku zmieniło zarówno w zakresie zasobów katalogu komputerowego i jego atrakcyjnej formy graficznej oraz włączenia biblioteki do NUKATU. Zdecydowanie też – o kilkanaście stanowisk, zwiększyła się ilość przeznaczonych dla użytkowników stanowisk komputerowych z dostępem do Internetu. W przestrzeni bibliotecznej uruchomiliśmy bezprzewodowy dostęp do internetu dla czytelników z własnymi komputerami. Najczęściej artykułowaną we wszystkich znanych nam badaniach potrzebą jest zakup przez Bibliotekę większej ilości podręczników. Postulat ten, przede wszystkim ze względów finansowych nie może być zrealizowany w stopniu zadowalającym naszych czytelników. Sądymy, że problem ten przestanie istnieć po powstaniu wewnątrz uczelnianych sieci Intranetowych oferujących studentom podręczniki sieciowo w postaci zdigitalizowanej. Potrzeby uznane przez respondentów za najmniej ważne pokazuje

dolna część diagramu bipolarnego. Znalazły się tu możliwość korzystania z edytora tekstów oraz skrócenie okresu wypożyczeń. prawdopodobnie dlatego, że w naszej bibliotece studenci otrzymują podręczniki na długo - bo na 150 dni (?).

Respondenci wykazują też niewielkie zainteresowanie kulturą obsługi w bibliotece, ilością miejsc w czytelniach oraz przyjaznym zapleczem bibliotecznym. Jest to wyraźny, pozytywny efekt naszych działań w ostatnich latach, kiedy to uczyniono w bibliotece dużo dla podniesienia poziomu kultury organizacyjnej, zwłaszcza w zakresie pracy z czytelnikiem. Znalazło to odbicie w omówionej wysokiej ocenie kultury obsługi przez czytelników (zob. wykresy kołowe 5, 6 i 7).

UWAGI KOŃCOWE

Przeprowadzone w latach 2005/2006 badania, których wyniki prezentujemy, dotyczą grupy studentów V roku studiów i uzupełniają te z roku 2002. Interesująca wydawała się odpowiedź na pytanie czy magistranci inaczej niż studenci wcześniejszych lat studiów postrzegają bibliotekę i jej ofertę, i czego tak naprawdę od niej oczekują.

Tak postawione pytanie pociągnęło za sobą chęć rozwinięcia tych badań dalej, tj. na liczną w naszym Uniwersytecie liczbę słuchaczy studiów doktoranckich (ok. 1.200 osób). Wyniki badań nie dały jednoznacznych odpowiedzi na postawione pytania i nasunęły pewne sugestie co do słuszności niektórych przyjętych założeń metodologicznych.

Z biblioteki głównej Uniwersytetu korzystać mogą tylko posiadacze ważnej karty bibliotecznej zarejestrowanej w systemie Horizon, a baza ta wykazuje tylko nieco ponad 30 tys. zapisanych studentów Uniwersytetu na 60 tysięcy studiujących. We wszystkich grupach respondentów badania prowadzono nie na terenie BU, ale na wydziałach w trakcie zajęć dydaktycznych lub w przypadku pracowników nauki – w czasie regularnych szkoleń organizowanych dla nich przez pracowników OIN. Istnieje więc uzasadnione przypuszczenie, że znaczna część badanych użytkowników nigdy nie miała do czynienia z Biblioteką Uniwersytecką jako biblioteką główną systemu lub miała do czynienia bardzo rzadko - a właśnie działalność tej Biblioteki była przedmiotem badań. Przypuszczać można, że ten fakt jest właśnie powodem niejednoznaczności uzyskanych wyników. Wątpliwości te potwierdza duży procent odpowiedzi „nie mam zdania” przy badaniach poziomu satysfakcji z usług bibliotecznych i to nie tylko w przypadku tak specjalnych usług Biblioteki jak dobór baz danych (51,9% odpowiedzi), dostęp do czasopism elektronicznych (60,7%), informacja o zasobach elektronicznych (49,5%) czy wypożyczanie międzybiblioteczne (60,6%) - ale również przy informacji o zasobach tradycyjnych (42,4%) czy usługach kserograficznych (31,8%). Wydaje się też, że przynajmniej część odpowiedzi na pytania o preferencje udzielana jest automatycznie i bez większej refleksji - bo niemożliwy wydaje się zbiorowy brak zainteresowania tak istotnymi zagadnieniami jak okres wypożyczania książek, ich automatyczne zamawianie, itp. przy jednoczesnym prawie jednomyślnym zainteresowaniu zwiększeniem limitu wypożyczeń i ułatwieniem dostępu do Internetu. A być może badania te potwierdzają tylko znaną skądinąd opinię, że wśród studentów, zwłaszcza początkowych lat występuje prawie wyłącznie tzw. *czytelnictwo wymuszone* i że traktują oni bibliotekę jak „bar szybkiej obsługi” z którego chcą szybko, tanio i bezproblemowo skorzystać. Sytuacja ta zmienia się nieco na ostatnim roku studiów.

Reasumując przeprowadzane badania dały nam tylko powierzchowny obraz oczekiwań i preferencji naszych czytelników. Być może w przyszłości należałoby je prowadzić raczej wśród stałych czytelników badanej Biblioteki (głównej lub wydziałowej) – a pytania winny szczegółowo rozpracowywać jakiś konkretny, wybrany aspekt pracy Biblioteki, a nie dotyczyć ich szerokiego wachlarza. Dopiero zawężenie grup respondentów przy jednoczesnym ograniczeniu obszaru badań pozwoliłoby na uzyskanie wiarygodnych wyników na temat rzeczywistych oczekiwań

i preferencji poszczególnych grup czytelników i mogłoby stanowić podstawę do ew. weryfikacji działań konkretnej Biblioteki dla grupy jej użytkowników. Biblioteka, mimo że nie może zaspokoić wszystkich potrzeb użytkowników, gdyż od biblioteki wymaga się również efektywności, to jako instytucja usługowa spełnia oczekiwania swoich klientów w określonym zakresie, prowadząc ciągły dialog z czytelnikiem.

Przypisy:

- [1]. SPALENIAK A., SZERKSZNIS, Ż. Użytkownik BU w Poznaniu - jego potrzeby, poziom zadowolenia i satysfakcji. In BEDNAREK-MICHALSKA, B., SZCZEPAŃSKA, B.(red.) *Czytelnik czy Klient* [online] Toruń 4-6.12.2003. Materiały konferencyjne nr7 [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich, K[omisja] W[ydawnictw] E[lektronicznych], 2003 (dostęp 18 stycznia 2008r).Dostępny w Internecie <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/torun/szerksznis.php>.
- [2]. DOWNAR-ZAPOLSKA, A., JAZDON, A. Badanie potrzeb informacyjnych pracowników naukowych Uniwersytetu im. A. Mickiewicza w Poznaniu, *Zagadnienia Informacji Naukowej* 1983,nr 2,str.25-52.
- [3]. CICHOCKI, R., ŚLIWIŃSKA, M., JABKOWSKI P. *Raport dotyczący obrazu stanu bibliotek dostępnych studentom Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu w opiniach studentów* .Na zlecenie JM Rektora UAM Prof. S. Jurgi. Kwestionariusz, składający się 11 kategorii, zawierał zagadnienia opisujące funkcjonowanie bibliotek wydziałowych i Biblioteki Głównej. Celem było zbadanie opinii studenckiej, ocena poziomu zadowolenia i ważności każdej kategorii w pięciostopniowej skali.
- [4]. SOBIELGA, J. Wykorzystanie programu LIBRA do badania potrzeb klientów biblioteki akademickiej *Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej* 2001,t.IX,nr 3 str. 34-39.
- [5]. Zob przyp.1
- [6]. Zob. przyp.4.