

mgr Alicja Spaleniak, mgr Żaneta Szerksznis

## **Badania potrzeb użytkowników Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu.**

Na przełomie maja i kwietnia 2002 roku w Bibliotece Uniwersyteckiej w Poznaniu przeprowadzono badania użytkowników – studentów Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza. Miały one na celu rozpoznanie potrzeb czytelników, ustalenie słabych i mocnych stron biblioteki oraz ewentualnie skorygowanie dotychczasowych i wytyczenie nowych kierunków działania.

Badania potrzeb informacyjnych pracowników nauki Uniwersytetu były przeprowadzone po raz pierwszy i ostatni w 1982 roku.<sup>1</sup> Przebadano pracowników naukowych, którzy stanowili grupę 1500 osób, reprezentujących bardzo różne dyscypliny naukowe. Pominięto 13 tysięcy studentów głównie ze względu na duże zróżnicowanie potrzeb informacyjnych i różny stopień zaawansowania naukowego. Na pytanie sondażowe odpowiedziało 279 osób, czyli 19% wszystkich badanych. Brakowało narzędzia badawczego umożliwiającego przeprowadzenie ankiety na masową skalę. Pierwsze 3 pytania sondażowe rozsyłane były pocztą. W drugim etapie na 34 pytania odpowiedziało 134 osoby, czyli 70 % wytypowanej grupy pracowników naukowych, proporcjonalnie do struktury zatrudnienia. Przed kilku laty Zakład Metodologii Socjologii UAM przeprowadził na zlecenie Rektora badania stanu bibliotek dostępnych studentom, których wyniki zawarto w opublikowanym Raporcie.<sup>2</sup> Interesującym wydaje się porównanie wyników badań przeprowadzonych w kilkuletnim odstępie czasu, chociaż nasza ankieta, jak wspominaliśmy, dotyczy wyłącznie Biblioteki Uniwersyteckiej.

Nowe badania użytkowników Biblioteka zdecydowała się oprzeć również na badaniach ankietowych. Jednak - korzystając z doświadczeń Biblioteki Głównej Politechniki Krakowskiej, wybrano program komputerowy Libra, który przetwarza automatycznie dane ze skanowanych ankiet. Jest on szeroko stosowany do badań użytkowników w uniwersyteckich bibliotekach brytyjskich i umożliwia przebadanie większej populacji.

---

<sup>1</sup> A. Downar-Zapolska, A. Jazdon, Badanie potrzeb informacyjnych pracowników naukowych Uniwersytetu im. A. Mickiewicza w Poznaniu, „Zagadnienie Informacji Naukowej”, 1983, nr 2, str. 25-52. Badania prowadził 4-osobowy zespół pracowników naukowych BU, do których w późniejszym etapie dołączyli studenci Instytutu Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej UAM

<sup>2</sup> „Raport dotyczący obrazu stanu bibliotek dostępnych studentom Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu w opiniach studentów”, oprac. dr Ryszard Cichocki, mgr Marta Śliwińska, mgr Piotr Jabkowski, mgr Bartosz Sędlak 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.

Badania ograniczono do zapytań o funkcjonowanie Biblioteki Uniwersyteckiej z pominięciem bibliotek wydziałowych i instytutowych. Interesującym wydawało się poznanie poziomu zadowolenia i satysfakcji z oferowanych przez Bibliotekę usług, zarówno tych tradycyjnych dostępnych w czytelniach i wypożyczalniach, jak i elektronicznych dostępnych ze strony domowej Biblioteki, takich jak katalog online, czasopisma elektroniczne i bazy danych, tj.: bibliografie dziedzinowe i narodowe prenumerowane w edycji elektronicznej. Specyfiką Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza jest znaczne rozproszenie obiektów uczelnianych w mieście oraz istnienie 34 aktywnych bibliotek sieci biblioteczo-informacyjnej UAM. Może to stawiać Bibliotekę Uniwersytecką na dalszym planie studenckich zainteresowań i utrudnić prawidłową ocenę jej działalności. Ciekawi byliśmy zdania studentów w tych sprawach i zależności, np. między odległością poszczególnych wydziałów od Biblioteki Uniwersyteckiej a częstotliwością odwiedzin i zadowoleniem studentów z jej pracy.


Ankieta składa się z trzech części (Załącznik 1). Część pierwsza to metryka, czyli dane dotyczące respondenta. Część druga zawiera zagadnienia oceny satysfakcji czytelników z świadczonych w bibliotece usług, mierzone w pięciostopniowej skali natężenia. Część trzecia jest zestawieniem potrzeb wyłonionych przez pytanie pilotażowe, które program zestawia w losowo dobrane pary. Część tę poprzedza instrukcja. W metryce znajdują się dane (wiek, status, płeć, wydział, frekwencja) według których zestawiane są wyniki ankiety w formie wykresów strukturalnych, diagramów i wykresów paskowych, wykresów kołowych 3W oraz diagramów bipolarnych. Diagramy bipolarne są najciekawsze, gdyż dotyczą potrzeb czytelników. W legendzie diagramu znajduje się współczynnik SL- Significance Levels i LSD – Least Sig. Difference. SL- poziom ważności- pokazuje procentowe prawdopodobieństwo z jakim dana potrzeba wystąpi na tym samym poziomie ważności w kolejnych badaniach. LSD, tj.: wartość punktów kontrolnych, jest wskaźnikiem stabilności potrzeby w danej hierarchii. Potrzeba jest stabilna jeśli występuje na najwyższym poziomie ważności, a różnica między jej wartością a wartością potrzeb sąsiadujących z nią na diagramie przekracza wielkość LSD dla danego poziomu ważności.<sup>3</sup> Górna część diagramu obrazuje potrzeby najważniejsze, z największym nasileniem odczucia, dolna część diagramu najmniej ważne z odczuciem braku znaczenia, środkowa obojętne i niezdecydowane odczucie

---

<sup>3</sup> Omówienie analizy wykresu bipolarnego zob.: J.Sobielga, Wykorzystanie programu LIBRA do badania potrzeb klientów biblioteki akademickiej, "Praktyka i Teoria Informatyki Naukowej i technicznej" 2001, nr 3, str.34-35.

Załącznik 1. Formularz ankiety strony 1-4.


Czego brakuje lub co należy zmienić w naszej Bibliotece, aby spełniała Państwa oczekiwania ?

 <p><b>Biblioteka Uniwersytecka</b> Uniwersytet im. Adama Mickiewicza Poznań 2002</p>	
<p><b>Jaki wydział reprezentujesz?</b></p> <p> <i>Biologii</i> <input type="checkbox"/>    <i>Matematyki i Informatyki</i> <input type="checkbox"/>  <i>Chemii</i> <input type="checkbox"/>    <i>Nauk Społecznych</i> <input type="checkbox"/>  <i>Filologii Polskiej i Klasycznej</i> <input type="checkbox"/>    <i>Studiów Edukacyjnych</i> <input type="checkbox"/>    <i>Fizyki</i> <input type="checkbox"/>    <i>Neofilologii</i> <input type="checkbox"/>  <i>Nauk Geograficznych i Geologicznych</i> <input type="checkbox"/>    <i>Prawa i Administracji</i> <input type="checkbox"/>  <i>Historyczny</i> <input type="checkbox"/>    <i>Teologiczny</i> <input type="checkbox"/> </p>	<p><b>Jesteś studentem / pracownikiem?</b></p> <p> <i>I roku</i> <input type="checkbox"/>    <i>IV roku</i> <input type="checkbox"/>  <i>II roku</i> <input type="checkbox"/>    <i>V roku</i> <input type="checkbox"/>  <i>III roku</i> <input type="checkbox"/>    <i>pracownikiem samodzielnym</i> <input type="checkbox"/>  <i>pracownikiem młodszym / doktorantem adiunktem</i> <input type="checkbox"/> </p>
<p><b>Kim jesteś?</b></p> <p> <i>kobieta</i> <input type="checkbox"/>    <i>mężczyznę</i> <input type="checkbox"/> </p>	<p><b>Jak często korzystasz z usług biblioteki?</b></p> <p> <i>bardzo często</i> <input type="checkbox"/>    <i>1 x w tygodniu</i> <input type="checkbox"/>  <i>1 x miesiąc</i> <input type="checkbox"/>    <i>rzadko</i> <input type="checkbox"/> </p>
<p><b>Jaki jest Twój status na Uczelni?</b></p> <p> <i>student stacjonarny</i> <input type="checkbox"/>    <i>student zaoczny</i> <input type="checkbox"/>    <i>pracownik</i> <input type="checkbox"/> </p>	<p><b>Którą bibliotekę odwiedzasz częściej?</b></p> <p> <i>Główną</i> <input type="checkbox"/>    <i>Wydziałową/Instytutową</i> <input type="checkbox"/> </p>
<p>Wyraż swoją opinię — Zaznacz odpowiedni kwadracik — Wyraż swoją opinię — Zaznacz odpowiedni kwadracik — Wyraż swoją opinię</p>	

\*

1

Czego brakuje lub co należy zmienić w naszej Bibliotece, aby spełniała Państwa oczekiwania ?

 <p><b>Biblioteka Uniwersytecka</b> Uniwersytet im. Adama Mickiewicza Poznań 2002</p>	
<p><b>Którą agendę/czytelnię najczęściej odwiedzasz?</b></p> <p> <i>Wypożyczalnię</i> <input type="checkbox"/>  <i>Czytelnię Ogólną</i> <input type="checkbox"/>  <i>Wypożyczalnię Międzybiblioteczną</i> <input type="checkbox"/>  <i>Czytelnię Nauk Historycznych i Gazet</i> <input type="checkbox"/>  <i>Czytelnię Nauk Społecznych</i> <input type="checkbox"/>    <i>Czytelnię Pracowników Nauki</i> <input type="checkbox"/>  <i>Czytelnię Oddziału Informacji Naukowej</i> <input type="checkbox"/>  <i>Czytelnię Zbiorów Specjalnych</i> <input type="checkbox"/>  <i>Pracownie Oddziału Zbiorów Specjalnych</i> <input type="checkbox"/>    <i>Czytelnię Niemiecką</i> <input type="checkbox"/> </p>	<p><b>W których dniach najczęściej przychodzisz do biblioteki?</b></p> <p> <i>dni powszednie</i> <input type="checkbox"/>  <i>sobota</i> <input type="checkbox"/>  <i>niedziela</i> <input type="checkbox"/> </p>
	<p><b>W jakich godzinach najchętniej korzystasz z usług biblioteki?</b></p> <p> <i>9.00 - 13.00</i> <input type="checkbox"/>  <i>13.00 - 17.00</i> <input type="checkbox"/>  <i>17.00 - 20.00</i> <input type="checkbox"/> </p>
	<p><b>Jak postrzegasz korzystanie z biblioteki i jej usług?</b></p> <p> <i>bardzo proste</i> <input type="checkbox"/>    <i>trudne</i> <input type="checkbox"/>  <i>proste</i> <input type="checkbox"/>    <i>bardzo trudne</i> <input type="checkbox"/>  <i>ani proste ani trudne</i> <input type="checkbox"/> </p>
<p>Wyraż swoją opinię — Zaznacz odpowiedni kwadracik — Wyraż swoją opinię — Zaznacz odpowiedni kwadracik — Wyraż swoją opinię</p>	

\*

2

Proszę wskazać, w jakim stopniu jesteś zadowolony z usług oferowanych w bibliotece?	zdecydowanie TAK	TAK	nie mam zdania	NIE	zdecydowanie NIE
Księgozbiór biblioteki spełnia moje oczekiwania	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bazy danych na CD-Romach oraz w sieci UAM odpowiadają moim potrzebom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elektroniczny dostęp do czasopism zagranicznych w sieci UAM spełnia moje oczekiwania	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Katalog komputerowy dostarcza wyczerpującej informacji	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jestem zadowolony z kultury obsługi w bibliotece	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jestem zadowolony z usług czytelników	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Usługi w wypożyczalni spełniają moje oczekiwania	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jestem zadowolony ze sposobu realizacji wypożyczeń międzybibliotecznych	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Usługi kserograficzne w bibliotece zaspakajają moje potrzeby	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jestem zadowolony ze sposobu informowania o tradycyjnych zbiorach i usługach biblioteki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jestem zadowolony z informacji o elektronicznych zbiorach i usługach biblioteki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Dziękujemy za wypełnienie tej części ankiety.  
Prosimy zapoznać się z instrukcją, jak wypełnić kolejne strony ankiety!**

Wstaw tylko JEDEN znak „X” dla wskazania, które z dwóch kolejnych zagadnień jest dla Ciebie ważniejsze, na przykład:

\*

bardzo ważne	ważne	niezbyt ważne	jednako- wo ważne	niezbyt ważne	ważne	bardzo ważne
-----------------	-------	------------------	-------------------------	------------------	-------	-----------------

Możliwość wypożyczenia skryptów w bibliotece        Zajęcia w godzinach przedpołudniowych

Jeżeli uważasz obydwa zagadnienia za jednakowo ważne, postaw znak „X” pośrodku. Każde z zagadnień występuje trzy razy, ale za każdym razem w innej parze.

3

### Czego brakuje lub co należy zmienić w naszej Bibliotece, aby spełniała Państwa oczekiwania?

PROPOZYCJE	Wstaw tylko jeden „X” dla wskazania, które z zagadnień jest dla Ciebie ważniejsze							PROPOZYCJE
	bardzo ważne	ważne	niezbyt ważne	jednako- wo ważne	niezbyt ważne	ważne	bardzo ważne	
Skrócenie czasu realizacji zamówień w czytelnianach	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Krótki czas opracowania nowości
Czytelny opis katalogu komputerowego	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Możliwość korzystania z edytora tekstu
Większa ilość stanowisk z dostępem do INTERNETU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Wolny dostęp do półek w czytelnianach
Zwiększenie limitu wypożyczeń	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Przyjazne zaplecze biblioteczne (klub, szafka odzieżowa, ksero)
Pomoc pracowników w poszukiwaniu informacji	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Jeden egzemplarz każdej książki dostępny na miejscu
Przeniesienie całego katalogu do katalogu komputerowego	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Skrócenie czasu realizacji zamówień w wypożyczalni
Automatyczne zamawianie książek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Stanowiska komputerowe z dostępem do elektronicznych baz danych
Zakup książek i czasopism z dziedziny, którą studujesz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Wspólny katalog komputerowy dla bibliotek Poznania
Większa ilość miejsc w czytelnianach	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Zakup większej ilości egzemplarzy podręczników
Więcej stanowisk komputerowych z dostępem do katalogu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kultura obsługi w bibliotece
Możliwość korzystania z poczty elektronicznej	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Czytelny opis katalogu komputerowego

**Wstaw tylko jeden " X " dla wskazania, które z zagadnień jest dla Ciebie ważniejsze**

4

respondentów co do ważności zagadnienia, na co wskazuje niska dodatnia lub ujemna wartość SL.

Badania ankietowe przeprowadziliśmy na wszystkich wydziałach uczelni w jednej grupie studentów każdego roku oraz dodatkowo wśród doktorantów i pracowników naukowych. Zadanie ankieterów było dość kłopotliwe ze względu na rozproszenie obiektów uniwersyteckich i sal wykładowych. Dane do ankiet zbierało 12 bibliotekarzy oddelegowanych przez Dyrektora Biblioteki.

W badaniach wzięło udział 1311 respondentów, z tego odrzucono 186 ankiet wadliwie wypełnionych. Do analizy zostało przeznaczonych 1125 ankiet. Zdecydowaną większość respondentów, tj. 95,7% ogółu badanych, stanowią studenci stacjonarni Uniwersytetu

Najliczniej byli reprezentowani wśród ankietowanych studenci niższych lat studiów (I - 24,3 %, II - 24,9 %, III - 25,4 %, IV - 22,2%), najslabiej ( tylko 3,1 %) studenci ostatniego roku, gdyż w okresie kiedy przeprowadzano badania byli już w dużej części nieuchwytni. Niestety tylko wyrywkowo udało się objąć ankietą słuchaczy studiów doktoranckich, pomimo że stanowią oni na Uniwersytecie grupę liczącą ponad 1200 osób. Główne badania ankietowe poprzedził sondaż przeprowadzony na próbie 150 czytelników na terenie gmachu Biblioteki, pt: *„Czego brakuje lub co należy zmienić w naszej Bibliotece aby spełniała Państwa oczekiwania”*. Czytelnicy wyartykułowali swoje potrzeby odpowiadając na to pytanie. Zagadnienia określające te potrzeby zostały pogrupowane w 33 pary. Zestawienia par stały się przedmiotem oceny w 7 stopniowej skali ważności przy zastosowaniu metody dyferencjału semantycznego<sup>4</sup>. Każda z potrzeb porównywana była do trzech innych losowo wybranych przez oprogramowanie Libra, co zapewnia rzetelność pomiaru.

Na dalszym etapie prac wyłoniono 11 usług, które stanowiły kryteria oceny w drugiej części ankiety mierzone według pięciostopniowej skali natężenia zadowolenia.

### **Zadowoleni i niezadowoleni czytelnicy.**

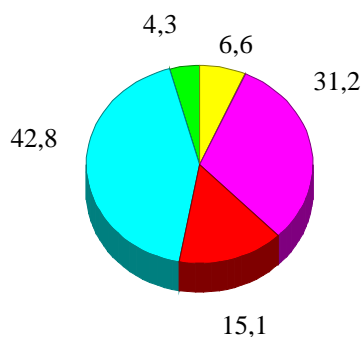
Wyniki drugiej części ankiety, dotyczącej satysfakcji z usług oferowanych przez Bibliotekę Uniwersytecką przedstawiają wykresy 1-11. Najbardziej widoczne jest zadowolenie z usług czytelnicy – „*tak*” wypowiedziało 59,1% respondentów. Z kultury obsługi w bibliotece jest zadowolonych 54,9 % oraz z usług Wypożyczalni 54,7%. Na pytanie czy księgozbiór biblioteki spełnia oczekiwania czytelników – „*tak*” odpowiedziało 42,8 % pytanym. Duży odsetek pytanym „*nie mających zdania*” w sprawie dostępu do zagranicznych czasopism

---

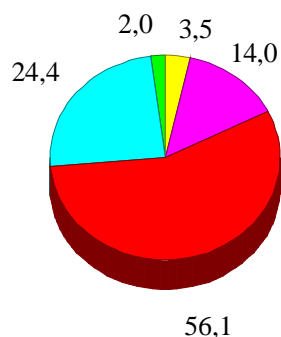
<sup>4</sup> Sagan, A., *Badania marketingowe*, Kraków 1998.

## Wykresy 1-6. Satisfakcja z usług oferowanych przez BU.

1. Księgozbiór biblioteki spełnia moje oczekiwania.



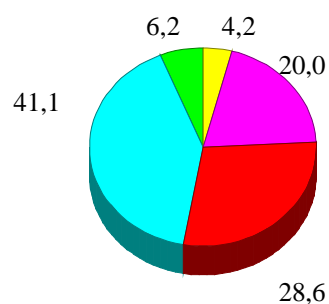
2. Bazy danych na CD-ROMach oraz w sieci UAM odpowiadają moim potrzebom.



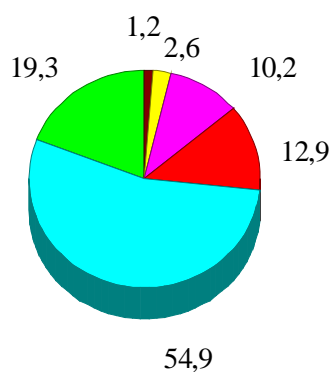
3. Elektroniczny dostęp do czasopism zagranicznych w sieci UAM spełnia moje oczekiwania.



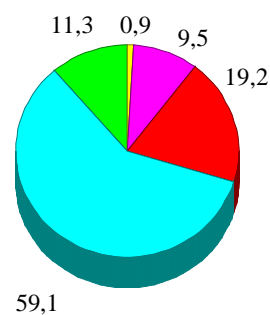
4. Katalog komputerowy dostarcza wyczerpującej informacji.



5. Jestem zadowolony z kultury obsługi w bibliotece.



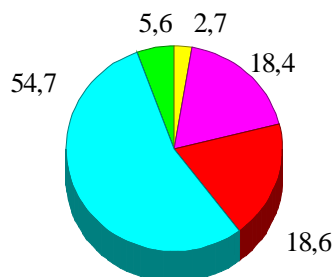
6. Jestem zadowolony z usług czytelników.



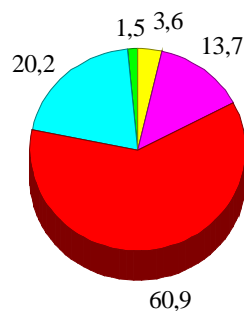
■ zdecydowanie tak  
 ■ tak  
 ■ nie mam zdania  
 ■ nie  
 ■ zdecydowanie nie

## Wykresy 6-11. Satysfakcja z usług oferowanych przez BU.

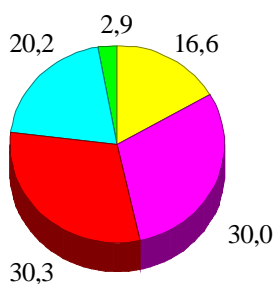
Usługi w wypożyczalni spełniają moje oczekiwania.



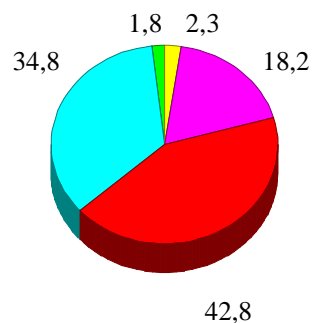
8. Jestem zadowolony ze sposobu realizacji wypożyczeń międzybibliotecznych



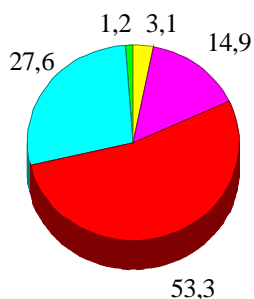
9. Usługi kserograficzne w bibliotece zaspakajają moje potrzeby.



10. Jestem zadowolony sposobu informowania o tradycyjnych zbiorach i usługach biblioteki.



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



■ zdecydowanie tak  
 ■ tak  
 ■ nie mam zdania  
 ■ nie  
 ■ zdecydowanie nie

elektronicznych (67,3%), usług Wypożyczalni Międzybibliotecznej (60,9%), informacji o zbiorach elektronicznych (53,3%), informacji o tradycyjnych zbiorach (42,8%) wskazuje na brak zainteresowania tymi usługami, co jest charakterystyczne dla studentów pierwszych lat. Z usług kserograficznych zadowolonych jest 20 % respondentów, „nie ma zdania” 30% studentów, niezadowolonych jest 29,8 % pytanym. Odpowiedź ta wynika raczej z braku informacji na ten temat czy zbyt rzadkich odwiedzin w gmachu BU, gdyż od kilku lat wszystkie czytelnie i wypożyczalnia są wyposażone w kserografy samoobsługowe. Dwa kserografy wrzutowe stojące na korytarzach BU są również do dyspozycji czytelników. Być może, że chodzi tu raczej nie o ilość kserografów, ale cenę kopii, która jest nieco wyższa niż na zewnątrz Biblioteki.

Studenci zdecydowanie najbardziej zadowoleni są z warunków pracy w czytelniach, wielkości księgozbioru, godzin otwarcia, szybkości obsługi w czytelniach. Z godzin otwarcia Biblioteki, jak wynika z Raportu, jest zadowolonych 62% studentów.

Interesującym wydało się jakie godziny preferują studenci na odwiedziny w Bibliotece. Okazało się, że większość z nich (tj. 52,3 % respondentów) przychodzi do Biblioteki w godz. od 13.00 do 17.00, w godz. od 9.00 do 13.00 – 33,6 %, w godz. od 17.00 do 20.00 już tylko 14% respondentów. Prawie wszyscy studenci (95,7%) przychodzili do biblioteki przede wszystkim w dni powszednie.

Z usług Biblioteki Uniwersyteckiej korzystało 25,4 % przebadanych studentów, pozostali odwiedzali biblioteki sieci biblioteczno-informacyjnej, tzn. swoje biblioteki wydziałowe. Częściej niż pozostali, korzystali z usług BU studenci z Wydziału Prawa i Administracji oraz Wydziału Nauk Społecznych. Zgadza się to z naszymi obserwacjami i jest uzasadnione bogatymi zbiorami BU z tych dziedzin. Jak widać zainteresowanie Biblioteką Uniwersytecką w przypadku wyraźnej potrzeby nie zależy od odległości. Wydział Prawa mieści się bowiem bardzo blisko a Wydział Nauk Społecznych daleko od siedziby Biblioteki.

Nie zaskoczyły nas wyniki ankiety co do frekwencji w poszczególnych agendach BU. Najwięcej studentów korzystało z Wypożyczalni- 59,1%, z Czytelni Ogólnej - 17,5%, z Czytelni Nauk Społecznych -9,4%, z Czytelni Niemieckiej- 6,6%. To, że najliczniejsza grupa studentów korzystała z Wypożyczalni, jest dość oczywiste. Dane dotyczące odwiedzin w poszczególnych czytelniach wydają się dość przypadkowe i nie wykazują żadnych wyraźnych zależności między kierunkiem studiów a specjalizacją agendy, co wydaje się zaskakujące. Na przykład Czytelnię Nauk Społecznych odwiedzają najczęściej studenci Wydziału Prawa i Administracji oraz Nauk Społecznych, Studiów Edukacyjnych i Teologii, ale również

Wydziału Matematyki i Informatyki, Geografii i Geologii, Chemii, Fizyki, chociaż Czytelnia ta nie zawiera księgozbioru podręcznego z wymienionych dziedzin.

Wyjątkowo częste korzystanie z Czytelni Oddziału Informacji Naukowej przez studentów wydziału Neofilologii oraz Matematyki i Informatyki uzasadnione jest przypuszczalnie wyższą od przeciętnej znajomością języków obcych oraz większą biegłością w korzystaniu z urządzeń komputerowych, co jest niezbędne w korzystaniu ze znajdujących się w tej czytelni obcojęzycznych baz danych. Jednak z Czytelni Informacji Naukowej skorzystało tylko 0,7 % przebadanych studentów. Rocznie z tej Czytelni korzysta około 4 tys. czytelników i są to studenci wyższych lat studiów, doktoranci - tutaj reprezentowani w małej ilości.

### **Potrzeby ankietowanych czytelników.**

Analiza wykresu 12 pokazuje, że do najbardziej ważnych potrzeb użytkowników znajdujących się w górnej części diagramów bipolarnych, należą zwiększenie limitu wypożyczeń i zakup większej ilości egzemplarzy podręczników oraz większa ilość stanowisk z dostępem do Internetu. Są to trzy priorytetowe potrzeby spośród siedmiu, będących na najwyższym poziomie ważności 99,9%. Między tymi trzema potrzebami nie ma prawie różnicy wartości, mają też podobny wskaźnik procentowy LSD, stąd duże prawdopodobieństwo występowania na przemian na pierwszych miejscu w kolejnych badaniach.

Podobnie w cytowanym Raporcie<sup>5</sup> cechy takie jak liczba egzemplarzy głównych podręczników i dostępność do literatury potrzebnej do zajęć oraz czas oczekiwania na książki zostały najniżej ocenione w skali oceny zadowolenia przez studentów przy wysokiej procentowej skali ważności. W ankiecie wystąpiły wśród potrzeb priorytetowych o najwyższym natężeniu odczucia ważności.

Według Raportu najmniej ważnym aspektem funkcjonowania bibliotek były stan otrzymanych książek, możliwość kopiowania, godziny otwarcia, pomoc ze strony personelu. Wszystkie aspekty funkcjonowania bibliotek wystąpiły jako ważne. Ankieta programu Libra pozwoliła dodatkowo wyznaczyć skalę natężenia ważności tych potrzeb.

W dolnej części diagramów bipolarnych (wykres 12) znajdują się potrzeby uznane przez respondentów za najmniej ważne lub nieważne. Wśród siedmiu potrzeb o największej

---

<sup>5</sup> Zob. przyp.2.

## Wykres 12. Preferencje wszystkich użytkowników BU.

Liczba respondentow : 1125



ujemnej wartości LS, znajduje się możliwość korzystania z edytora tekstu (-42,2). Mała różnica niskiej wartości procentowej między tą a poprzedzającą potrzebą (12,6) wskazuje, że w kolejnych badaniach mogą występować na przemian jako pierwsze.

Skrócenie okresu wypożyczeń książek, podobnie jak kultura obsługi w bibliotece otrzymały najmniejszy wskaźnik ważności na wyrównanym poziomie natężenia tego odczucia. Dla naszego przeciętnego respondenta najważniejsza jest możliwość wypożyczania możliwie największej liczby podręczników na możliwie najdłuższy okres.

Potrzeby respondentów, które znalazły się w górnej części diagramu bipolarnego można rozpatrywać według kryteriów podanych w pierwszej części ankiety - metryczce, tj. według: roku studiów, wydziałów, rodzaju odwiedzanej biblioteki (główna, wydziałowa) czy częstotliwości odwiedzin.

Badania pokazują, że zwiększenie limitu wypożyczeń jest najistotniejszą potrzebą dla studentów I i III roku studiów. Studenci V roku jako najważniejsze potrzeby wykazują zakup

książek i czasopism z interesującej ich dziedziny oraz opracowanie komputerowe całości zbiorów, co niewątpliwie ma ułatwiać poszukiwania i dostęp do potrzebnej literatury. Również tylko ci studenci wskazali, że ważne jest automatyczne zamawianie książek. Zdecydowanie mniej ważne jest dla nich zwiększenie limitu wypożyczanych książek, skrócenie czasu realizacji zamówień w czytelnich czy dostępność na miejscu jednego egzemplarza każdej książki. Potrzeby te są zauważone w wymienionej gradacji u studentów młodszych lat. Potrzeba określana przez jeden egzemplarz każdej książki dostępny na miejscu występuje dopiero na 7 miejscu i tylko wśród studentów I, II, IV roku.

Studenci wszystkich Wydziałów uznali, że priorytetową potrzebą jest dla nich zwiększenie limitu wypożyczeń wymiennie z zakupem większej ilości egzemplarzy podręczników. Studenci Wydziału Fizyki, Nauk Społecznych oraz Prawa i Administracji jako najważniejszą potrzebę artykułują większą ilość stanowisk z dostępem do Internetu. Studenci Wydziału Matematyki i Informatyki oraz Nauk Społecznych wskazują na konieczność przeniesienia zawartości całego katalogu tradycyjnego do katalogu komputerowego jako najważniejszą potrzebę priorytetową. Dla respondentów z Wydziału Nauk Społecznych zwiększenie limitu wypożyczeń jest równie ważne jak skrócenie czasu realizacji zamówień w czytelnich. Dla studentów Wydziału Neofilologii najważniejszą potrzebą jest zwiększenie limitu wypożyczeń, potrzebą nieważną możliwość korzystania z edytora tekstu. Niezdecydowane i obojętne stanowisko wyrażali dla większej ilości stanowisk z dostępem do katalogu, możliwości korzystania z poczty elektronicznej czy automatycznego zamawiania książek.

Potrzeba skrócenia czasu realizacji zamówień w czytelnich posiada mniejsze nasilenie odczucia ważności, na równi z potrzebą przeniesienia całego katalogu do katalogu komputerowego, czyli można uznać je za potrzeby zaspokojone.

Biblioteka Uniwersytecka i biblioteki wydziałowe od 1999 roku katalogują swoje zbiory w systemie Horizon W bazie jest już cały Księgozbiór Dydaktyczny Wypożyczalni i księgozbiory podręczne czytelnich dziedzinowych oraz spora część zbiorów magazynowych. Wypożyczenia w naszej Bibliotece odbywają się wyłącznie na drodze rejestracji komputerowej co oznacza, że każda książka musi być przed wypożyczeniem na zewnątrz opracowana komputerowo. Fakt, że dość długi okres oczekiwania na wypożyczenia ze zbiorów magazynowych nie przeszkadza czytelnikom sugeruje, że w zdecydowanej większości zadowalają się oni podręcznikami z Księgozbioru Dydaktycznego. Książki zamawiane do czytelnich otrzymuje się w ciągu pół godziny od złożenia rewersu.

Analizując potrzeby czytelników według częstotliwości odwiedzin w bibliotece należy stwierdzić, że 38,1% badanych rzadko korzysta z agend biblioteki, 29,5% respondentów raz na miesiąc, raz na tydzień 19,2%, bardzo często tylko 13,1%. Dla połowy przebadanych respondentów, tj. dla przychodzących bardzo często i bardzo rzadko do Biblioteki, istotna była pomoc pracowników w poszukiwaniu informacji oczywiście z zupełnie innych powodów i w różnym zakresie dla każdej z tych grup.

Dla osób bardzo często odwiedzających agendy Biblioteki ważne było aby jeden egzemplarz książki był zawsze dostępny na miejscu. Jest to potrzeba artykułowana na równi z trzema potrzebami priorytetowymi, czyli z zwiększeniem limitu wypożyczeń, zakupem większej ilości podręczników i większą ilością stanowisk z dostępem do Internetu. Skrócenie czasu realizacji zamówień w Wypożyczalni było bardzo istotne dla osób przychodzących do Biblioteki raz na tydzień, czyli dla 19 % respondentów. Dla grupy 29,5 % respondentów, którzy odwiedzali Bibliotekę raz na miesiąc oprócz trzech priorytetowych potrzeb była ważna również większa ilość stanowisk komputerowych z dostępem do katalogu oraz możliwość korzystania z poczty elektronicznej.

Jeśli porównamy preferencje czytelników w zależności od odwiedzanej biblioteki to widoczne są tutaj ciekawe różnice zwłaszcza wśród potrzeb o mniejszym natężeniu wartości ważności, czyli nie priorytetowych. Dla odwiedzających przede wszystkim biblioteki wydzielone ważny jest czytelny opis katalogu komputerowego oraz skrócenie czasu realizacji zamówień w Wypożyczalni. Warto zaznaczyć, że potrzeby te nie występują u osób deklarujących częste odwiedziny w BU. Dla tej grupy użytkowników ważna była pomoc pracowników w poszukiwaniu informacji na równi z zakupem większej ilości książek i czasopism z dziedziny, którą studiują czy skróceniem czasu realizacji zamówień w czytelnich. Większa ilość stanowisk z dostępem do Internetu była bardziej ważna dla użytkowników bibliotek sieci biblioteczno - informacyjnej UAM niż dla użytkowników Biblioteki Uniwersyteckiej.

Wyniki naszej ankiety są w wielu punktach zbliżone do tych, jakie otrzymała Biblioteka Politechniki Świętokrzyskiej. Widać z nich, że bibliotekom akademickim brakuje przede wszystkim odpowiedniej ilości egzemplarzy podręczników i książek. Brak zdania czytelników na temat elektronicznych zasobów biblioteki oraz określenie za nieważne takich potrzeb, jak: wspólny katalog komputerowy dla bibliotek Poznania czy stanowiska komputerowe z dostępem do elektronicznych baz danych i czasopism wynika niewątpliwie z niskich umiejętności ankietowanych i braku ich aktywności w pozyskiwaniu materiałów do studiów. Badani byli w większości studentami niższych lat studiów. Czasopisma

elektroniczne i bibliografie dziedzinowe są w większości udostępniane przez Internet w całej sieci uniwersyteckiej. Korzystają z nich czytelnicy bardziej zaawansowani, tutaj reprezentowani nielicznie. Z nowej platformy *e-czasopisma*, zamieszczonej na stronie domowej Biblioteki, użytkownicy mają dostęp do artykułów z listy czasopism prenumerowanych w wersji elektronicznej w całej sieci uniwersyteckiej, co wpływa na efektywniejsze wykorzystanie tej usługi, ale nie wiąże jej bezpośrednio w świadomości czytelników z funkcjonowaniem Biblioteki Uniwersyteckiej

Przedstawione wyniki badań czytelników przeprowadzone przy pomocy programu Libra są interesujące i dla Biblioteki korzystne, - ale nie do końca nas satysfakcjonują. Widzimy konieczność uzupełnienia ich o badania studentów V roku, słuchaczy studiów doktoranckich oraz pracowników nauki. Dopiero analiza wyników tych badań pozwoli na uzyskanie całościowego obrazu biblioteki widzianego oczami czytelników, który może stać się podstawą wprowadzenia zmian w jej funkcjonowaniu.