

# Alicja Spaleniak, Żaneta Szerksznis

---

## Badania potrzeb użytkowników Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu

---

Biblioteka 7 (16), 79-94

---

2003

Artykuł został zdigitalizowany i opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej [bazhum.muzhp.pl](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

## 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 grupę 1500 pracowników naukowych – przedstawicieli różnorodnych dyscyplin naukowych. Pominęto 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.

---

<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 Sędkak na zlecenie J.M. 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.

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.

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 czytelnich 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 biblioteczno-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 (Zał. 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

---

<sup>3</sup> Omówienie analizy wykresu bipolarnego zob.: J. Sobielga: *Wykorzystanie programu LIBRA do badania potrzeb klientów biblioteki akademickiej*, „Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej” 2001, nr 3, str. 34–35.

obrazuje potrzeby najważniejsze, z największym nasileniem odczucia, dolna część diagramu najmniej ważne z odczuciem braku znaczenia, środkowa obojętne i niezdecydowane odczucie respondentów co do ważności zagadnienia, na co wskazuje niska dodatnia lub ujemna wartość SL.

Załącznik 1. Formularz ankiety strony 1-4

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

**BU**  
Biblioteka Uniwersytecka  
Uniwersytet im. Adama Mickiewicza  
Poznań 2002

**Jaki wydział reprezentujesz?**

Biologii <input type="checkbox"/>	Matematyki i Informatyki <input type="checkbox"/>
Chemii <input type="checkbox"/>	Nauk Społecznych <input type="checkbox"/>
Filologii Polskiej i Klasycznej <input type="checkbox"/>	Studiów Edukacyjnych <input type="checkbox"/>
Fizyki <input type="checkbox"/>	Neofilologii <input type="checkbox"/>
Nauk Geograficznych i Geologicznych <input type="checkbox"/>	Prawa i Administracji <input type="checkbox"/>
Historyczny <input type="checkbox"/>	Teologiczny <input type="checkbox"/>

**Jesteś studentem / pracownikiem?**

I roku <input type="checkbox"/>	IV roku <input type="checkbox"/>
II roku <input type="checkbox"/>	V roku <input type="checkbox"/>
III roku <input type="checkbox"/>	pracownikiem samodzielny <input type="checkbox"/>
	pracownikiem młodszym / doktorantem adiunktem <input type="checkbox"/>

**Kim jesteś?**

kobieta  mężczyzna

**Jaki jest Twój status na Uczelni?**

student stacjonarny  student zaoczny  pracownik

**Jak często korzystasz z usług biblioteki?**

bardzo często <input type="checkbox"/>	1 x w tygodniu <input type="checkbox"/>
1 x miesiąc <input type="checkbox"/>	rzadko <input type="checkbox"/>

**Którą bibliotekę odwiedzasz częściej?**

Główną <input type="checkbox"/>	Wydziałową/institutową <input type="checkbox"/>
---------------------------------	---

Wyraż swoją opinię — Zaznacz odpowiedni kwadracik — Wyraż swoją opinię — Zaznacz odpowiedni kwadracik — Wyraż swoją opinię

\*

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



Biblioteka Uniwersytecka  
Uniwersytet im. Adama Mickiewicza  
Poznań 2002

Którą agendę/czytelnię najczęściej odwiedzasz?

- Wypożyczalnię
- Czytelnię Ogólną
- Wypożyczalnię Międzybiblioteczną
- Czytelnię Nauk Historycznych i Gazet
- Czytelnię Nauk Społecznych
- Czytelnię Pracowników Nauki
- Czytelnię Oddziału Informacji Naukowej
- Czytelnię Zbiorów Specjalnych
- Pracownie Oddziału Zbiorów Specjalnych
- Czytelnię Niemiecką

W których dniach najczęściej przychodzisz do bibliotek?

- dni powszednie
- sobota
- niedziela

W jakich godzinach najchętniej korzystasz z usług biblioteki?

- 9.00 - 13.00
- 13.00 - 17.00
- 17.00 - 20.00

Jak postrzegasz korzystanie z biblioteki i jej usług?

- bardzo proste
- proste
- ani proste ani trudne
- trudne
- bardzo trudne

Wyraż swoją opinię — Zaznacz odpowiedni kwadracik — Wyraż swoją opinię — Zaznacz odpowiedni kwadracik — Wyraż swoją opinię

\*

Proszę wskazać, w jakim stopniu jesteś zadowolony z usług oferowanych w bibliotece?

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

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

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

PROPOZYCJE	bardzo ważne	ważne	niezbyt ważne	jednakowo ważne	niezbyt ważne	ważne	bardzo ważne	PROPOZYCJE
Skrócenie czasu realizacji zamówień w czytelnich	<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 czytelnich
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, szafki odzieżowe, 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 studiujesz	<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 czytelnich	<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*

Badania ankietowe przeprowadzono 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 reprezentowani byli wśród ankietowanych studenci niższych lat studiów licencjackich (I – 24,3%, II – 24,9%, III – 25,4%, IV – 22,2%). Najmniej (tylko 3,1%) reprezentowany był ostatni rocznik studiów, gdyż w okresie kiedy przeprowadzano badania, studenci ci byli już w dużej części nieuchwytni. Niestety, tylko wrywkowo udało się objąć ankietą słuchaczy studiów doktoranckich, pomimo że stanowią oni na Uniwersytecie grupę liczącą ponad 1 200 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

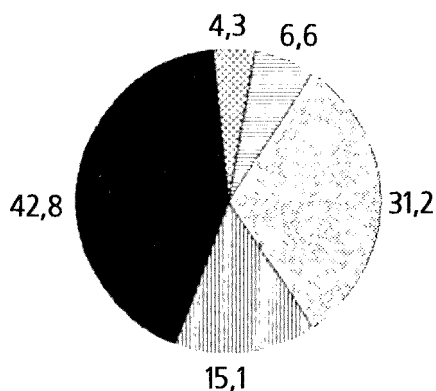
---

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

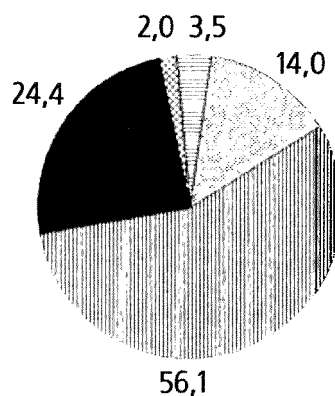


Wykresy 1–6. Satysfakcja z usług oferowanych przez BU

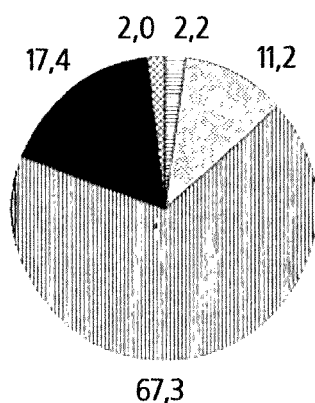
1. Księgozbiór biblioteki spełnia moje oczekiwania



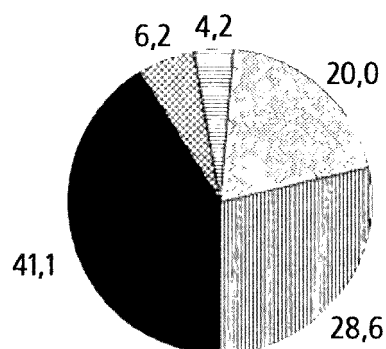
2. Bazy danych na CD-ROMach oraz w sieci UAM odpowiadają moim potrzebom



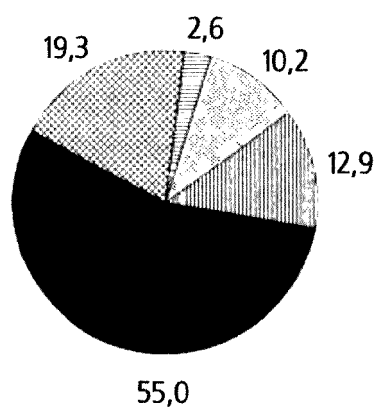
3. Elektroniczny dostęp do czasopism zagranicznych w sieci UAM spełnia moje oczekiwania



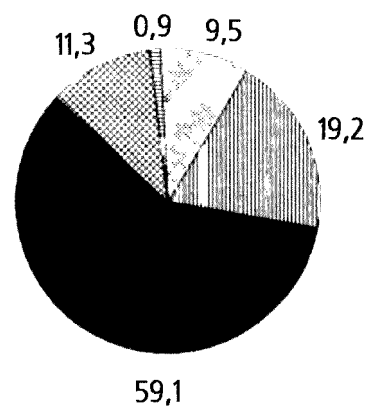
4. Katalog komputerowy dostarcza wyczerpującej informacji



5. Jestem zadowolony z kultury obsługi w bibliotece

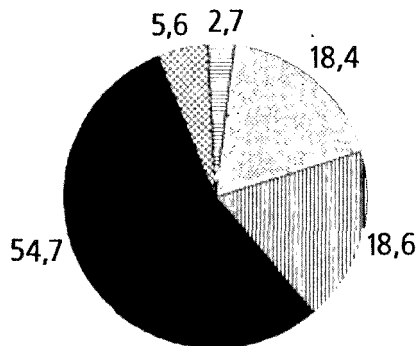


6. Jestem zadowolony z usług czytelników

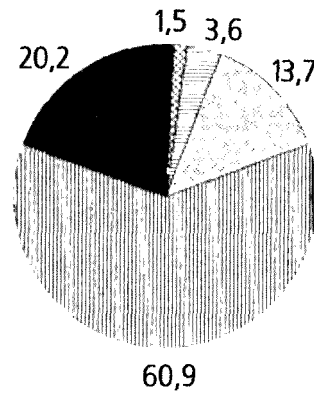


Wykresy 6–11. Satysfakcja z usług oferowanych przez BU

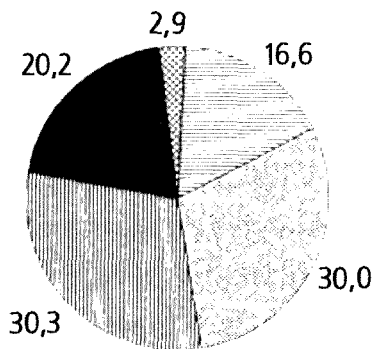
7. Usługi w wypożyczalni spełniają moje oczekiwania



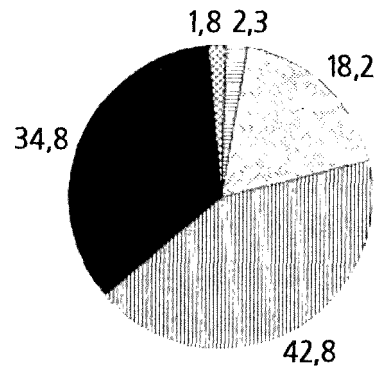
8. Jestem zadowolony ze sposobu realizacji wypożyczeń międzybibliotecznych



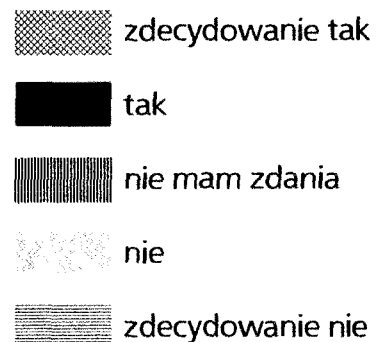
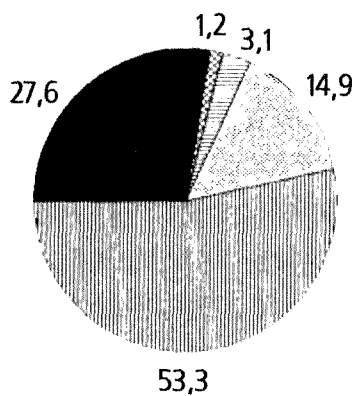
9. Usługi kserograficzne w bibliotece zaspokajają moje potrzeby



10. Katalog komputerowy dostarcza wyczerpującej informacji



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



czasopism 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% pytanych. 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 odwiedzin 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 najważniejszych 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 pierwszym miejscu w kolejnych badaniach.

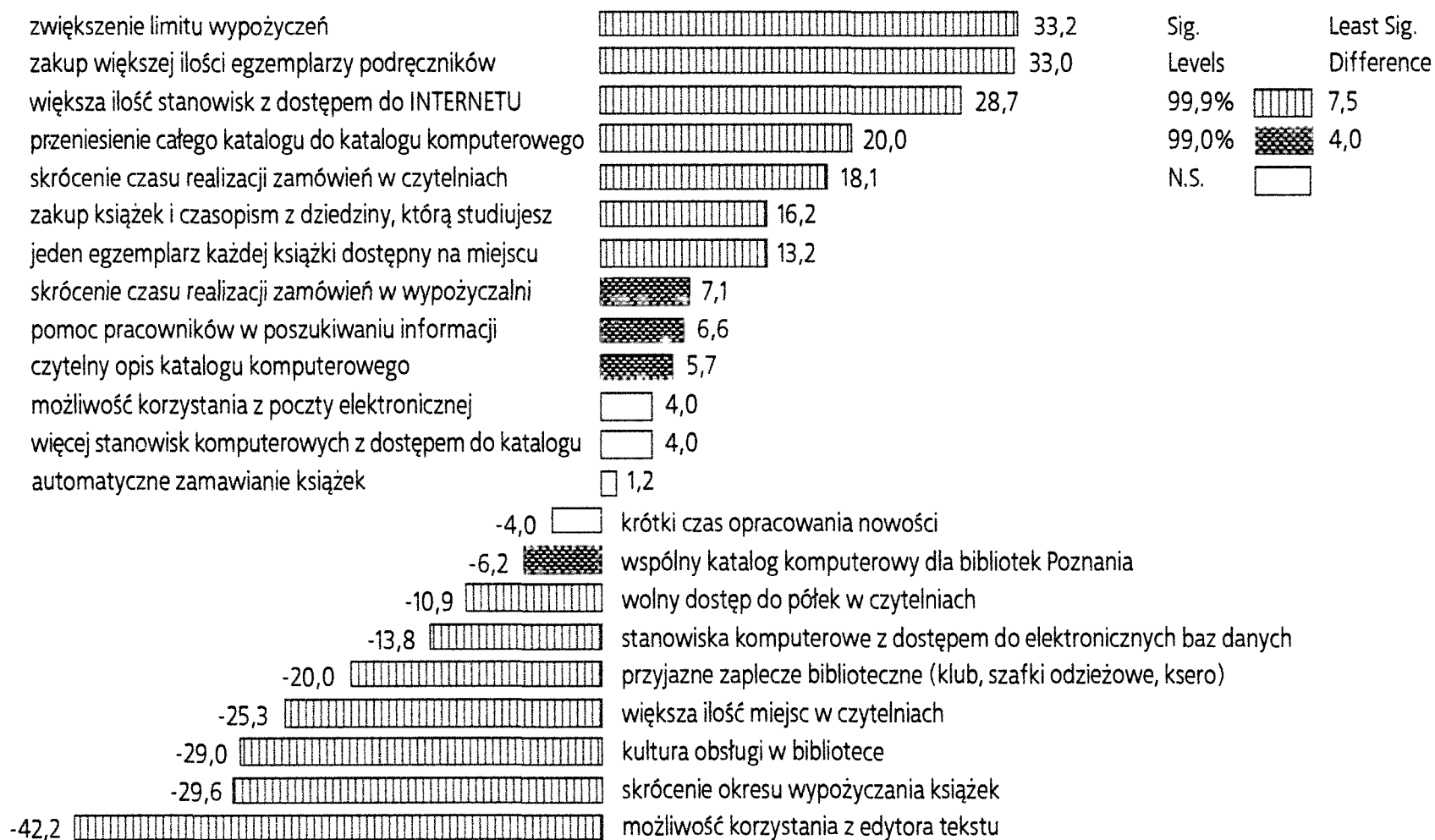
Podobnie w cytowanym Raporcie<sup>5</sup> cechy takie jak liczba egzemplarzy głównych podręczników i dostępność do literatury potrzebnej do zajęć oraz czas oczekiwania na książki zostały najniżej ocenione w skali oceny zadowolenia przez studentów przy wysokiej procentowej skali ważności. W ankiecie wystąpiły 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 ujemnej wartości LS, znajduje się możliwość korzystania

---

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



Wykres 12. Preferencje wszystkich użytkowników BU

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 czytelniach 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 czytelniach. 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 zadowolają 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 ze 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 wydziałowe 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 czytelniach. 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, a ocena pracy naszej biblioteki, która wyłania się z tej ankiety pozwala na umiarkowaną satysfakcję. Zapewne całościowy obraz pracy biblioteki bardziej precyzyjnie i wyraziście wykrystalizuje się po dalszych badaniach, którymi zamierzamy objąć studentów V roku i słuchaczy studiów doktoranckich. Dopiero analiza wyników tych badań pozwoli na uzyskanie pełnego, wielowymiarowego obrazu pracy naszej biblioteki.

Pewne wnioski można jednak sformułować – w trybie roboczym – już teraz. Pierwszy dość banalny i oczywisty, ale wart wyrazistego wyartykułowania. Chodzi o komputeryzację. Trzeba wziąć pod uwagę fakt, że użytkownikami biblioteki stają się studenci, dla których komputer jest banalnym przedmiotem codziennego użytku. Dla nich komputery były „zawsze”, a świat bez komputerów jawi im się jako mglista prehistoria. Ich wymagania w tym względzie będą stale rosły, będą się domagali – jak czegoś oczywistego – szybkich komputerów, szybkich połączeń internetowych, dostępu do baz danych, które odpowiadają na coraz bardziej wyrafinowane pytania i poszukiwania. Już w tej chwili poziom niezadowolenia z tego typu usług świadczonych przez



naszą bibliotekę jest dość wysoki. Nieco bardziej skomplikowany jest wniosek drugi. Chodzi o możliwość wypożyczenia książek do domu. Tutaj poziom niezadowolenia naszych respondentów rysuje się bardzo wyraźnie. Domagają się większej ilości książek, są wyraźnie niezadowoleni, gdy okazuje się, że z pewnych książek mogą korzystać tylko na miejscu itd. Wyłonił się w ten sposób pewien obszar, który, roboczo, możemy nazwać „obszarem nierozwiązywalnego konfliktu między oczekiwaniami naszych użytkowników a naszymi możliwościami ich zaspokojenia”. Jest to konflikt nierozwiązywalny, bo – w chwili obecnej – biblioteka w zakresie gromadzenia osiągnęła górny pułap swoich możliwości i – jak wolno sądzić – w najbliższym czasie nic się tu nie zmieni. Poziom niezadowolenia naszych czytelników będzie więc wzrastał. Konflikty tego nie można rozwiązać, można go tylko łagodzić poprzez łatwiejszy dostęp do kopiarek, skanerów, poprzez rozbudowywanie stanowisk w czytelnich, urządzenie nowych czytelni, wykorzystanie elektronicznych nośników do wydawania skryptów, podręczników itp. Konflikt ten będzie trwał tak długo, jak długo czytelnicy nie zrozumieją i nie przyjmą jako czegoś oczywistego, że zmienił się model udostępniania w bibliotekach, że przy obecnym poziomie produkcji wydawniczej, biblioteki mogą przechowywać tylko po jednym – w wyjątkowych wypadkach – dwóch egzemplarzach każdej książki. O ile można sobie wyobrazić, że biblioteka jest w stanie zaspokoić oczekiwania czytelników w zakresie komputeryzacji, nie jest to ani specjalnie trudne, ani – co równie ważne – specjalnie kosztowne, to trudno sobie wyobrazić, by mogła zaspokoić oczekiwania dotyczące ilości przechowywanych egzemplarzy. Tutaj niewiele się zmieni. Mamy więc sytuację paradoksalną z jednej strony elektronika zmienia bibliotekę, z drugiej zaś, gdy chodzi o bezpośredni kontakt czytelnika z książką, wracamy do wzorów XVIII-wiecznych, gdy zaczęły się rodzić publiczne biblioteki, wówczas jedyną formą udostępniania były czytelnie.

**Maria Jagielska: Children drawings from Poznań-based schools from the years 1911 and 1913 in Poznań University Library collection**

Between 1964 and 1965 Poznań University Library received, along with other items from the school museum in Lwów, seven drawing portfolios presented to the Library by the Institute of Education Studies of the University. The drawings make an interesting documentation material to the history of regional educational endeavours. The portfolios include artistic works of whole classes that had been prepared for competitions aimed at defining the role of the drawing in the didactical process at school. The illustrations were made by schoolboys and schoolgirls from the elementary course (Unterstufe), advanced course (Oberstufe) and by other pupils from Mittelschule no. 4. The last portfolio, which includes artistic interpretations of the poem *Die Auswanderer* written by Ferdinand Freiligrath, is the most interesting of the lot. All the portfolios bear the stamp mark *Posener Schulmuseum* – the institution whose responsibility was to collect German materials pertaining to new ways of activating the school community. Similar goals were pursued by the School Museum in Lwów. The portfolios of Poznań schoolboys and schoolgirls might have been originally sent to the school museum in Wrocław, which was acting as a coordinator in the project of exchanging and distributing pedagogical exhibits among German school museums. From there they were sent to Lwów and, finally, at the end of 1931, along with the whole of the several thousand item legacy of the School Museum in Lwów, to the Chair of Educational Studies of Poznań University. After WWII, the Chair of Educational Studies retained the surviving part of the collection. Then, in 1960, it was transferred to Poznań University Library.

**Małgorzata Helak: Reassembling and protection of the abandoned book collections in the years 1947–1950**

The article describes little known occurrences in the operation of reassembling and protecting abandoned and dispersed book collections in which the Library was engaged between 1947 and 1950. The article is based on the archival material from the Library's own collection. Chapters One through Three describe the activity of the Department of Reassembling, Protection and Partition of the Collections acting within the organizational structure of Poznań University Library. The aim of the Department was to collect information on former German book collections as well as private manorial collections from the areas within the catchment range of the reassembling action, i.e. the Wielkopolska region, the so-called Recovered Territories and Silesia. Business trips of the members of the Department to particular places with the aim of protecting the collections and supervising the process of handing them over to selected repositories, are described. The organization of the repositories in Poznań is discussed as well as storage and transport problems and the subsequent liquidation of book repositories in Poznań churches. As the result of the operation, the book collection of Poznań University Library was enriched with many invaluable items: old books, manuscripts, first editions of fiction literature, and maps and atlases.

**Alicja Spaleniak, Żaneta Szerksznis: User Needs Survey for Poznań University Library in the academic year 2002**

The article presents the results of the user needs survey conducted at Poznań University Library at the turn of April 2002. The obtained data were processed using Libra Priority Search software. The investigation led to an appraisal of the client satisfaction as regards the services offered by the multiple offices of the Library and encompassing both traditional services in reading rooms and at the circulation department and electronics services provided by the Library on its web-site, such as catalogue inquiries (via

on-line catalogue), access to subscribed electronic publications or databases (national bibliographies and specialized bibliographies). The survey aimed to identify the requirements of the user and to establish good and bad points of the Library's services, and to identify whether the offer met the expectations of the University's academic and research community and whether the services were properly distributed and offered. The introductory part of the article describes the 3-part inquiry sheet, which included: personal data of the respondent, the list of 11 library services, and the list of the itemized needs selected by the user (22 in all). The way the data were processed by the Libra software is discussed. Part Two, entitled "Pleased and displeased users" analyses the level of the satisfaction of the services offered by the Library using a five degree scale. Part Three, "The needs of the surveyed users", presents a juxtaposition of users' preferences in relation to the faculty they attend, to their advancement in the courses, frequency of use, etc. The results of the survey that was conducted in the academic year 2001/2002 are compared to the results given in the report presented by the Institute of Sociology and commissioned by the vice-chancellor (Rector) of the University.

**Krystyna Hudzik: Changes in the organizational structure of research and university libraries in Germany – is it worth copying the scheme?**

The article has a dual aim of presenting restructuring processes that are currently taking place in German university libraries and of trying to answer whether it is feasible and needed to introduce similar changes in their Polish counterparts. Changes in the organization of the library system have a tendency towards its greater unity and centralization. The traditional double track character of the system, i.e. the existence of a central library and a network of faculty, branch or institute libraries, has widely been recognized as less effective than uniform systems. The restructuring and streamlining have then been based on a compression of the system into a more homogeneous unity that can, in a more complementary way, facilitate access to literature within the whole of the University. This model of the so-called "flattened structure" enables to introduce modern, state-of-the-art managing methods. Integrated library systems have made it possible to combine the work of acquisition and preparation departments into one controllable unit. The organization of the department that has been integrated in such a way is based on team work in subject task groups appointed according to relevant spheres of learning or branches of science. To learn from the German experience in this matter seems to be particularly practicable in relation to subject specialists, whose position within Polish library structure is, however, hard to be clearly defined. Nevertheless, their existence is necessary if we are to implement and develop the idea of the "glass library" that, as a servicing institution, has to be transparent to the user and thus should shed the anonymity of the invisible background of the library work.

**Małgorzata Praczyk-Jędrzejczak: Resource record in book preparation within the HORIZON integrated library system and its application at Poznań University Library**

The article analyses formal preparation procedures for multi-volume publications with the application of the resource record. The structure of a record in MARC 21 format is not discussed, but its adaptation to the HORIZON system is fully described. The article presents the solutions adopted by Poznań University Library and focuses on: the conditions that must be fulfilled for a multi-volume item to be processed in the resource record in its library preparation and the advantages of its applications. The procedure is described "step by step" and, additionally, illustrated with screen shots of appropriate stages of the preparation.