

**Roma Hajduk, Maria Kuczkowska,
Maria Haremza**

**Użytkownik Biblioteki Głównej
Uniwersytetu Medycznego im. Karola
Marcinkowskiego w Poznaniu i jego
potrzeby na podstawie badania
ankietowego**

Forum Bibliotek Medycznych 7/2 (14), 165-175

2014

Artykuł został 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, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach
dozwolonego użytku.



Mgr Roma Hajduk



Mgr Maria Kuczowska

Poznań – UM



Mgr Maria Haremza

UŻYTKOWNIK BIBLIOTEKI GŁÓWNEJ UNIWERSYTETU MEDYCZNEGO IM. KAROLA MARCINKOWSKIEGO W POZNANIU I JEGO POTRZEBY NA PODSTAWIE BADANIA ANKIETOWEGO

Abstract

The paper aims to interpretation of the results of “The poll of user satisfaction of the Main Library of the Poznan University of Medical Sciences”. The survey was conducted in May and June 2014. The purpose of the survey was to find out the needs of users four years after moving to a new building. Questions included in the questionnaire have concerned both library resources, ways to use the Library and the organization of library space. Results of the survey will be used to make possible changes in the functioning of the library.

Streszczenie

Praca ma na celu prezentację wyników ankiety satysfakcji użytkownika Biblioteki Głównej Uniwersytetu Medycznego im. Karola Marcinkowskiego w Poznaniu. Ankieta została przeprowadzona w maju i czerwcu 2014 r. Celem ankiety było poznanie satysfakcji użytkowników cztery lata po przeprowadzce Biblioteki do nowego gmachu. Pytania zawarte w ankiecie dotyczyły zarówno sposobów korzystania z Biblioteki, organizacji przestrzeni bibliotecznej, zasobów, jak i oceny pracowników. Wyniki ankiety posłużą wprowadzeniu ewentualnych zmian w funkcjonowaniu biblioteki.

Stwierdzenie, iż żadna biblioteka nie może funkcjonować bez użytkownika jest banalne i oczywiste, ale jednocześnie w tej trywialnej konstatacji ukryta jest prawda o sensie istnienia biblioteki. Bez użytkownika nie ma biblioteki – ani tej publicznej, ani naukowej, ani nawet najmniejszej szkolnej. Użytkownik jest podmiotem działań bibliotekarza.



Biblioteka Główna Uniwersytetu Medycznego w Poznaniu

Mimo iż w naszej Bibliotece nie rozpoczynamy dnia pracy od zawołania „Użytkownik naszym królem”, mamy świadomość, iż musimy sprostać oczekiwaniom i potrzebom naszego, coraz bardziej wymagającego użytkownika, a nawet odgadywać i przewidywać jego potrzeby. Satysfakcja użytkownika z funkcjonowania Biblioteki w pewien sposób wyznacza jej rangę. Kompleksowa obsługa użytkownika i jakość oferowanych usług kreują markę biblioteki. To dla nas priorytet, by marka naszej Biblioteki zawsze kojarzyła się z jak najwyższą jakością.

Poszczególne grupy użytkowników biblioteki mają różne potrzeby i oczekiwania, dlatego też chcemy jak najlepiej poznać naszego użytkownika. Robimy to w codziennej pracy poprzez obserwację, rozmowy, nieformalne wywiady, staramy się budować jak najlepsze relacje na linii bibliotekarz – użytkownik.

Uznaliśmy jednak, że po 4 latach funkcjonowania Biblioteki w nowej siedzibie nadszedł czas, by dowiedzieć się w sposób bardziej usystematyzowany, co sądzą o Bibliotece jej użytkownicy. W taki sposób narodził się pomysł badania ankietowego użytkowników, którzy przez 7 dni w tygodniu wypełniają wszystkie dostępne dla nich pomieszczenia i powodują, że Biblioteka jest miejscem tętniącym życiem. Przy współczesnym odwróceniu użytkowników od bibliotek wydaje się to być wartością nie do przecenienia.

Cel badania ankietowego

Badania ankietowe stanowią najlepszą formę uzyskania informacji na temat satysfakcji i potrzeb użytkowników bibliotek. Mogą być również podpowiedzią do dokonania zmian, wskazówką, służącą poprawie jakości pracy¹. Samo pojęcie „satisfakcji użytkownika”, mimo iż pozornie bardzo proste, może nastroić sporo trudności we właściwym jego zdefiniowaniu. Niezwykle zwięzła wydaje się być definicja sformułowana na gruncie marketingowym, iż *satysfakcja użytkownika jest jego emocjonalną reakcją na konkretną transakcję lub usługę*. Z definicji tej wynika, że satysfakcja użytkownika z usługi uzależniona jest od wielu różnych czynników, takich jak: jakość obsługi, poprzednie doświadczenia użytkownika z usługodawcą czy nawet aktualny stan emocjonalny użytkownika².

Ankieta satysfakcji użytkownika została przeprowadzona w Bibliotece Głównej Uniwersytetu Medycznego im. Karola Marcinkowskiego w Poznaniu na przełomie maja i czerwca 2014 r. Celem ankiety było zapoznanie się z opiniami użytkowników na temat funkcjonowania Biblioteki, organizacji przestrzeni bibliotecznej, oceny naszej dotychczasowej działalności oraz uzyskania informacji, jakich zmian oczekują w przyszłości nasi użytkownicy.

Material i metoda

Ankieta została przeprowadzona w sposób tradycyjny, rozdawano ją użytkownikom wyłącznie na terenie Biblioteki, ponieważ interesowały nas opinie użytkowników, którzy korzystają z Biblioteki, jej zasobów i usług osobiście, a nie zdalnie za pośrednictwem strony internetowej. Przedmiotem badania były następujące obszary tematyczne:

- godziny otwarcia
- organizacja przestrzeni bibliotecznej
- zbiory biblioteczne
- pracownicy Biblioteki

Ankieta była anonimowa, respondenci odpowiadali na 22 pytania: 19 pytań miało charakter zamknięty, 3 pytania miały charakter otwarty (w uwagach respondenci mogli zamieszczać opinie na temat funkcjonowania biblioteki i podawać propozycje zmian). Respondenci musieli określić swoją przynależność do jednej z grup:

¹ Szczygieł Hanna: Ocena działania biblioteki uczelnianej Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej im. Jana Amosa Komeńskiego w Lesznie w świetle potrzeb użytkowników. *Scripta Comeniana Lesnensia* 2008 nr 6 s. 59-75

² Feret Błażej, Gajda Izabela, Sujkowska Iwona: Łódzka „fabryka” informacji naukowej. Badanie satysfakcji i oczekiwań użytkowników Biblioteki Głównej Politechniki Łódzkiej. W: *Ebib Materiały konferencyjne nr 7 „Czytelnik czy klient?”*. Toruń 4-6 XII 2003 roku. <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/torun/feret.phph> [data dostępu 30 V 2014]

- student Uniwersytetu Medycznego w Poznaniu
- doktorant Uniwersytetu Medycznego w Poznaniu
- pracownik Uniwersytetu Medycznego w Poznaniu
- osoba spoza Uniwersytetu Medycznego w Poznaniu

Wśród użytkowników Biblioteki rozdano 300 ankiet, z czego zwróconych zostało 289 poprawnie wypełnionych ankiet. Udział w ankiecie poszczególnych grup użytkowników wyglądał następująco:

- studenci UM:
 - polscy – 200 respondentów
 - zagraniczni – 33 respondentów
- doktoranci UM – 24 respondentów
- pracownicy UM – 21 respondentów
- osoby spoza UM – 11 respondentów

Dodatkowo studentów podzielono na dwie podgrupy: studentów polskich oraz studentów zagranicznych. Pytania dla obu podgrup były jednakowe, ankieta dla studentów zagranicznych została przetłumaczona na język angielski. Podczas analizy wyników ankiety okazało się, iż podział ten był słuszną decyzją, ponieważ w odpowiedziach na niektóre pytania uwidoczniły się znaczne różnice w postrzeganiu Biblioteki przez studentów polskich i zagranicznych.

Skromny udział w ankiecie pracowników naukowych Uczelni wynika z faktu, iż pracownicy najczęściej korzystają zdalnie z zasobów elektronicznych Biblioteki (poprzez sieć uczelnianą lub poprzez serwer Proxy), zaś sam budynek Biblioteki – mimo iż w bezpośrednich rozmowach doceniają jego zalety – nie stanowi dla nich atrakcyjnego miejsca do pracy. Kontakt pracowników naukowych z bibliotekarzami dotyczy głównie spraw związanych z bibliografią czy z bibliometrią i odbywa się przede wszystkim drogą telefoniczną lub e-mailową.

Głos osób spoza Uczelni również był dla nas bardzo cenny, ale nie miał wpływu na jakiegokolwiek decyzje podjęte po przeanalizowaniu wyników ankiety. Studenci i pracownicy Uczelni to dla nas najważniejsza grupa użytkowników, zatem poznanie ich oczekiwań, potrzeb oraz opinii o Bibliotece było naszym celem.

Wyniki ankiety

Odpowiedź na pytanie „Jak często korzysta Pan/i z Biblioteki?” nie była dla nas zaskoczeniem i potwierdziła codzienne obserwacje, iż to studenci polscy i zagraniczni stanowią główny trzon użytkowników Biblioteki: aż 62% studentów polskich i 76% studentów zagranicznych korzysta z biblioteki codziennie lub co najmniej kilka razy w tygodniu; doktoranci odpowiednio w 21%, a pracownicy w 45%. Co najmniej kilka

razy w ciągu roku korzysta z biblioteki 31% studentów polskich, 18% studentów zagranicznych, 67% doktorantów i 50% pracowników.

Godziny otwarcia biblioteki powinny być dostosowane do potrzeb i oczekiwań użytkowników. Biblioteka Główna UM w Poznaniu otwarta jest 110 godzin tygodniowo przez 12 miesięcy w roku (w trakcie wakacji letnich czas pracy biblioteki jest nieco skrócony).

Na pytanie „W jakich godzinach korzysta Pan/i najczęściej z Biblioteki?” studenci polscy odpowiedzieli następująco: w godz. 8⁰⁰-12⁰⁰ – 25%, w godz. 12⁰⁰-20⁰⁰ – 71%, w godz. 20⁰⁰-24⁰⁰ – 14%; studenci zagraniczni: w godz. 8⁰⁰-12⁰⁰ – 21%, w godz. 12⁰⁰-20⁰⁰ – 64%, w godz. 20⁰⁰-24⁰⁰ – 15%; doktoranci: w godz. 8⁰⁰-12⁰⁰ – 12%, w godz. 12⁰⁰-20⁰⁰ – 88%, w godz. 20⁰⁰-24⁰⁰ – 0,00%; pracownicy: w godz. 8⁰⁰-12⁰⁰ – 30%, w godz. 12⁰⁰-20⁰⁰ – 57%, w godz. 20⁰⁰-24⁰⁰ – 13%. I znów zgodnie z naszymi obserwacjami, wyniki ankiety potwierdziły, iż najwyższą frekwencję wszystkich badanych grup odnotowujemy w godzinach od 12⁰⁰ do 20⁰⁰.

Pytanie „Czy uważa Pan/i za konieczne wprowadzenie zmian w godzinach otwarcia Biblioteki?” miało charakter otwarty, poprosiliśmy respondentów o podanie propozycji godzin otwarcia Biblioteki. Około 20% studentów polskich i zagranicznych oraz 10% pracowników widzi konieczność zmiany godzin otwarcia Biblioteki. Najczęściej powtarzające się propozycje zmian dotyczyły wydłużenia czasu pracy Biblioteki do godz. 2⁰⁰ lub też przesunięcia godziny otwarcia z 8⁰⁰ na 6⁰⁰. W najbardziej radykalnych odpowiedziach respondenci proponowali otwarcie Biblioteki 24 godziny na dobę.

Odpowiedzi na pytanie „Z jakich usług bibliotecznych korzysta Pan/i najczęściej?” również nie były dla nas zaskoczeniem, choć już na poziomie tego pytania uwidoczniły się różnice w odpowiedziach pomiędzy studentami polskimi i zagranicznymi. I tak w punkcie dotyczącym wypożyczeń zbiorów do domu aż 90% studentów polskich zadeklarowało, iż korzysta z tej usługi, a jedynie 19% studentów zagranicznych, 67% doktorantów i 60% pracowników.

Z udostępniania prezencyjnego w czytelnich korzysta 65% studentów polskich i 40% studentów zagranicznych, 37% doktorantów i 33% pracowników.

Przy podpunkcie dotyczącym korzystania z zasobów elektronicznych Biblioteki wyraźnie widać większe zainteresowanie tą formą udostępniania zbiorów u doktorantów (100%) i pracowników (99%), a mniejsze u studentów polskich (60%) i studentów zagranicznych (58%).

Biblioteka jako miejsce do nauki/pracy służy zarówno studentom polskim (92%), jak i studentom zagranicznym (94%), w mniejszym stopniu doktorantom (58%) i pracownikom (70%).

Zgodnie z najnowszymi trendami w architekturze bibliotecznej w budynku wydzielono strefy i pomieszczenia sprzyjające różnorodnym stylom uczenia się. Użytkownicy mają do dyspozycji cztery czytelnie, dwie sale pracy zbiorowej i sześć kabin pracy indywidualnej oraz dużą przestrzeń otwartą, która spełnia ważną rolę socjalną.

Pytanie „Czy uważa Pan/i za wystarczającą liczbę miejsc dla Użytkownika oferowaną przez Bibliotekę?” dotyczyło zarówno wszystkich czytelników, sal pracy zbiorowej, kabin pracy indywidualnej, jak i przestrzeni otwartej.

Biblioteka dysponuje 250 miejscami siedzącymi w czytelniach. Problem braku miejsc w czytelniach zauważalny jest szczególnie w okresie sesji egzaminacyjnych. I tak 26% studentów polskich i 32% zagranicznych uważa, że w czytelniach powinno być więcej miejsc siedzących, a doktoranci (9%) i pracownicy (0%) właściwie nie dostrzegają tego problemu.

Powszechną praktyką na uczelniach stała się wspólna nauka studentów, dlatego też ważnym miejscem w bibliotece są pokoje pracy zbiorowej. W naszej Bibliotece znajdują się dwie sale pracy zbiorowej, które wyposażono w komputery, rzutniki, tablice suchościeralne. Zdaniem 38% studentów polskich i 34% studentów zagranicznych, 10% doktorantów i 5% pracowników w Bibliotece jest za mało sal pracy zbiorowej. Dominujący głos studentów, którzy chcieliby zwiększenia liczby sal pracy zbiorowej jest zrozumiały, bowiem pokoje takie tworzone są głównie z myślą o studentach, którzy preferują wspólną naukę.

W Bibliotece znajduje się 6 kabin pracy indywidualnej wyposażonych w stanowiska komputerowe. Samodzielna nauka w odizolowaniu również ma swoich zwolenników, czego dowodem są liczne rezerwacje na kabiny prowadzone w punkcie Informacji Ogólnej. Zdaniem 25% studentów polskich i 39% studentów zagranicznych, 23% doktorantów i 11% pracowników w Bibliotece jest za mało kabin pracy indywidualnej.

Na każdym piętrze zaplanowano dużą przestrzeń otwartą, wyposażoną w ponad 250 miejsc siedzących. Użytkownicy mają do dyspozycji wygodne kanapy, stoliki z krzesłami oraz stanowiska komputerowe. Dla 66% studentów polskich i 67% zagranicznych otwarta przestrzeń Biblioteki jest nie tylko świetnym miejscem do nauki, ale również do odpoczynku, relaksu i spotkań towarzyskich. Przestrzeń otwarta biblioteki stała się zatem dla naszych użytkowników ważną przestrzenią społeczną, zgodną z ideą „trzeciego miejsca”³.

Za niewystarczającą liczbą miejsc siedzących w przestrzeni otwartej uważa 29% studentów polskich, 37% studentów zagranicznych i 5% doktorantów i 5% pracowników.

Pytanie „Czy uważa Pan/i za potrzebne wprowadzenie zmian w organizacji przestrzeni bibliotecznej?” miało charakter otwarty. Respondenci, w przypadku udzielenia odpowiedzi twierdzącej, poproszeni zostali o podanie propozycji zmian.

³ Hałas-Cysarz Monika: Oczami bibliotekarzy i użytkowników: tworząc bibliotekę „trzeciego miejsca”. Rzecz o kapitale ludzkim w bibliotece. W: Biblioteka jako „trzecie miejsce”. Międzynarodowa Konferencja Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego. Materiały konferencyjne. Pod red.: Marii Wrocławskiej, Justyny Jerzyk-Wojteckiej. Łódź: Wydaw. Uniw. Łódzkiego, 2011 <http://bcu.lib.uni.lodz.pl/Content/1896/KonferencjaBULII14.12.pdf> [data dostępu 30 V 2014]



Przestrzeń otwarta w Bibliotece

Aż 61% studentów zagranicznych uważa, że należy wprowadzić zmiany w organizacji przestrzeni bibliotecznej. Ale z drugiej strony pojawił się porównywalny głos studentów polskich (67%) oraz doktorantów i pracowników (90%), którzy nie widzą konieczności wprowadzania jakichkolwiek zmian w organizacji przestrzeni bibliotecznej.

Propozycje zmian dotyczyły głównie zwiększenia liczby sal pracy zbiorowej oraz miejsc siedzących i stolików w przestrzeni otwartej i w czytelnich. Część tych postulatów już udało się zrealizować – Biblioteka ma do dyspozycji 90 dodatkowych krzeseł konferencyjnych. Wydaje się, iż przy niewielkiej reorganizacji przestrzeni i zmianie funkcji niektórych pomieszczeń możliwe jest zwiększenie liczby sal pracy zbiorowej.

Jakości biblioteki w dużym stopniu wyznaczają jej zbiory, dlatego też zapytaliśmy naszych użytkowników o ocenę naszych zasobów. Sytuacja idealna to taka, w której materiały dydaktyczne dostępne są dla każdego użytkownika, ale chyba żadna uczelnia nie jest w stanie spełnić takiego oczekiwania. Mimo głosów negatywnych uważamy, iż ogólna ocena naszych zbiorów w przeprowadzonej ankiecie nie wypadła źle.

Rozkład procentowy głosów respondentów w odpowiedzi na pytanie „W jakim stopniu zbiory Biblioteki zaspokajają Pana/i potrzeby?” wyglądał następująco:

Studenci polscy

	b. dobrze i dobrze	słabo	źle
• książki drukowane	66%	30%	4%
• czasopisma drukowane	91%	7%	2%
• e-książki	63%	27%	10%
• e-czasopisma	77%	16%	7%
• bazy danych	84% 10% 6%		

Studenci zagraniczni

	b. dobrze i dobrze	słabo	źle
• książki drukowane	75%	18%	7%
• czasopisma drukowane	74%	18%	8%
• e-książki	78%	11%	11%
• e-czasopisma	88%	6%	6%
• bazy danych	85%	10%	5%

Doktoranci

	b. dobrze i dobrze	słabo	źle
• książki drukowane	79%	21%	0%
• czasopisma drukowane	80%	20%	0%
• e-książki	59%	36%	5%
• e-czasopisma	87%	13%	0%
• bazy danych	92%	8%	0%

Pracownicy

	b. dobrze i dobrze	słabo	źle
• książki drukowane	64%	24%	12%
• czasopisma drukowane	94%	0%	6%
• e-książki	73%	28%	0%
• e-czasopisma	100%	0%	0%
• bazy danych	94%	6%	0%

W odpowiedzi na pytanie „Jaką formę korzystania ze zbiorów Biblioteki Pan/i preferuje?” aż 72% ankietowanych pracowników i 88% doktorantów Uniwersytetu wybrało odpowiedź: książki i czasopisma elektroniczne. Natomiast 88% studentów polskich i 54% studentów zagranicznych wybrało odpowiedź: książki i czasopisma drukowane.

Odpowiedzi udzielone w tym pytaniu przez studentów były dla nas sporym zaskoczeniem, spodziewaliśmy się, że współcześni studenci, nazywani niekiedy „pokoleniem Google”, będą zwolennikami e-zasobów, a problemem będzie np. zbyt mała

liczba e-podręczników w języku polskim. Odpowiedzi udzielone przez pracowników i doktorantów potwierdzają, iż preferują oni zdalne korzystanie z zasobów elektronicznych Biblioteki.

Na pytanie „Czy podczas pobytu w Bibliotece korzysta Pan/i z komputerów bibliotecznych?” twierdząco odpowiedziało 88% studentów polskich, 70% studentów zagranicznych, 42% doktorantów oraz 52% pracowników. Zwraca natomiast uwagę niezbyt satysfakcjonujące wykorzystanie sieci bezprzewodowej w Bibliotece. Na pytanie „Czy podczas pobytu w Bibliotece korzysta Pan/i z sieci bezprzewodowej?” twierdząco odpowiedziało 55% studentów polskich, 44% studentów zagranicznych, 46% doktorantów oraz 38% pracowników.

Bibliotekarze w swoich codziennych kontaktach z użytkownikami kształtują wizerunek biblioteki. Dlatego też w ankiecie znalazły się trzy pytania dotyczące pracowników Biblioteki: „Jak ocenia Pan/i wiedzę i kompetencje zawodowe pracowników Biblioteki?”, „Jak ocenia Pan/i poziom obsługi użytkowników w Bibliotece?” oraz „Jak ocenia Pan/i życzliwość i uprzejmość pracowników Biblioteki?”.

Odpowiedzi na pytania dotyczące pracowników Biblioteki, ich kompetencji, życzliwości czy też poziomu obsługi, wydawały nam się bardzo interesujące. Niezmiernie cieszy nas fakt opinii bardzo dobrych i dobrych, jednakże pojawiały się także opinie negatywne. Pytania dotyczące pracowników Biblioteki miały charakter zamknięty, mimo to respondenci sami robili dopiski, które były dla nas sporym zaskoczeniem. Otóż okazało się, że nasi użytkownicy do personelu Biblioteki zaliczają również obsługę techniczną obiektu.

Budynek biblioteki posiada wspólny parter z Centrum Kongresowo-Dydaktycznym Uniwersytetu Medycznego. Ochrona budynku, szatniarze, agent baru, a nawet panie porządkowe nie są pracownikami Biblioteki. Być może inaczej należało sformułować pytania – dla nas oczywiste było, że w ankiecie chodzi nam wyłącznie o bibliotekarzy. Użytkownicy jednak patrzą na Bibliotekę jako całość, okazało się, że kompetencje zawodowe bibliotekarzy są dla nich może mniej ważne, niż utarczki z ochroną, która restrykcyjnie przestrzega regulaminu czy też paniami porządkowymi.

W odpowiedzi na pytanie o ocenę wiedzy i kompetencji zawodowych pracowników Biblioteki 83% studentów polskich oceniło nas bardzo dobrze i dobrze, zadowolająco 9%, ankietowanych. Studenci zagraniczni w 63% ocenili nas bardzo dobrze i dobrze, a w 15% zadowolająco. Aż 88% pozytywnych ocen otrzymaliśmy od doktorantów i 85% od pracowników.

W odpowiedzi na pytanie „Jak ocenia Pan/i poziom obsługi użytkowników w Bibliotece?” 89% studentów polskich oceniło nas bardzo dobrze i dobrze, 9% zadawalająco. Jednakże w odpowiedziach innych grup respondentów pojawiły się także głosy negatywne: mimo iż 62% studentów zagranicznych oceniło poziom obsługi bardzo dobrze i dobrze, 15% zadawalająco, to 6% respondentów oceniło poziom obsługi użyt-

kowników niezadowolająco. Bardzo dobrze i dobrze oceniają nas doktoranci (87%) i pracownicy (85%), ale wśród pracowników również pojawiły się głosy niezadowolenia z poziomu obsługi użytkowników (5%).

Podobny rozkład procentowy miał miejsce w odpowiedzi na pytanie „Jak ocenia Pan/i życzliwość i uprzejmość pracowników Biblioteki?”. Bardzo dobrze i dobrze oceniło nas 89% studentów polskich, 69% studentów zagranicznych, 87% doktorantów i 83% pracowników. Zadawalająco 8% studentów polskich, 6% studentów zagranicznych, 12% doktorantów i 5% pracowników. Niezadowolająco oceniło nas 6% studentów zagranicznych.

Mimo iż ogólna ocena poziomu obsługi użytkowników oraz życzliwości i uprzejmość pracowników Biblioteki jest zadowolająca, nie można pominąć głosów niezadowolenia i zastanowić się nad sposobami poprawy jakości obsługi.

Na pytanie „Czy uważa Pan/i za konieczne wprowadzenie zmian, aby Biblioteka spełniała Pana/i oczekiwania? Jeśli tak, proszę wymienić, jakie?” większość ankietowanych odpowiedziała: nie (studenci polscy - 72%, doktoranci - 68%, pracownicy - 86%). Natomiast aż 60% studentów zagranicznych odpowiedziało twierdząco – przy czym należy zaznaczyć, iż uwagi studentów zagranicznych dotyczyły głównie reorganizacji przestrzeni bibliotecznej (m.in. zwiększenia sal pracy zbiorowej).

Wybrane postulaty użytkowników:

- Klimatyzacja w Bibliotece!
- Pokój do nauki w pozycji leżącej (leżaki)!
- Modele anatomiczne!
- Pufy do nauki i relaksu!
- Stół do ping-ponga!
- Więcej miejsc siedzących w przestrzeni otwartej!
- Biblioteka czynna 24 h!
- Możliwość wnoszenia na teren biblioteki kawy i małych przekąsek!
- Zdrowe jedzenie w bufecie!
- Niższe ceny w bufecie!
- Zakaz wstępu dla studentów z innych uczelni!
- Mikrofalówka do użytku studentów!
- Więcej sal pracy zbiorowej!
- Więcej kabin pracy indywidualnej!

Wnioski

Doskonała lokalizacja Biblioteki, przestronne pomieszczenia i nowoczesne rozwiązania architektoniczne, zapewniające komfortowe warunki do nauki, wyposażenie, bogate zbiory biblioteczne tradycyjne i elektroniczne, komputery i dostęp do sieci bezprzewodowej, szeroki wachlarz usług oraz kompetentni i pomocni bibliotekarze

– wszystkie te czynniki spowodowały, że ogólna ocena Biblioteki przez użytkowników wypadła dla nas korzystnie. Warto tu może przytoczyć cytaty z jednej z ankiet: „Rozwój zawsze jest konieczny, ale jestem zadowolony z obecnych funkcji biblioteki i na razie nie mam propozycji zmian”.

Jednak mimo wielu głosów pozytywnych w wypowiedziach respondentów, musimy zastanowić się nad koniecznością wprowadzania pewnych zmian w naszej Bibliotece oraz zastanowić się, czy wszystkie postulaty użytkowników powinniśmy wprowadzać w życie.

Godziny otwarcia Biblioteki:

- Godziny otwarcia dla większości ankietowanych są zadawalające.
- Czy wydłużyć czas otwarcia Biblioteki? Czy Biblioteka powinna być czynna 24 h? Pytania dotyczące wydłużenia godzin pracy Biblioteki pozostawiamy otwarte, ponieważ w tej chwili nie widzimy konieczności wprowadzania takich zmian.

Organizacja przestrzeni biblioteczej:

- Organizacja przestrzeni jest według większości ankietowanych bardzo dobra.
- Możliwa jest niewielka reorganizacja przestrzeni biblioteczej, dzięki czemu zwiększy się liczba sal pracy zbiorowej.
- Konieczne jest wprowadzenie zmian w zasadach rezerwacji sal pracy zbiorowej i kabin pracy indywidualnej, aby zwiększyć dostępność tych punktów dla innych użytkowników (opóźnienie 60 min. skutkuje anulowaniem rezerwacji).
- Zwiększenie liczby miejsc siedzących i stolików w przestrzeni otwartej.
- Klimatyzacja w Czytelni Ogólnej.

Zbiory:

- Dalsze zachowanie równowagi w polityce gromadzenia zbiorów tradycyjnych i elektronicznych.

Bibliotekarze:

- Wzmacnianie pozytywnych relacji bibliotekarz – użytkownik.
- Podnoszenie kompetencji zawodowych bibliotekarzy.
- Samokształcenie bibliotekarzy.
- Większa współpraca z Centrum Kongresowo-Dydaktycznym w zakresie obsługi użytkownika (ochrona budynku, szatnia, bistro).

Zdajemy sobie sprawę, iż niezbędne jest prowadzenie stałego dialogu z użytkownikami, w czym badania ankietowe są bardzo pomocne. Bardzo szeroki wachlarz pytań zawarty w omawianej ankiecie pozwolił nam przyjrzeć się ogólnemu funkcjonowaniu Biblioteki. Kolejne ankiety, jakie chcemy przeprowadzać w Bibliotece, będą dotyczyły różnych aspektów pracy Biblioteki.