

Anastazja Śniechowska -Karpińska, Małgorzata Zając, Renata Birska, Elżbieta Drożdż

„Jak nas widzą, tak nas piszą...” –
opinie użytkowników na temat
Biblioteki Głównej Uniwersytetu
Medycznego w Lublinie – badanie
pilotażowe

Forum Bibliotek Medycznych 7/2 (14), 135-155

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.



Dr Anastazja
Śniechowska
-Karpińska



Mgr Małgorzata
Zajac



Mgr Renata Birska



Mgr Elżbieta Drożdż

Lublin – UM

„JAK NAS WIDZĄ, TAK NAS PISZĄ...”
– OPINIE UŻYTKOWNIKÓW NA TEMAT BIBLIOTEKI GŁÓWNEJ
UNIwersYTETU MEDYCZNEGO W LUBLINIE
– BADANIE PILOTAŻOWE

Abstract

The paper presents an analysis of the results of a pilot study conducted in 2014 in The Library of Medical University of Lublin, on the topic of the library's performance as perceived by its users. The poll is administered on a voluntary basis and the respondent group consists of people associated with our University. The poll contains questions pertaining to the library's offer, the quality of service in individual departments, the users' expectations of librarians and various forms of library service, among other things. The analysis of results will allow us to make efforts aimed at improving the library's performance.

At the same time, the poll is to be an element of larger opinion research project regarding users' opinion about the science libraries of Lublin, consequently forming a foundation for an accurate view on different facilities operating in the same city.

Streszczenie

Referat jest analizą wyników badania pilotażowego przeprowadzonego w 2014 r. w Bibliotece Głównej Uniwersytetu Medycznego w Lublinie na temat funkcjonowania Biblioteki w ocenie jej użytkowników. Ankieta ma charakter dobrowolny, grupę respondentów stanowią użytkownicy związani z naszą Uczelnią. W ankiecie zawarto pytania dotyczące m. in.: oferty biblioteki, jakości usług poszczególnych agend, oczekiwań wobec bibliotekarzy i form działalności biblioteki. Analiza odpowiedzi pozwoli nam podjąć działania usprawniające pracę Biblioteki.

Ankieta będzie jednocześnie częścią szerszego badania opinii użytkowników na temat lubelskich bibliotek naukowych, a tym samym podstawą do zbudowania obrazu funkcjonowania różnych placówek skupionych w tym samym mieście.

Badanie poziomu satysfakcji użytkowników biblioteki z zakresu i jakości oferowanych usług jest kwestią podstawową z punktu widzenia prawidłowego (tj. nakierowanego na użytkownika) funkcjonowania tej instytucji i jej promocji. Informacje, jakie można pozyskać w ten sposób mogą i powinny mieć istotny wpływ na to, w jaki sposób biblioteka będzie funkcjonowała w przyszłości, jakie usługi będzie oferowała, a z jakiej oferty zrezygnuje. Wydawać się może, że cele i funkcje bibliotek szkół wyższych zostały wystarczająco sprecyzowane z samej litery prawa¹, jednak to punkt widzenia użytkowników powinien być wskazówką, jakie kierunki rozwoju instytucji widzieliby sami czytelnicy. Użytkownicy bibliotek szkół wyższych nie tyle są zainteresowani tym, co zapisano w ustawach i statutach uczelni, chcą po prostu, by spełniono ich oczekiwania i potrzeby.

Najlepszym narzędziem badawczym do pozyskania informacji o tym, jak konkretną bibliotekę oceniają jej użytkownicy jest ankieta. Jedną z prób stworzenia standardowego kwestionariusza ankiety badającej poziom satysfakcji użytkowników była propozycja Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich, tj. „*Propozycja kwestionariusza ankiety badania satysfakcji użytkowników bibliotek – wersja podstawowa*” opracowane przez Zespół powołany przez Zarząd Główny SBP do realizacji zadania „Badanie efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych”². Propozycja ankiety umożliwiającej badanie satysfakcji użytkowników różnych typów bibliotek wraz z założeniami oraz wskazówkami metodologicznymi wzbogaconymi o bibliografię i informacje o analogicznych działaniach w innych krajach europejskich, oraz poradnikiem autorstwa Edyty Kędzierskiej i Aldony Zawałkiewicz, pt. „Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników biblioteki?” znajdują się na stronie AFB (Analiza Funkcjonowania Bibliotek - <http://afb.sbp.pl/>)³.

W Bibliotece Głównej Uniwersytetu Medycznego w Lublinie były prowadzone różnego typu badania opinii użytkowników. Na przykład w 1997 r. Ewa Busse-Turczyńska przygotowała referat pt. „Oczekiwania bibliotekarzy a oczekiwania użytkowników wobec systemów informatycznych”⁴, w którym przedstawiła na podstawie „przeglądu

¹ Art. 88 Ustawy Prawo o szkolnictwie wyższym (Dz.U. 2005 Nr 164 poz. 1365 z późn. zm.) określa, że: „*W uczelni działa system biblioteczno-informacyjny, którego podstawę stanowi biblioteka. Organizację i funkcjonowanie systemu biblioteczno-informacyjnego uczelni, w tym zasady korzystania z niego przez osoby niebędące pracownikami, doktorantami lub studentami uczelni, określa statut.*”

² Badanie satysfakcji użytkowników bibliotek. Standardowy kwestionariusz ankiety [online]. SBP [przełączany 30 VII 2014]. Dostępny w: http://pliki.sbp.pl/afb/Badanie_satysfakcji_uzytkownikow_2.10.pdf

³ Edyta Kędzierska, Aldona Zawałkiewicz: Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników biblioteki? Poradnik dla bibliotekarzy [online]. SBP. Analiza Funkcjonowania Bibliotek : wskaźniki efektywności i dane statystyczne. [przełączany 30 VII 2014]. Dostępny w: <http://pliki.sbp.pl/afb/jak-przeprowadzic-badania-satysfakcji.pdf>

⁴ Ewa Busse-Turczyńska: Oczekiwania bibliotekarzy a oczekiwania użytkowników wobec systemów informatycznych. W: Biblioteki medyczne wobec problemów informacji elektronicznej: 20-21 listopada 1997 Poznań. Materiały z konferencji / red. Aniela Piotrowicz, Jan Kaczmarek. Poznań 1997 s. 32-40

literatury światowej, obserwacji przeprowadzonych w BAM w Lublinie, innych bibliotekach polskich i zagranicznych oraz dzięki wymianie doświadczeń z bibliotekarzami⁵ swoje spostrzeżenia na ten temat⁵. Sama ankieta wraz z metodologią jej przeprowadzenia została opublikowana w 1997 r. w „Zagadnieniach Informacji Naukowej”⁶. W tym nurcie badań pozostawał również projekt przeprowadzenia badania ankietowego na temat jakości interfejsu OPAC/PROLIB – przedstawiony w formie artykułu autorstwa Ewy Busse-Turczyńskiej pt. „Projekt badań jakości interfejsu OPAC/PROLIB w Bibliotece AM w Lublinie”⁷, czy tejeż autorki: „Zmiany w polskich bibliotekach uczelni medycznych po wprowadzeniu elektronicznych źródeł informacji (analiza ankiety)”⁸.

W 2014 r. podjęto decyzję o rozpoczęciu kolejnego badania w oparciu o ankietę, która odwoływała się w pewnym stopniu do propozycji przedstawionych przez SBP (tj. do *Badania satysfakcji użytkowników bibliotek. Standardowy kwestionariusz ankiety*⁹) oraz do badania przeprowadzonego przez Ewę Matczuk i Katarzynę Pełkę w Bibliotece Politechniki Lubelskiej¹⁰. Wprowadzono jednak pewne modyfikacje, uwzględniające indywidualne uwarunkowania i potrzeby. W trwającym od maja do lipca 2014 r. badaniu pilotażowym zastosowano ankietę on-line, wykorzystując bezpłatną aplikację internetową Lime Survey (<http://www.limesurvey.org/en/>)¹¹. Formularz ankiety dostępny był na stronie domowej Biblioteki. Bibliotekarze zachęcali użytkowników do wyrażania swojej opinii. Prośbę o wypełnienie ankiety zamieszczono również na portalu pracowników UM w Lublinie.

Ankieta „Badanie potrzeb użytkowników Biblioteki UM w Lublinie”¹² jest anonimowa i składa się z 16 pytań. Pierwsze trzy pytania stanowią tzw. metryczkę i dotyczą:

⁵ Tamże, s. 33

⁶ Ewa Turczyńska: Perspektywy badań użytkowników systemu informacyjnego Biblioteki Akademii Medycznej w Lublinie. *Zag. Inf. Nauk.* 1997 nr 2 s. 89-97

⁷ Ewa Busse-Turczyńska: Projekt badań jakości interfejsu OPAC/PROLIB w Bibliotece AM w Lublinie. *Biul. GBL* 1999 R. 45 nr 360 s. 9-26

⁸ Ewa Turczyńska: Zmiany w polskich bibliotekach uczelni medycznych po wprowadzeniu elektronicznych źródeł informacji (analiza ankiety). *Prz. Bibl.* 2006 R. 74 nr 2 s. 201-216

⁹ Badanie satysfakcji użytkowników biblioteki [online]. SBP. Analiza Funkcjonowania Bibliotek : wskaźniki efektywności i dane statystyczne. [przeglądany 30 VII 2014]. Dostępny w: <http://pliki.sbp.pl/afb/kwestionariusze-biblioteki-naukowe.zip>

¹⁰ Ewa Matczuk, Katarzyna Pełka: Biblioteki specjalistyczne oczami społeczności akademickiej Politechniki Lubelskiej [online]. W: IV Wrocławskie Spotkania Bibliotekarzy: 19-21 czerwca 2013 Wrocław [przeglądany 30 VII 2014]. Dostępny w: http://www.wsb.pwr.wroc.pl/files/prv/id105/IV%20WSB%20prezentacje/21%20czerwca%20-%20piatek/IX%20Sesja/05.%20Matczuk_Ewa_Pelka_Katarzyna_Prezentacja%20IV%20WSB_12-06-2013_1.ppsx

¹¹ Małgorzata Wałesko: Pomiar satysfakcji użytkowników bibliotek akademickich przy pomocy aplikacji o otwartym kodzie źródłowym [online]. Babin 2.0 Bibliografia Analityczna Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej [przeglądany 30 VII 2014]. Dostępny w: <http://babin.bn.org.pl/?p=2471>

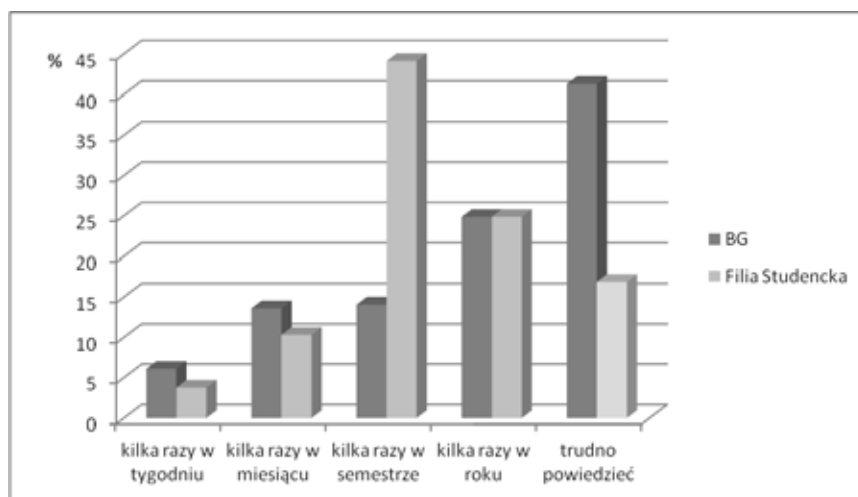
¹² Badanie potrzeb użytkowników Biblioteki UM w Lublinie [online]. [przeglądany 30 VII 2014]. Dostępny w: <http://bpb.umlub.pl:5555/index.php/survey/index?sid=911529&lang=pl>

- płci (pyt. 1);
- wieku – z podziałem na 5 grup: do 26 lat, 26-40 lat, 41-50 lat, 51-65 lat i powyżej 65 lat (pyt. 2)
- oraz statusu użytkownika, przy czym do wyboru były następujące odpowiedzi: pracownik UM, student UM, doktorant UM, student innej uczelni, inny (pyt. 3).

Ankiety wypełniło 213 osób – 174 kobiety (81,69%) i 39 mężczyzn (18,31%). 170 respondentów wskazało, że ma mniej niż 26 lat (79,81%), pozostałe 43 to osoby powyżej 26 roku życia. 180 osób wskazało, że są studentami naszego Uniwersytetu (84,51%), 2 – studentami innych uczelni (0,94%), doktoranci to 11 osób (5,16%), pracownicy 15 osób (7,04%) i inni użytkownicy: 5 osób (2,35%).

W pytaniu 4: „*Jak często korzysta Pani/Pan z usług Biblioteki?*” wyodrębniono usługi Biblioteki Głównej i Filii Studenckiej i uzyskano następujące odpowiedzi (Rys. 1)

- kilka razy w tygodniu Bibliotekę Główną odwiedza 6,10% respondentów, Filię Studencką – 3,76% respondentów;
- kilka razy w miesiącu Bibliotekę Główną odwiedza 13,62% respondentów, Filię Studencką – 10,33% respondentów;
- kilka razy w semestrze Bibliotekę Główną odwiedza 14,08% respondentów, Filię Studencką – 44,13% respondentów;
- kilka razy w roku Bibliotekę Główną odwiedza 24,88% respondentów, Filię Studencką – 24,88% respondentów;
- odpowiedź „Trudno powiedzieć” w odniesieniu do Biblioteki Głównej wybrało 41,31% respondentów, w przypadku Filii Studenckiej – 16,90% respondentów.



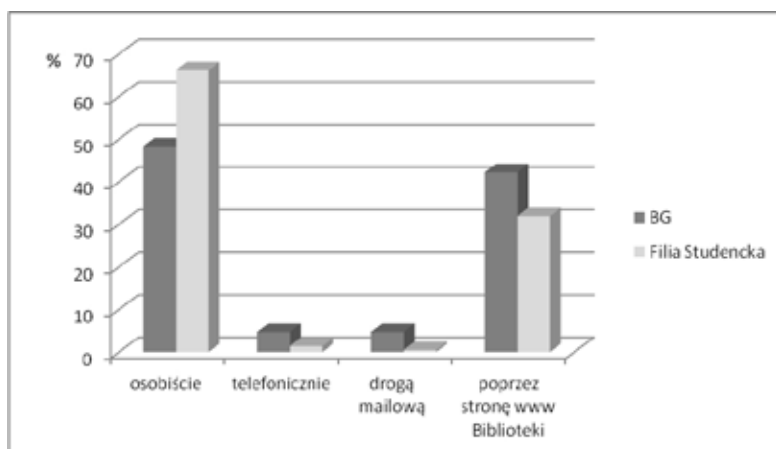
Rys. 1. Jak często korzysta Pani/Pan z usług Biblioteki?

Wydaje się więc, że studenci z Biblioteki Głównej korzystają raczej rzadko, przeważnie kilka razy do roku (28,89%), zaś z usług Filii Studenckiej zdecydowanie częściej, tj. kilka razy w semestrze – 51,67 %, 27,78% kilka razy do roku. 16,11% to użytkownicy bardzo aktywni, korzystający z usług Filii kilka razy w miesiącu lub kilka razy w tygodniu.

Zasadniczą przyczyną takiego stanu wydają się być przede wszystkim czynniki lokalizacyjne, gdyż Biblioteka Główna znajduje się w odległości do ok. 2-4 km od większości budynków Uniwersytetu, natomiast Filia Studencka mieści się w jednym z Domów Studenckich. Ponadto zgodnie z zapisami Regulaminu¹³ studenci wypożyczają podręczniki ze zbiorów Filii Studenckiej, natomiast w Bibliotece Głównej mogą korzystać ze zbiorów tradycyjnych i elektronicznych oraz usług na miejscu.

W pytaniu 5: „*Jak Pani/Pan kontaktuje się najczęściej z Biblioteką?*” przewidziano możliwość wyboru następujących odpowiedzi: „odwiedzam osobiście”; „telefonicznie”; „drogą mailową”; „poprzez stronę www Biblioteki”. Pytanie 5 miało szczególne znaczenie w kontekście odnotowanego spadku odwiedzin fizycznych w stosunku do innych form kontaktu. Stanowi to również odbicie faktu przenoszenia się części usług biblioteczno-informacyjnych do sieci.

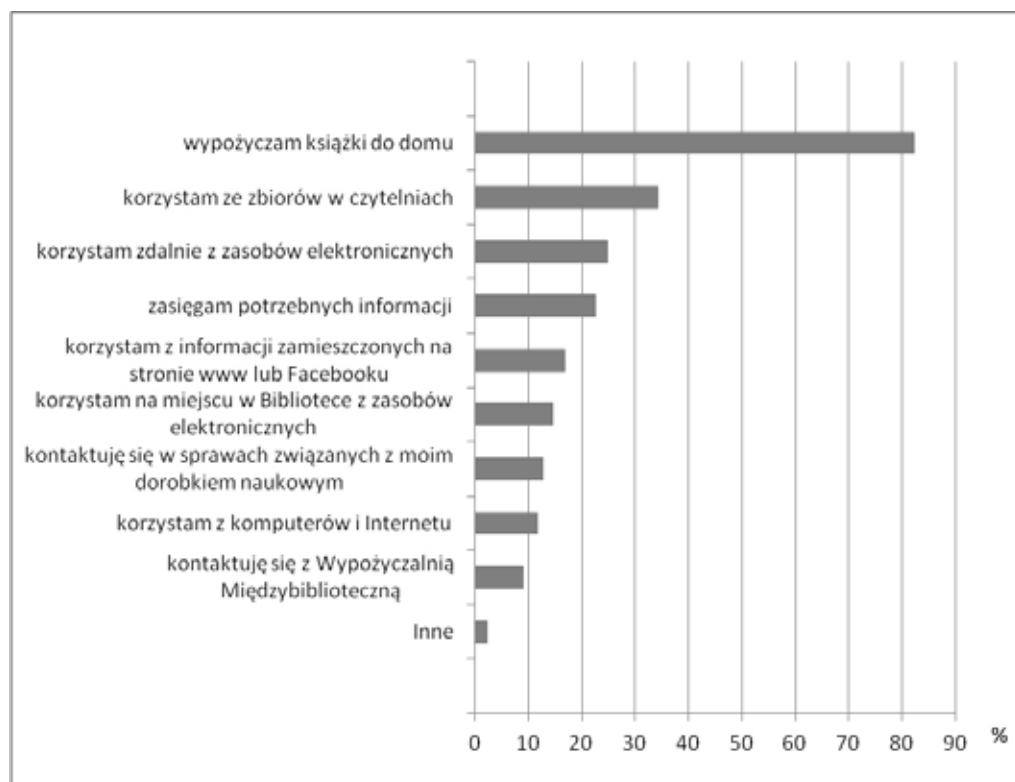
W kontaktach z Biblioteką użytkownicy preferowali jednak wizytę osobistą. Tę formę wskazało 48,36%, z Filią Studencką - 66, 2%. Podobnie wielu respondentów deklaroowało kontakt z Biblioteką Główną lub Filią Studencką za pomocą strony www (odpowiednio 42,25% i 31,92%). Kontakt mailowy, który wybrało odpowiednio 4,69% i 0,47% oraz telefoniczny (odpowiednio 4,69% i 1,41%) stanowiły margines udzielonych odpowiedzi (por. Rys. 2).



Rys. 2. Jak Pani/Pan kontaktuje się najczęściej z Biblioteką?

¹³ Regulamin Biblioteki [Głównej Uniwersytetu Medycznego w Lublinie] [online]. [przełączany 30 VII 2014]. Dostępny w: <http://www.biblioteka.umlub.pl/o-nas/regulamin-biblioteki/>

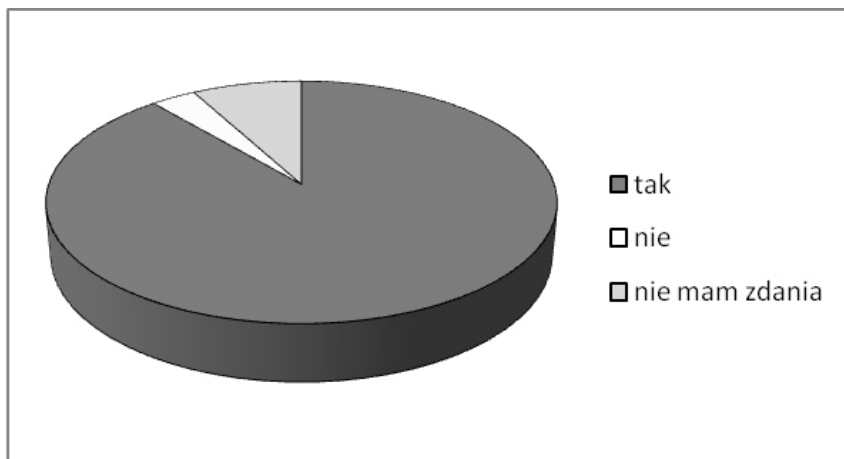
Pytanie 6: „W jakim celu odwiedza Pani/Pan zazwyczaj Bibliotekę fizycznie lub wirtualnie?” umożliwiało wskazanie więcej niż jednej odpowiedzi. Wyборы respondentów zobrazowano na Rys. 3. Z ich zestawienia wynika, że najczęściej użytkownicy korzystają z podstawowych usług Biblioteki, tj. wypożyczają książki do domu (82,16%) i korzystają na miejscu z tradycyjnych i elektronicznych zasobów (odpowiednio – 34,27% i 14,55%) oraz zdalnie z zasobów elektronicznych (24,88%). Nie do pominięcia jest również oczywista z punktu widzenia bibliotekarzy funkcja informacyjna Biblioteki („zasięgam potrzebnych informacji”) – na ten rodzaj usług wskazało 22,54%. Odwiedzając Bibliotekę najrzadziej korzystają z komputerów i Internetu (11,74%) oraz kontaktują się z Wypożyczalnią Międzybiblioteczną lub w sprawach związanych z dorobkiem naukowym (odpowiednio 8,92% i 12,68%). 2,35% badanych, określając cel wizyty w Bibliotece, wybrało odpowiedź „Inne” – wskazując na możliwość nauki z wykorzystaniem własnych źródeł.



Rys. 3. W jakim celu odwiedza Pani/Pan zazwyczaj Bibliotekę fizycznie lub wirtualnie?

Kolejne pytanie 7 brzmiało: „Czy Pani/Pana zdaniem strona www Biblioteki dostarcza wyczerpujących informacji?”. Założono możliwość wyboru opcji „tak”, „nie” lub „nie mam zdania”, a także uzasadnienia swojego stanowiska.

Z analizy udzielonych odpowiedzi wynika, że blisko 90% użytkowników ocenia stronę www Biblioteki za wyczerpującą – 88,73% użytkowników zaznaczyło odpowiedź „tak”, 3,29 % odpowiedź „nie” (por. Rys. 4).



Rys. 4. Czy Pani/Pana zdaniem strona www Biblioteki dostarcza wyczerpujących informacji?

Swój komentarz umieściło pięciu respondentów, przy czym trzech pochwaliło stronę www („Strona Biblioteki jest bardzo czytelna, przyjazna użytkownikowi i jak zawsze aktualna”; „Można sprawdzić przez internet dostępność książek lub zamówić.”; „strona www Biblioteki dostarcza wyczerpujących informacji”), jeden wyraził swoją opinię na temat nowej strony („Nie jestem w stanie odnaleźć potrzebnych mi informacji po zmianie wyglądu strony”), natomiast oczekiwania ostatniego były bardzo konkretne („Brak informacji o terminach od kiedy można wypożyczać książki”).

Na pytanie 8: „Czy Pani/Pana zdaniem katalog komputerowy dostarcza wyczerpujących informacji?” respondenci udzielili następujących odpowiedzi: 85,45% uznało, że katalog dostarcza wyczerpujących informacji, 5,63% było przeciwnego zdania, 8,92% wybrało odpowiedź: „nie mam zdania”. Z możliwości skomentowania tego pytania skorzystało łącznie pięć osób, pisząc następujące uwagi:

- streszczenie głównych tematów w danej książce i jej spis treści.
- czasami trudno odszukać potrzebny artykuł.
- brak może krótkiego opisu książki
- fajnie byłoby zrobić spis książek według dziedziny
- tak, jest możliwość sprawdzenia dostępności książek.

Analiza odpowiedzi pozwala również stwierdzić, że niektórzy użytkownicy, pomimo szkoleń różnego typu prowadzonych przez Bibliotekę on-line i w sposób tradycyjny, nadal nie wiedzą czego nie znajdują w katalogu Biblioteki.

Pytanie 9: „Z jakich źródeł lub narzędzi wyszukiwawczych korzysta Pani/Pan poszukując informacji?” miało charakter rankingu tzn. wymagało uszeregowania wykorzystywanych przez respondentów źródeł lub narzędzi wyszukiwawczych. Zastosowano tu katalog zamknięty odpowiedzi, umożliwiając dowolne ich uszeregowanie przy użyciu kursora. Do wyboru były następujące odpowiedzi: „Katalog OPAC”; „Internet (np. Google)”; „Bazy danych”; „Biblioteka Cyfrowa UM”; „Zasoby drukowane”; „Lista AtoZ”.

Użytkownicy na pierwszym miejscu wskazywali:

- Internet (np. Google) - 41,78%;
- Katalog OPAC - 33,80%;
- Bazy danych - 14,08%;
- Zasoby drukowane - 5,63%;
- Listę AtoZ - 2,82%;
- Bibliotekę Cyfrową UM - 1,88%.

Z powyższych danych wynika, że pierwszym wyborem w przypadku użytkowników Biblioteki Głównej UM w Lublinie jest Internet¹⁴, i prawdopodobnie zmiana tych przyzwyczajęń byłaby niezwykle trudna, ale niewątpliwie cieszą wysokie notowania odpowiedzi: Katalog OPAC i bazy danych.

Ciekawe rezultaty przynosi analiza odpowiedzi wskazywanych na drugim miejscu:

- Katalog OPAC - 23,47%;
- Bazy danych – 22,07%;
- Zasoby drukowane – 20,66%;
- Internet (np. Google) – 20,66%;
- Biblioteka Cyfrowa UM - 9,39%;
- Lista AtoZ – 3,76%.

Można zauważyć, że o ile pierwszym najczęstszym wyborem jest Internet, o tyle drugi w kolejności wybór jest już dużo bardziej zróżnicowany. Cieszy szczególnie wysoki wynik uzyskany przez Katalog OPAC, bazy danych i zasoby drukowane.

Jako wybory wskazywane przez respondentów na ostatnim miejscu pojawiły się odpowiednio:

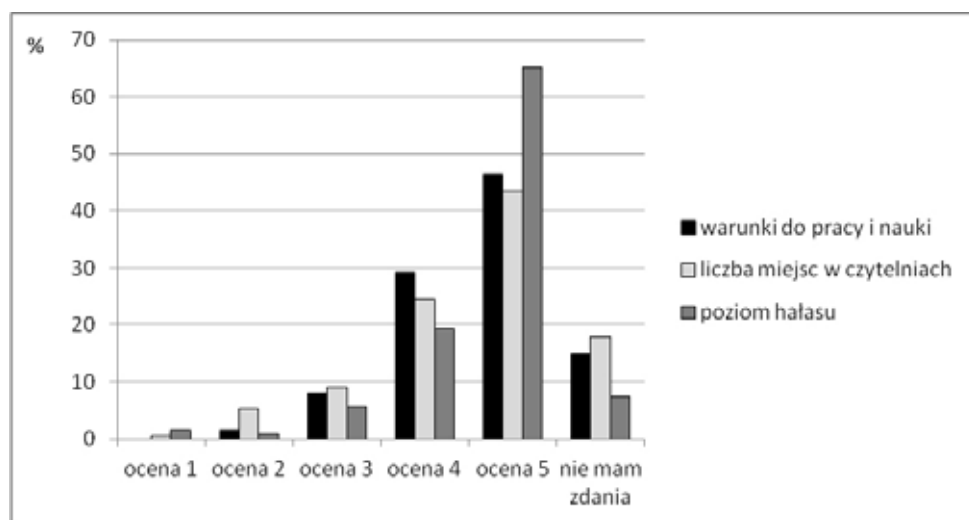
- Lista AtoZ - 36,15%;

¹⁴ Part 1: libraries and information sources - use, familiarity and favorability [online]. W: Perceptions of libraries and information resources (2005). OCLC s. 1-17 [przeoglądany 30 VII 2014]. Dostępny w: https://www.oclc.org/content/dam/oclc/reports/pdfs/Percept_pt1.pdf

- Zasoby drukowane – 23,94%;
- Biblioteka Cyfrowa UM – 16,43%;
- Katalog OPAC – 8,92%
- Internet (np. Google) – 6,57%;
- Bazy danych – 7,98%.

Najbardziej rozbudowanym pytaniem ankiety było pytanie 10: „W jakim stopniu wymienione poniżej czynniki wpływają na poziom Pani/Pana satysfakcji w korzystaniu z Biblioteki?”, w którym respondent miał ocenić w skali od 1 do 5 stopień satysfakcji z korzystania z Biblioteki. Było to wieloelementowe pytanie o kluczowym znaczeniu dla uzyskania odpowiedzi, co nasi użytkownicy cenią w Bibliotece, a co wymaga zmiany. Zastosowano skalę satysfakcji od 1 do 5, gdzie 1 oznaczała ocenę najniższą, 5 – najwyższą.

Trzy pytania odnosiły się do warunków lokalowych Biblioteki, tj. warunków do pracy i nauki w Bibliotece, liczby miejsc w czytelniach i poziomemu hałasowi (por. Rys. 5):

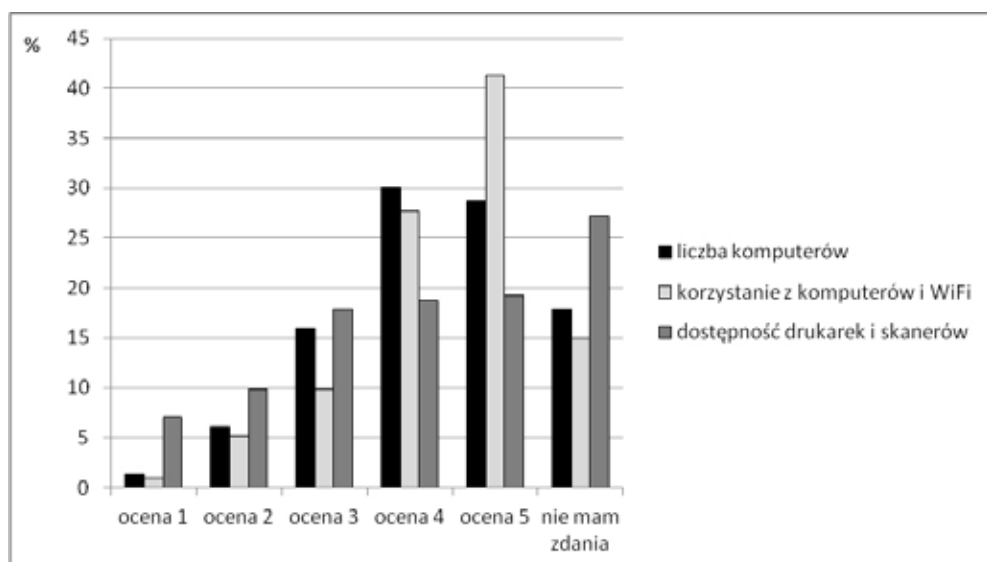


Rys. 5. W jakim stopniu wymienione poniżej czynniki wpływają na poziom Pani/Pana satysfakcji w korzystaniu z Biblioteki? (warunki lokalowe)

W odniesieniu do warunków pracy w Bibliotece 75,59% respondentów przyznało 4 lub 5 punktów, co należy ocenić jako wynik bardzo dobry, szczególnie w relacji do respondentów, którzy ocenili warunki pracy na 1 punkt – 0% respondentów lub 2 punkty – 1,41%. W odniesieniu do oceny liczby miejsc w czytelniach 67,6% respondentów przyznało 4 lub 5 punktów (wysoki poziom satysfakcji), versus: 1 punkt – 0,47% respondentów, 2 punkty – 5,16%. Na hałas nie narzekało 84,51% respondentów, dla 2,35% był to czynnik, oceniany na 1 lub 2 punkty (czyli zbyt wysoki poziom hałasu).

Z tych wyników wyłania się obraz Biblioteki jako miejsca oferującego według użytkowników warunki do pracy na oczekiwanym poziomie.

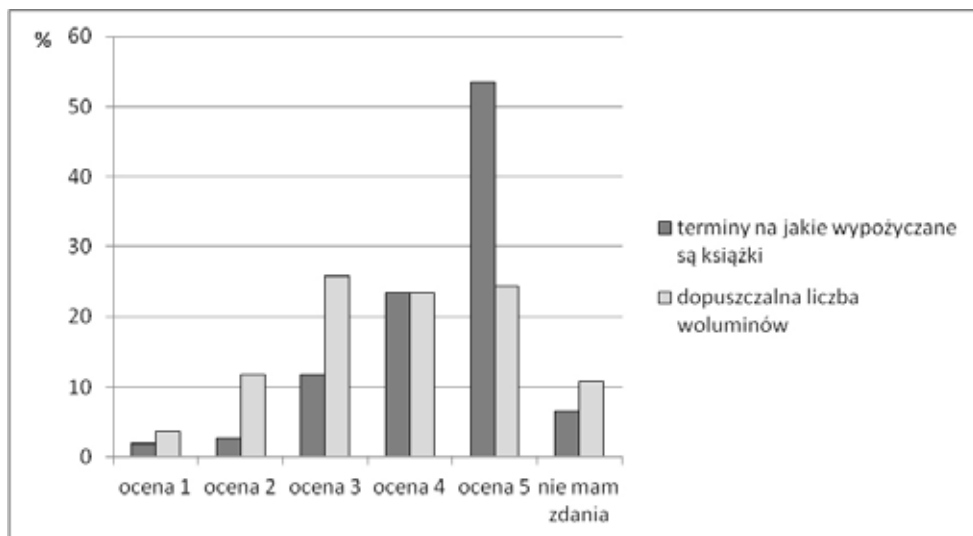
Oceniając poziom zadowolenia z liczby komputerów dostępnych w Bibliotece 4 – 5 punktów (najbardziej satysfakcjonujący) przyznało 58,69% użytkowników, a 7,51% 1 lub 2 punkty (najmniej satysfakcjonujący). Możliwość skorzystania z komputerów i Internetu (w tym za pomocą WiFi) oceniono odpowiednio: 69,01% przyznało 4 lub 5 punktów, 6,1% uznało, że nie są one na zadowalającym poziomie (1 i 2 pkt.). Dostępność drukarek i skanerów - na poziomie dobrym lub bardzo dobrym (4 lub 5 punktów) – 38,03%, 3 punkty przyznało w tej kategorii 17,84%, a nie miało zdania w tej kwestii 27,23%, na 1 lub 2 punkty oceniło 16,9%. (Rys. 6).



Rys. 6. W jakim stopniu wymienione poniżej czynniki wpływają na poziom Pani/Pana satysfakcji w korzystaniu z Biblioteki? (sprzęt i wyposażenie Biblioteki)

W odniesieniu do terminów na jakie wypożyczane są książki oraz liczby wypożyczanych woluminów respondenci przyznali odpowiednio (Rys. 7):

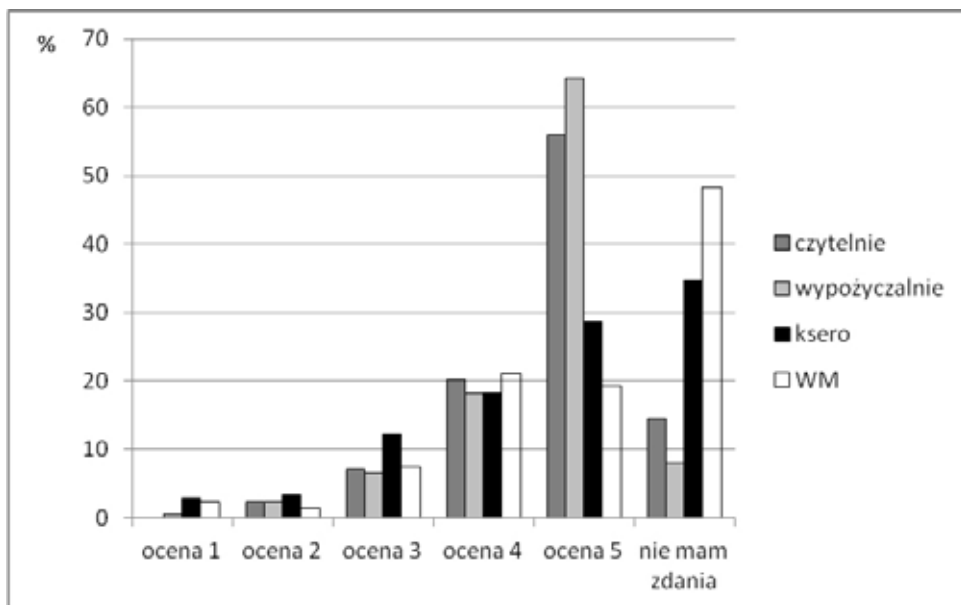
- 76,99% oceniło na poziomie dobrym lub bardzo dobrym czas, na jaki można wypożyczać książki (na poziomie 4 lub 5 punktów).
- 4,7% stanowi grupa deklarująca swoje niezadowolenie z czasu, na jaki można wypożyczać książki (poprzez przyznanie 1 lub 2 punktów)
- 47,88% oceniło na poziomie dobrym lub bardzo dobrym liczbę dopuszczalnych woluminów (na poziomie 4 lub 5 punktów)
- 15,5% respondentów przyznało 1 lub 2 punkty w odniesieniu do dopuszczalnej liczby woluminów.



Rys. 7. W jakim stopniu wymienione poniżej czynniki wpływają na poziom Pani/Pana satysfakcji w korzystaniu z Biblioteki? (wypożyczanie książek)

Kolejnym parametrem, o który zostali zapytani respondenci był czas oczekiwania na zrealizowanie poszczególnych usług w Bibliotece, tj.: czas oczekiwania na zamówiony dokument w czytelnich lub wypożyczalni, czas sporządzenia kserokopii i realizacji zamówienia w ramach Wypożyczalni Międzybibliotecznej. Wyniki można zebrać w następujący sposób:

- w odniesieniu do czasu oczekiwania w czytelnich osoby zadowolone lub bardzo zadowolone stanowiły 76,06% (4 lub 5 punktów); swoje niezadowolenie (3 lub 2 punkty) zadeklarowało 2,35% respondentów (nie pojawiła się ani jedna 1),
- w odniesieniu do czasu oczekiwania na realizację zamówienia w wypożyczalniach osoby zadowolone lub bardzo zadowolone (4 lub 5 punktów) stanowiły 82,63%, swoje niezadowolenie (1 lub 2 punkty) zadeklarowało 2,82% respondentów,
- w odniesieniu do czasu oczekiwania na sporządzenie kserokopii osoby zadowolone lub bardzo zadowolone (4 lub 5 punktów) stanowiły 46,95%, swoje niezadowolenie (1 lub 2 punkty) zadeklarowało 6,11% respondentów;
- w odniesieniu do czasu oczekiwania na sprowadzenie przez Wypożyczalnię Międzybiblioteczną potrzebnego dokumentu osoby zadowolone lub bardzo zadowolone (4 lub 5 punktów) stanowiły 40,38%, swoje niezadowolenie (1 lub 2 punkty) zadeklarowało 3,76% respondentów: Rys. 8.



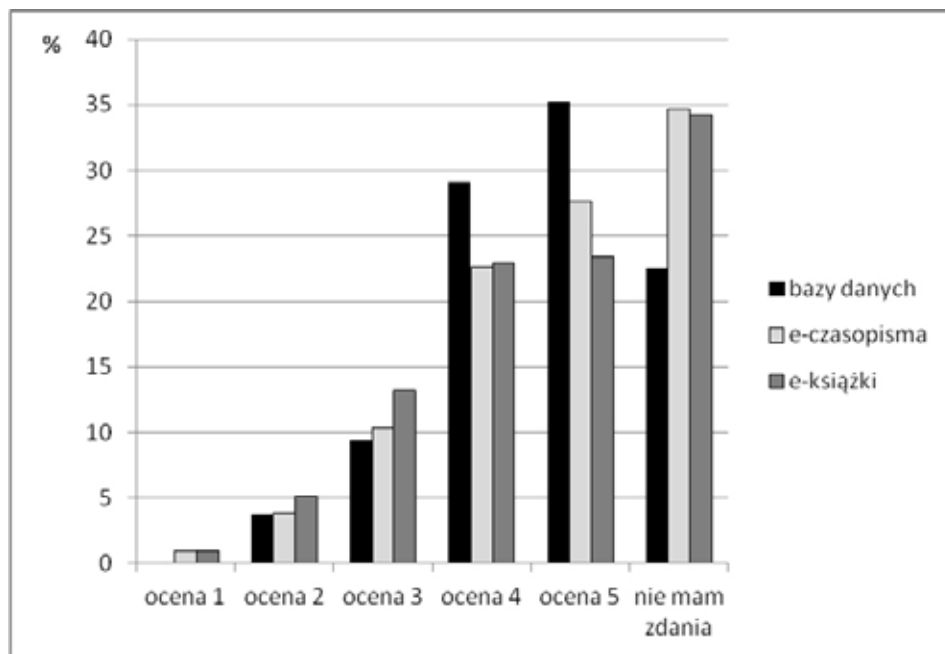
Rys. 8. W jakim stopniu wymienione poniżej czynniki wpływają na poziom Pani/Pana satysfakcji w korzystaniu z Biblioteki? (czas oczekiwania na zamówiony dokument w poszczególnych agendach)

Oferta źródeł elektronicznych jest postrzegana w następujący sposób:

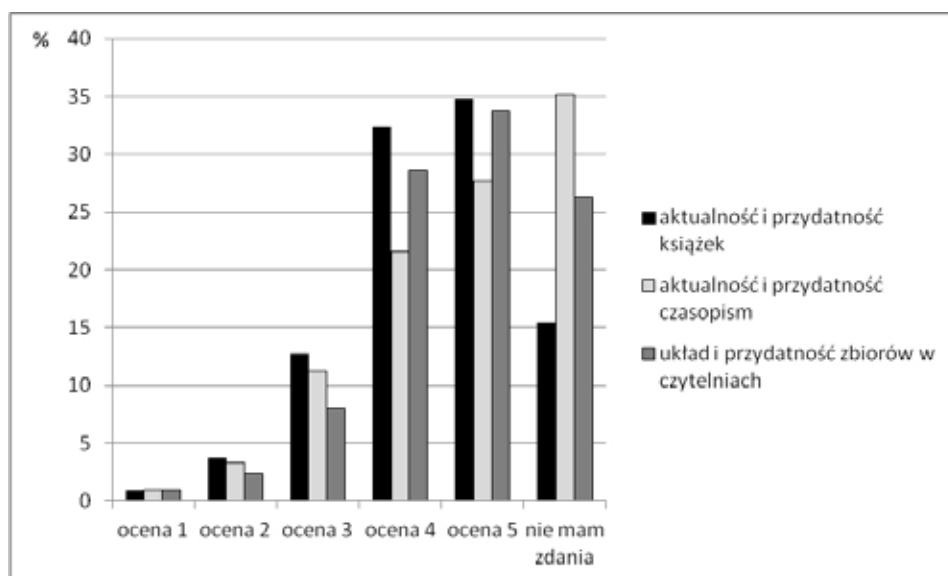
- liczbę udostępnianych baz danych 64,32% respondentów oceniło na 4 lub 5 punktów (czyli na ocenę dobrą lub bardzo dobrą), 3,76% na 2 punkty (nie pojawiła się ani jedna 1);
- liczbę czasopism elektronicznych 50,24% respondentów oceniło na 4 lub 5 punktów (czyli na ocenę dobrą lub bardzo dobrą), 4,7% na 1 lub 2 punkty;
- ofertę książek elektronicznych 46,47% respondentów oceniło na 4 lub 5 punktów (czyli na ocenę dobrą lub bardzo dobrą), 6,1% na 1 lub 2 punkty: Rys. 9

W przypadku źródeł tradycyjnych, tj. aktualności i przydatności książek, czasopism oraz w odniesieniu do układu zbiorów w czytelniach uzyskano następujące wyniki (Rys. 10):

- księgozbiór jako aktualny w stopniu dobrym lub bardzo dobrym oceniło 67,13% respondentów, 4,7% respondentów uznało, że aktualność i przydatność książek drukowanych jest niska (czyli oceniając ten parametr na 1 lub 2 punkty)
- aktualność i przydatność czasopism drukowanych na 4 lub 5 punktów oceniło 49,3% respondentów, 4,23% respondentów uznało, że aktualność i przydatność czasopism drukowanych jest niska (czyli oceniając ten parametr na 1 lub 2 punkty)



Rys. 9. W jakim stopniu wymienione poniżej czynniki wpływają na poziom Pani/Pana satysfakcji w korzystaniu z Biblioteki? (ocena oferty e-źródeł)

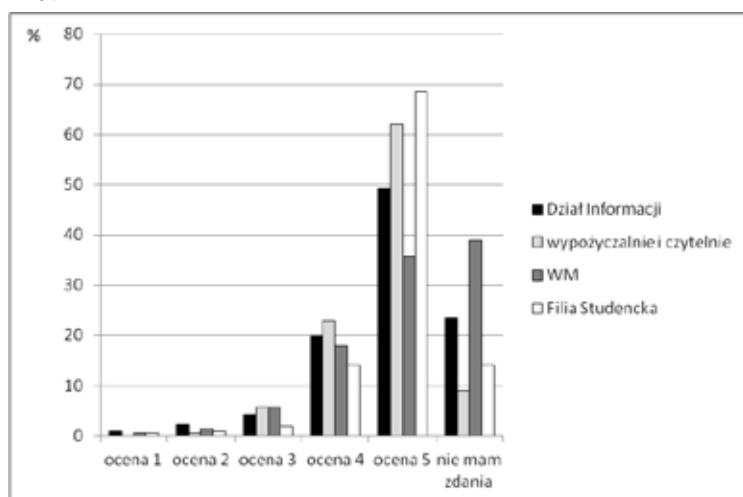


Rys. 10. W jakim stopniu wymienione poniżej czynniki wpływają na poziom Pani/Pana satysfakcji w korzystaniu z Biblioteki? (ocena oferty źródeł drukowanych)

- układ i zbiory w czytelniach jako przydatne oceniło 62,44% respondentów (4 lub 5 punktów); przeciwnego zdania było 3,29% respondentów (przyznając 1 lub 2 punkty).

Jednymi z najciekawszych z punktu widzenia zarządzania biblioteką są wyniki uzyskane z analizy wypowiedzi respondentów na temat oceny jakości usług świadczonych przez poszczególne agendy Biblioteki, tj. Dział Informacji, Dział Udostępniania (Wypożyczalnię i Czytelnie w Bibliotece Głównej), Wypożyczalnię Międzybiblioteczną i Filię Studencką (Rys. 11):

- w przypadku oceny Działu Informacji 69,02% respondentów przyznało ocenę dobrą lub bardzo dobrą (4 lub 5 punktów), ocenę bardzo niską lub niską (1 lub 2 punkty) – 3,29% badanych;
- w przypadku oceny Działu Udostępniania (Wypożyczalnia i Czytelnie w Bibliotece Głównej) 84,97% respondentów przyznało ocenę dobrą lub bardzo dobrą (4 lub 5 punktów), natomiast bardzo niską lub niską (1 lub 2 punkty) – 0,47% użytkowników (nie było ani jednej 1!);
- w przypadku oceny Wypożyczalni Międzybibliotecznej ocenę dobrą lub bardzo dobrą (4 lub 5 punktów) przyznało 53,52% ankietowanych, a ocenę bardzo niską lub niską (1 lub 2 punkty) – 1,88%. Dodajmy, że 38,97% nie miało zdania, co nie dziwi w kontekście faktu, że głównymi respondentami byli studenci sporadycznie korzystający z usług tej agendy;
- w przypadku oceny Filii Studenckiej ocenę dobrą lub bardzo dobrą (4 lub 5 punktów) przyznało 82,62% użytkowników, ocenę bardzo niską lub niską (1 lub 2 punkty) – 1,41%.



Rys. 11. W jakim stopniu wymienione poniżej czynniki wpływają na poziom Pani/Pana satysfakcji w korzystaniu z Biblioteki? (ocena jakości usług poszczególnych agend)

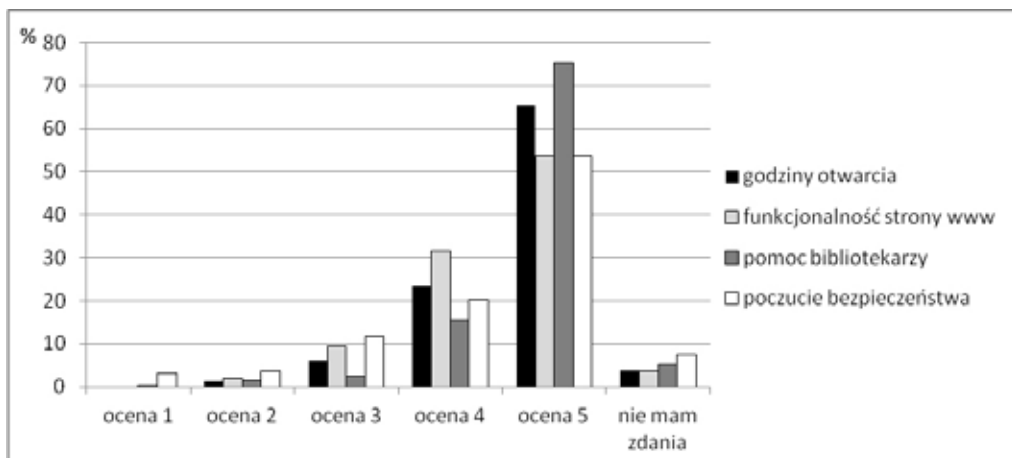
Pozostałe czynniki, o które zapytano w ankiecie, to: godziny otwarcia, funkcjonalność strony www (parametr ten należy oceniać również w kontekście pyt. 7, jako pytania nawzajem weryfikujące uzyskane wyniki), pomoc bibliotekarzy (pytanie pozostające w relacji z pyt. 11 i 12) oraz poczucia bezpieczeństwa:

- godziny otwarcia oceniło na 4 lub 5 punktów 88,73% respondentów, natomiast 2 punkty przyznało tylko 1,41%, czyli trzy osoby (1 punktu nikt nie przyznał). Zagadnienie to pojawiło się również w przypadku odpowiedzi na pyt. 13 (otwarte), w którym trzech respondentów wypowiedziało się na ten temat, postulując wydłużenie godzin otwarcia Biblioteki;
- stronę domową w stopniu dobrym lub bardzo dobrym (4 lub 5 punktów) ocenia 84,98% respondentów, jako mało funkcjonalną postrzega ją 1,88%, przyznając jej 1 lub 2 punkty. Wyniki te należy zestawiać z wynikami uzyskanymi w odpowiedzi na pyt. 7, w którym stronę www Biblioteki jako przynoszącą wyczerpującą informację oceniło 88,7% respondentów, czyli jest ona zarówno funkcjonalna jak wyczerpująca pod względem informacyjnym dla 9 na 10 respondentów, co stanowi wynik bardzo dobry;
- pomoc jakiej udzielają użytkownikom bibliotekarze oceniono w następujący sposób: 90,61% osób zadowolonych lub bardzo zadowolonych (4 lub 5 punktów), 1 lub 2 punkty przyznało 1,88% respondentów (czyli były to osoby bardzo niezadowolone lub niezadowolone)
- w kwestii poczucia bezpieczeństwa w okolicach Biblioteki (która mieści się niedaleko dworca PKS i tej części Lublina, która w obiegowej opinii uchodzi za mniej bezpieczną niż np. osiedla mieszkaniowe na obrzeżach miasta) odpowiedzi kształtowały się w następujący sposób: bardzo niski lub niski poziom bezpieczeństwa (1 lub 2 punkty) deklarowało 7,05% respondentów, wysoki lub bardzo wysoki (4 lub 5 punktów) 73,71% respondentów (por. Rys. 12).

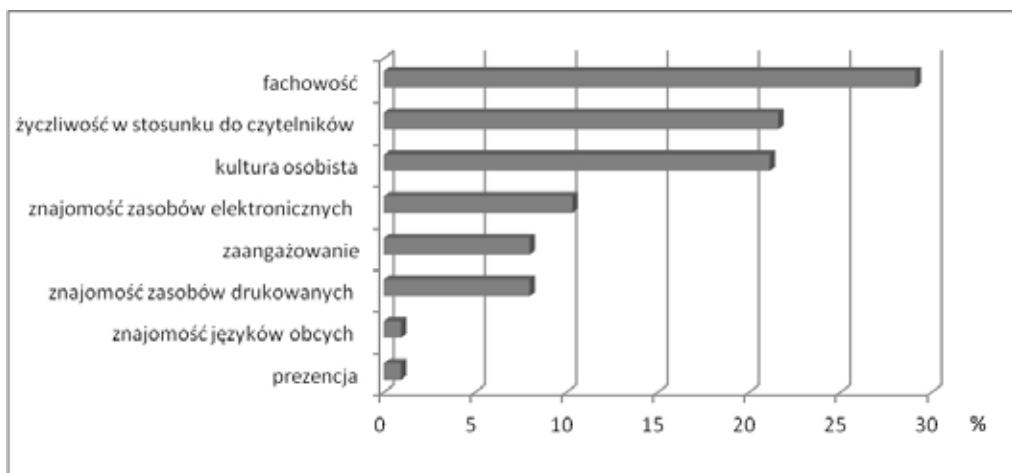
Ważne informacje przyniosło również pytanie 14: „Czy wie Pani/Pan o możliwości: ...”), dotyczące wiedzy użytkowników na temat usług świadczonych przez Bibliotekę. W odpowiedzi respondenci mogli wybrać jedną z trzech odpowiedzi: „wiem i korzystam”; „wiem, ale nie korzystam”; „nie wiem”.

Z analizy uzyskanych danych wynika, że:

- o możliwości składania propozycji zakupu książek: wie i z niej korzysta 16,90% respondentów, wie i z niej nie korzysta 50,70% respondentów, nie wie - 32,39%;
- o możliwości udziału w szkoleniu indywidualnym dotyczącym oferty Biblioteki: wie i z niej korzysta 6,10% respondentów, wie i z niej nie korzysta 29,58% respondentów, nie wie - 64,32%;
- o możliwości udziału w szkoleniu dla jednostek UM dotyczącym oferty Biblio-



Rys. 12. W jakim stopniu wymienione poniżej czynniki wpływają na poziom Pani/Pana satysfakcji w korzystaniu z Biblioteki? (inne czynniki)



Rys. 13. Jakie Pani/ Pana zdaniem cechy powinny charakteryzować bibliotekarza?

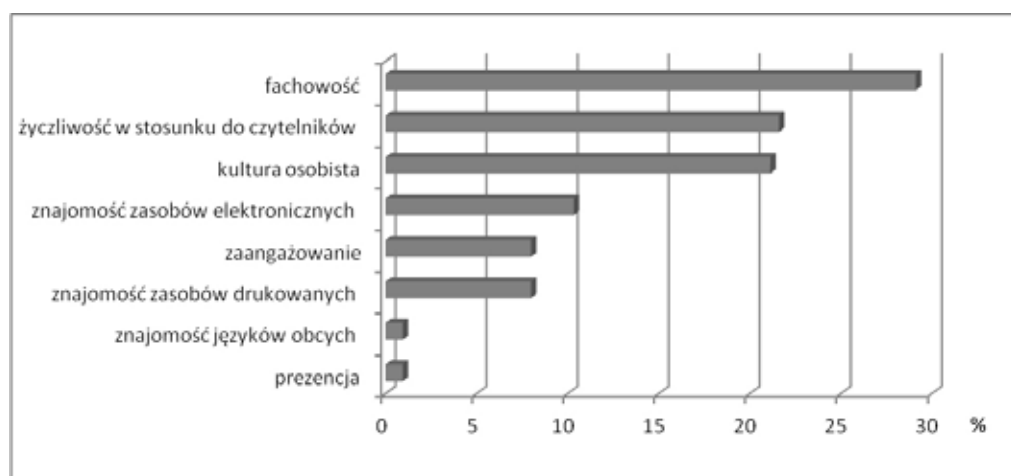
teki: wie i z niej korzysta 5,53% respondentów, wie i z niej nie korzysta 28,17% respondentów, nie wie – 66,2%;

- o możliwości korzystania ze źródeł elektronicznych z domu: wie i z niej korzysta 45,07% respondentów, wie i z niej nie korzysta 33,80% respondentów, nie wie – 21,13%;
- o możliwości wejścia do artykułu poprzez LinkSolver: wie i z niej korzysta 11,27% respondentów, wie i z niej nie korzysta 19,72% respondentów, nie wie – 69,01%;

- o możliwości korzystania z samoobsługowego urządzenia kopiującego: wie i z niej korzysta 9,86% respondentów, wie i z niej nie korzysta 41,31% respondentów, nie wie – 48,83%;
- o możliwości kontaktu z Biblioteką za pośrednictwem formularza „Napisz do nas”: wie i z niej korzysta 18,78% respondentów, wie i z niej nie korzysta 50,7% respondentów, nie wie – 30,52%;
- o możliwości przesyłania opinii o testowanych źródłach: wie i z niej korzysta 7,98% respondentów, wie i z niej nie korzysta 43,66% respondentów, nie wie – 48,36%.

Z powyższych danych wyłania się wniosek, że należy nasilić kampanię informacyjną ukierunkowaną na promocję tych usług, o których respondenci nie wiedzą, przy czym trzeba pamiętać o tym, że w związku z dużą grupą studentów wśród respondentów ankiety pilotażowej, istnieje możliwość otrzymania wyników fałszywie „ujemnych”, np. w przypadku wiedzy o szkoleniach adresowanych do pracowników UM. Właściwa ocena tych wyników będzie możliwa na podstawie ankiety przeprowadzonej na większej liczbie respondentów.

Z punktu widzenia pracowników Biblioteki Głównej UM bardzo ciekawe wydają się odpowiedzi na pytania 11 i 12, odnoszące się do cech samych bibliotekarzy (por. pyt. 11 – „*Jakie Pani/ Pana zdaniem cechy powinny charakteryzować bibliotekarza?*”) oraz tego, jakiej pomocy respondenci oczekują od bibliotekarzy (por. pyt. 12 – „*Jakiego rodzaju pomocy Pani/Pan oczekuje od bibliotekarza?*”). W odpowiedzi respondenci za najważniejsze uznali następujące cechy: (por. Rys 13):



Rys. 13. Jakie Pani/ Pana zdaniem cechy powinny charakteryzować bibliotekarza?

Z powyższego zestawienia wynika, że czytelnicy najbardziej cenią szeroko rozumianą fachowość, życzliwość i kulturę osobistą, natomiast wiedza specjalistyczna (wąsko rozumiana, jako znajomość baz czy zasobów drukowanych) oraz posługiwanie się językiem obcym ma zdecydowanie mniejsze znaczenie. Wyników tych nie można jednak pozostawić bez komentarza - ankietę (pilotaż) przeprowadzono wyłącznie w języku polskim, co zdeterminowało grupę respondentów. Należy się spodziewać, że znajomość języka obcego mogłaby się okazać zdecydowanie ważniejsza dla studentów anglojęzycznych.

Na pytanie o to, jakiego rodzaju pomocy oczekuje się od bibliotekarzy uzyskano następujące odpowiedzi (można było wskazać więcej niż jedną odpowiedź, istniała możliwość wpisania właściwej odpowiedzi spoza przedstawionej listy):

- wyjaśnienie zasad korzystania z katalogu komputerowego 71,83%
- przygotowanie wykazu literatury na dany temat 48,36%
- wskazanie innych źródeł informacji 45,54%
- szkolenie z baz danych 25,82%
- inne 0,47% (1 respondent wybrał tę odpowiedź, nie precyzując, jakiej pomocy oczekuje).

Z powyższych danych wynika, że użytkownicy wciąż wskazują na potrzebę prowadzenia szkoleń ze sposobu, w jaki należy korzystać z OPAC, pomimo tego, że zagadnienia te stanowią podstawę w przypadku wszystkich szkoleń skierowanych do studentów prowadzonych przez Bibliotekę.

W pytaniu 13: „Czy jest coś, co nie odpowiada Pani/Panu w naszej Bibliotece?”, można było wybrać jedną z dwóch możliwości („tak” i „nie”) oraz skomentować swoje stanowisko. 15,96% respondentów stwierdziło, że istnieją elementy, które im przeszkadzają w Bibliotece, a 84,04% nie dostrzegło żadnych tego rodzaju elementów. 29 osób (13,62%) zdecydowało się na wpisanie swojego komentarza. Komentarze te można pogrupować tematycznie w następujący sposób:

- dotyczące liczby i aktualności wydań podręczników oraz czasu, na jaki mogą być wypożyczone (11 komentarzy)
- dotyczące liczby stanowisk komputerowych przeznaczonych dla użytkowników, oprogramowania i szybkości działania Internetu (5)
- dotyczące działania poszczególnych agend Biblioteki (3 komentarze)
- dotyczące wydłużenia czasu pracy Biblioteki (3 komentarze)
- dotyczące warunków lokalowych Biblioteki i Filii Studenckiej (3)
- dotyczące działania OPAC (1)
- dotyczące dostępu do baz danych (1)
- dotyczące spisów lektur na stronie www Biblioteki (1).

Obraz Biblioteki wyłaniający się z tych komentarzy może stanowić punkt wyjścia do podjęcia działań naprawczych. Pytanie to okazało się jednocześnie dla niektórych rodzajem „psychicznego wentyla” dającym możliwość wyrażenia frustracji, niekoniecznie zawinionych przez Bibliotekę. W tej grupie były również zarzuty kuriozalne, np. dotyczące braku jednej z baz, która od wielu lat znajduje się w ofercie Biblioteki. Jednak nawet takie komentarze niosą w sobie ważne informacje np. na temat konieczności ponownego przeanalizowania sposobu w jaki użytkownicy dowiadują się o dostępności źródeł.

Pytanie 15: „*Jakie usługi i formy działalności powinny się Pani/Pana zdaniem znaleźć w ofercie Biblioteki?*” odnosiło się natomiast do usług i form działalności Biblioteki, które zdaniem respondentów powinny zostać wprowadzone do oferty Biblioteki. Odpowiedzi miały charakter otwarty, przy czym pytanie to było obowiązkowe, stąd część osób, która nie chciała udzielić żadnej odpowiedzi wpisywała np. pojedyncze znaki graficzne lub litery. Odpowiedzi te, nie niosące żadnych propozycji stanowiły łącznie 10,32 % wszystkich uzyskanych odpowiedzi. Pozostałe sugestie (łącznie 89,68%), których charakter umożliwiał ich analizę można pogrupować w następujący sposób:

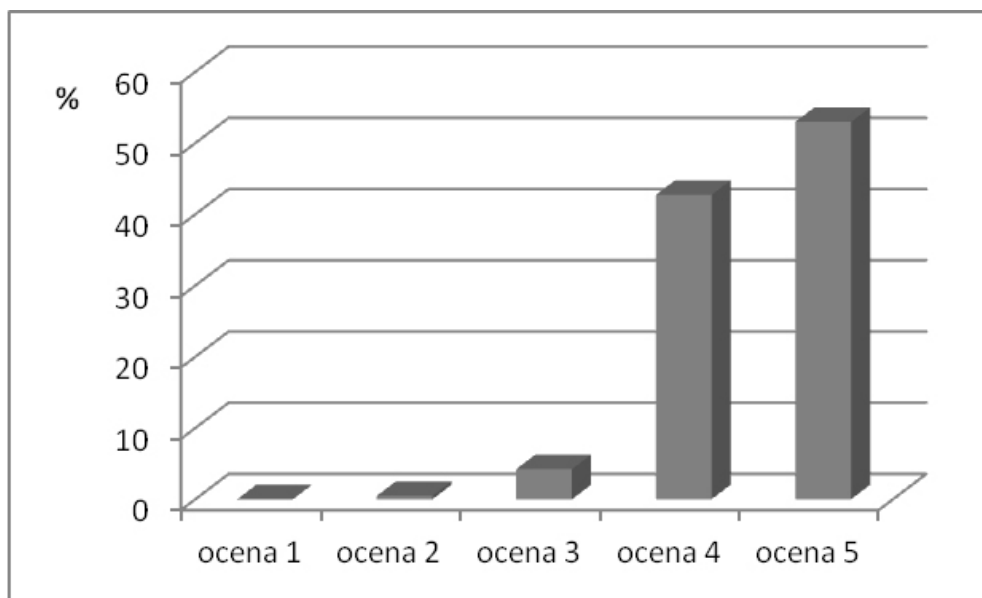
- odpowiedź „nie wiem”, „nie mam zdania”, „nie ma propozycji” lub podobne – 55 osób (25,82%)
- odpowiedź „wszystko jest OK.”, „jestem usatysfakcjonowany”, „Biblioteka zapewnia pełen zakres potrzebnych dokumentów” lub „Wszystkie niezbędne usługi już są” lub podobne – 53 osób (24,88%)
- większa liczba podręczników do wypożyczenia, nowsze wydania książek, dłuższe terminy zwrotu, większa liczba tytułów czasopism, wypożyczanie czasopism do domu itp. – 29 osób (13,62%)
- więcej baz danych, więcej e-zasobów, więcej pełnych dostępów, dostęp do podręczników on-line, itp. – 11 osób (5,16%)
- szybki Internet, dostęp do większej liczby (lepiej) komputerów, do oprogramowania (w tym graficznego), itp. – 10 osób (4,69%)
- możliwość kopiowania (w tym darmowego) – 8 osób (3,76%)
- wskazanie konieczności przeprowadzania szkoleń, np. z obsługi baz danych – 6 osób (2,82%)
- usługa tłumaczenia tekstów – 3 osoby (1,41%)
- automaty z jedzeniem i picciem – 3 osoby (1,41%)
- lepsza promocja usług biblioteki – 2 osoby (0,94%)
- klimatyzacja – 2 osoby (0,94%)
- uwagi do organizacji czytelników – 2 osoby (0,94%)
- pomoc przy wyszukiwaniu literatury – 1 osoba (0,47%)
- usługi elektroniczne – 1 osoba (0,47%)

- sprzedaż książek – 1 osoba (0,47%)
- wolny dostęp do zbiorów - 1 osoba (0,47%)
- Pozostałe inne uwagi - 3 osoby (1,41%).

Zamykające ankietę pytanie 16 dotyczyła ogólnej oceny Biblioteki („Proszę ocenić Bibliotekę w skali 1 do 5, gdzie 1 oznacza najniższą ocenę, a 5 najwyższą.”). W odpowiedzi uzyskano następujące wyniki procentowe:

- 1 punkt nie został przyznany – 0%
- 2 punkty przyznał jeden respondent, tj. 0,47%
- 3 punkty przyznało Bibliotece dziewięciu respondentów, tj. 4,23%
- 4 punkty przyznało czterdziestu jeden respondentów, tj. 42,72%
- 5 punktów przyznało stu dwunastu respondentów, tj. 52,58%

Wskaźnik satysfakcji z Biblioteki jako całości wyniósł 4,47 punktów; 95,31% respondentów oceniło ją na 4 lub 5 punktów, co jest wynikiem w naszej ocenie bardzo satysfakcjonującym (Rys. 14):



Rys. 14. Proszę ocenić Bibliotekę w skali 1 do 5, gdzie 1 oznacza najniższą ocenę, a 5 najwyższą

Oceniając zebrane w trakcie pilotażu doświadczenia należy stwierdzić, że istotny problem podczas realizacji badania stanowi pozyskanie odpowiedniej liczby wypełnionych ankiet, aby otrzymane wyniki mogły zostać uznane za reprezentatywne. Kolejnym problemem jest zgromadzenie respondentów reprezentujących wszystkie grupy

użytkowników. W badaniu pilotażowym nadesłane zostały przede wszystkim ankiety wypełnione przez studentów. Martwi niski poziom zaangażowania pracowników Uczelni wobec faktu, że mają oni inne doświadczenia i są (mogą być) zainteresowani innymi źródłami i usługami bibliotecznymi – ich opinie byłyby dla nas równie cenne. Gros odpowiedzi obrazuje stanowisko, potrzeby i oczekiwania studentów, i przez pryzmat tej wiedzy należy dokonywać interpretacji wyników.

Analiza odpowiedzi na pytania potwierdza wiedzę i obserwacje bibliotekarzy odnoszące się do lokalizacji, głównego celu i sposobów kontaktów studentów Uniwersytetu z biblioteką uczelnianą. Najczęściej odwiedzana jest Filia Studencka, zaopatrująca żaków w podręczniki. Odpowiedzi otrzymane na pytania 8, 13 i 14 skłaniają do wniosków, że użytkownicy czasem nie znają dostatecznie oferty biblioteczej oraz nie wiedzą, czego mogą oczekiwać zarówno w kontaktach z bibliotekarzami jak i po poszczególnych serwisach. Stanowi to dla nas bodziec do rozważań, jakie jeszcze (oprócz dotychczas realizowanych) działania promocyjne należy podjąć i jakie kanały komunikacyjne może i powinna wykorzystać Biblioteka w celu popularyzacji własnych zasobów i usług. Strona Biblioteki została oceniona dobrze, choć w kontekście innych odpowiedzi, najwyraźniej nie należy przeceniać jej roli jako źródła informacji o oferowanych zasobach i usługach.

Kluczowym czynnikiem wpływającym na postrzeganie Biblioteki przez studentów jest nie tyle oferta zasobów elektronicznych, co liczba i aktualność podręczników akademickich, a także jakość ogólnodostępnego sprzętu komputerowego - w tych obszarach najwięcej jest do poprawy. Pożądane byłoby również zwiększenie limitów wypożyczanych książek i wydłużenie godzin pracy.

Czytelnicy oczekują od bibliotekarzy fachowości i życzliwego podejścia, najczęściej prosząc o pomoc w korzystaniu z katalogu i poszukiwaniu informacji.

Podsumowując badanie poziomu satysfakcji użytkowników można stwierdzić, że po wyłączeniu z analizy odpowiedzi „nie mam zdania” wskaźnik satysfakcji z usług świadczonych przez poszczególne agendy (Dział Informacji, czytelnie i Wypożyczalnię BG, Wypożyczalnię Międzybiblioteczną oraz Filię Studencką) wyniósł średnio 4,57 i może być uznany za bardzo dobry. Jednak nie zwalnia to Biblioteki z obowiązku starań o rozwój zasobów i podnoszenie jakości usług. Szczegółowej analizie zostaną w najbliższym czasie poddane odpowiedzi odzwierciedlające brak zadowolenia czytelników w odniesieniu do różnych aspektów funkcjonowania Biblioteki, w celu znalezienia środków naprawczych lub zmiany na lepsze. Planowane jest również dalsze monitorowanie, w jakim stopniu oferta biblioteczna odpowiada potrzebom poszczególnych grup użytkowników oraz zestawienie otrzymanych wyników ankiet z badaniami przeprowadzonymi w innych bibliotekach lubelskich uczelni.