

WIZERUNEK BIBLIOTEKI PAŃSTWOWEJ WYŻSZEJ SZKOŁY ZAWODOWEJ W BIAŁEJ PODLASKIEJ NA PODSTAWIE BADAŃ PRZEPROWADZONYCH WŚRÓD STUDENTÓW

Słowa kluczowe: bibliotekarstwo, biblioteka, badania, jakość usług

Wstęp

Biblioteka PWSZ im. Papieża Jana Pawła II w Białej Podlaskiej istnieje od 2001 r. i jest podstawą systemu biblioteczno-informacyjnego uczelni, spełniającą zadania naukowe, dydaktyczne i usługowe. W ciągu niespełna sześciu lat działalności zgromadziła ponad 11 tys. woluminów, prenumeruje 85 tytułów czasopism, posiada pokaźny zbiór materiałów audiowizualnych. Dzięki dość dobrze rozwiniętej infrastrukturze informatycznej oferuje możliwość korzystania z szeregu nowoczesnych technik wyszukiwania i przetwarzania informacji, poprzez dostęp do katalogów komputerowych, baz danych i sieci Internet. Sukcesywnie z roku na rok rośnie oferowana przez bibliotekę gama usług i liczba jej użytkowników. Czytelnicy mają możliwość skanowania, kserowania, zapisywania wyników poszukiwań na nośnikach elektronicznych oraz ich drukowania.

Celem biblioteki jako organizacji non-profit jest zapewnienie użytkownikowi jak najlepszej jakości usług, zaspokojenie jego obecnych i przyszłych potrzeb oraz wymagań stawianych systemowi biblioteczno-informacyjnemu. Wysiłki te mają prowadzić do sukcesu, jakim jest pozytywny wizerunek biblioteki w opinii otoczenia.

Bibliotekarze wypracowują w studentach nawyk korzystania ze zbiorów i informacji, co w przyszłości ułatwić ma samodzielność procesu uczenia i wyposażyć ich w metody i narzędzia samoedukacji.

W celu zbadania jakości świadczonych usług w opinii użytkowników biblioteki i zebrania informacji jak biblioteka jest postrzegana, przeprowadzono ankietę.

Badania te są pierwszymi badaniami przeprowadzonymi na grupie użytkowników biblioteki PWSZ w Białej Podlaskiej. Wręczanie ankiet rozpoczęto w lutym 2007 roku, a etap gromadzenia materiału badawczego zakończono w marcu tego roku. Rozdano 100 ankiet. Dystrybucja formularzy odbywała się w czytelnicy, wówczas badani uzupełniali je na miejscu oraz poprzez sekretariaty poszczególnych instytutów, aby zebrać opinię wśród nauczycieli akademickich.

Wypełnione ankiety złożyło 100 osób, w tym 40 pracowników i 60 studentów. Ankieta obejmowała 18 pytań mających zbadać te kluczowe obszary funkcjonowania biblioteki, poprzez które postrzegają i oceniają ją czytelnicy:

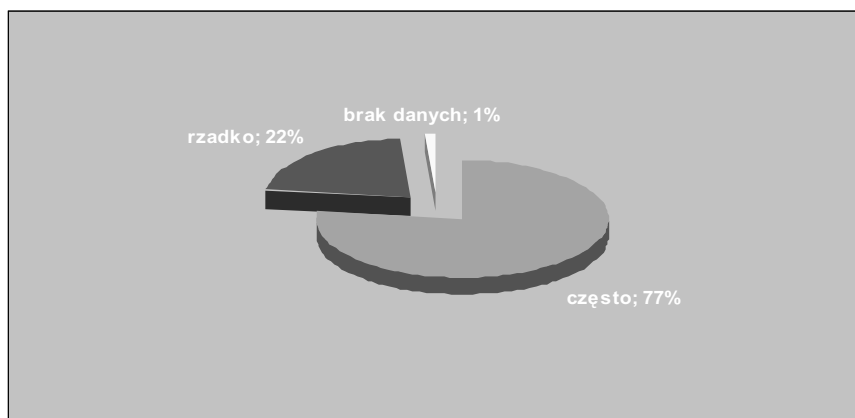
1. organizacja przestrzenna i godziny otwarcia biblioteki,
2. organizacja zbiorów i warsztatu informacyjnego oraz wielkość i zakres treściowy zbiorów,
3. jakość i kultura obsługi czytelnika.

Pytanie 18 było pytaniem otwartym i umożliwiało wyrażenie dodatkowych opinii. Pytania pozwalały na zaznaczenie większej ilości odpowiedzi opisujących stan rzeczy, z tego względu ilości typowań nie stanowią sumy ankiet złożonych przez czytelników.

Szczegółowa analiza pytań

W pytaniu pierwszym respondenci wskazywali, jak często bywają w bibliotece, uzyskano 99 odpowiedzi, wśród których 77 % ankietowanych odpowiedziało, że odwiedza często bibliotekę, natomiast 22 % – rzadko.

Ryc. 1. Częstotliwość odwiedzin w Bibliotece



Biblioteka jest głównym składnikiem systemu biblioteczno-informacyjnego funkcjonującego na każdej uczelni, stanowi podstawę jej zaplecza naukowego i dydaktycznego oraz jest integralną i nierozzerwalną częścią uczelni.

Odpowiedzi respondentów potwierdzają, iż należy do chętnie odwiedzanych miejsc zarówno przez studentów (87%), jak i pracowników (63%). Najchętniej, bo aż 96 % ankietowanych odwiedza bibliotekę w dni powszed-

nie, tylko 4 % w weekendy. Użytkownicy przychodzą najczęściej w godzinach od 12.00 do 16.00 – 62 % ankietowanych, w godzinach 7.30 – 12.00 – 20 %, a od 16.00 do 19.00 – 18 %.

Na pytanie, które miało na celu uzyskanie informacji, czy godziny pracy biblioteki są na tyle elastyczne, że ułatwiają wszystkim chętnym w pełni skorzystać z oferowanych usług uzyskano 93 % odpowiedzi pozytywnych, tylko 7 % respondentów wskazało, że nie odpowiadają im godziny otwarcia. Właściwy rozkład czasu pracy, dostępność biblioteki dla użytkowników przez 61 godz. w tygodniu, co daje średnio 10 godz. dziennie, potwierdza wysoki procent pozytywnych odpowiedzi.

Pytanie drugie i trzecie dotyczyło warunków lokalowych.

W pytaniu drugim respondenci oceniali warunki przestrzenne. Uzyskano 97 odpowiedzi. Według 26 % wskazań w bibliotece jest ciasno i brakuje miejsca do cichej pracy. 62 % respondentów stwierdziło, że jest przestronnie i wygodnie, 12 % nie miało zdania na ten temat. Natomiast w pytaniu trzecim oceniana była liczba miejsc w czytelni, uzyskano 98 odpowiedzi, z czego 56 % ankietowanych stwierdziło, że jest wystarczająca, 44 % – niewystarczająca. Ponad połowa ankietowanych pozytywnie ocenia warunki lokalowe, podobnie rozkładały się odpowiedzi wśród studentów i pracowników. Niepokojący jest jednak fakt, iż 44 % respondentów uważa liczbę miejsc za niewystarczającą. Wysoki procent wskazuje również na mało komfortowe warunki do cichej pracy.

Pytanie czwarte miało na celu uzyskanie informacji, czy zakres treściowy księgozbioru faktycznie zaspokaja potrzeby czytelników. Tylko 16 % ankietowanych odpowiedziało – tak, aż 53 % uznało, księgozbiór jako zbiór tylko częściowo spełniający ich oczekiwania, 29 % udzieliło odpowiedzi negatywnej, 2 % nie miało zdania na ten temat.

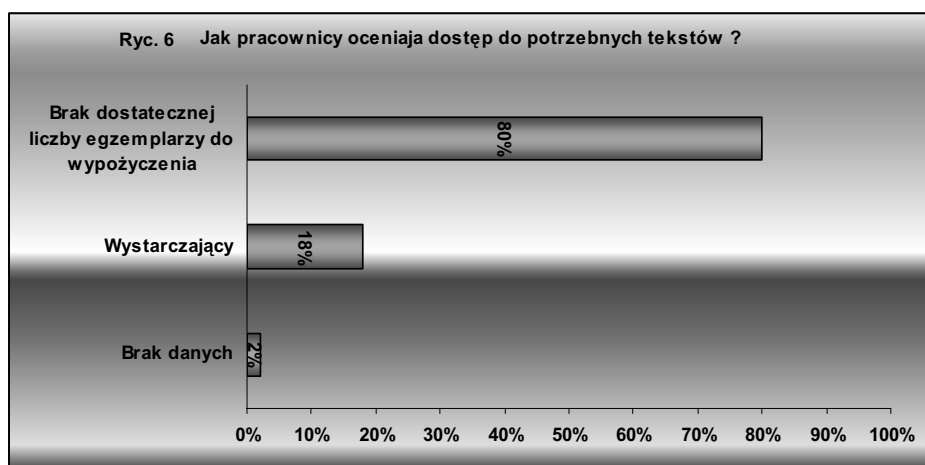
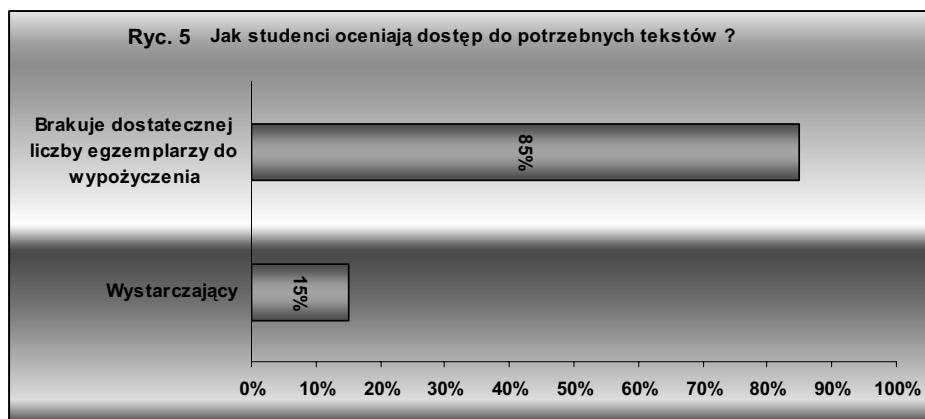


Poniższe wykresy ilustrują wyraźne podobieństwo w ocenie zakresu treściowego księgozbioru. Rozkład opinii wśród studentów i pracowników jest bardzo zbliżony. Wśród pracowników przeważa jednak liczba tych, którzy uważają, zakres tematyczny zbiorów za zupełnie niezaspokajający ich potrzeb.



W pytaniu szóstym czytelnicy oceniali dostęp do potrzebnych tekstów. 16 % ogółu respondentów udzieliło odpowiedzi pozytywnej, aż 83 %, wskazywało na brak dostatecznej liczby egzemplarzy do wypożyczenia, 1% respondentów nie udzieliło odpowiedzi.

Wśród studentów i pracowników naukowo-dydaktycznych zauważa się wysoką zgodność opinii.

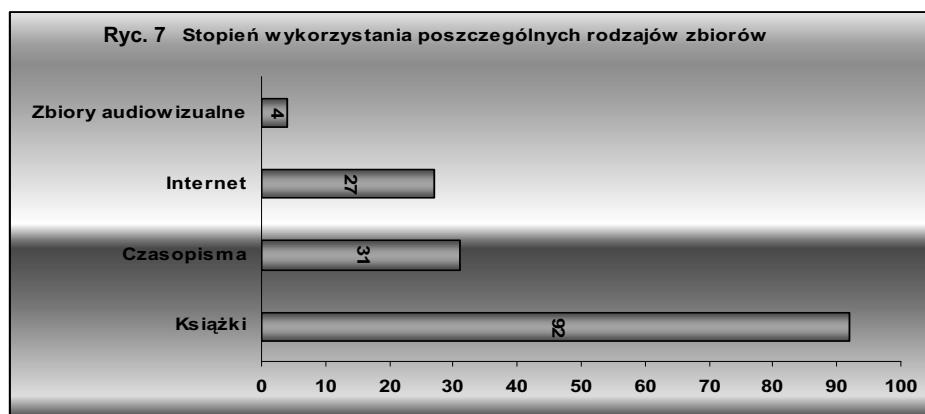


Zaskakujący jest fakt, że aż 80 % pracowników oceniło, iż brakuje egzemplarzy do wypożyczenia, a 42 % że zakres treściowy tylko częściowo zaspokaja ich potrzeby. Dlaczego zaskakujący? Ponieważ inicjatywa zamawiania publikacji do biblioteki i kształtowanie zakresu treściowego leży po stronie wykładowców. To nauczyciele akademicy przedstawiają zapotrzebowania na określone tytuły i na odpowiednią ilość egzemplarzy. Zdajemy sobie sprawę z dużego stopnia sformalizowania procedury za-

kupów, jednak mając na uwadze dobro użytkowników i rozwój biblioteki, należy zwrócić się z prośbą do tej grupy pracowników, o większe zmobilizowanie i aktywność w tej kwestii. Żadna bowiem biblioteka nie może dobrze spełniać swoich funkcji, bez odpowiednio zgromadzonego księgozbioru. Polityka gromadzenia zbiorów powinna uwzględniać i odzwierciedlać potrzeby czytelników, powinna koncentrować się na materiałach niezbędnych do realizacji programów studiów, źródłach zawartych w sylabusach, materiałach odpowiednich dla studentów o różnych zdolnościach do nauki. W zbiorach muszą znaleźć się również publikacje rozwijające indywidualne zainteresowania naukowe, czy wreszcie pomocne przy pisaniu prac dyplomowych, a często wykraczające poza podstawowy kanon zagadnień wykładanych na studiach. Zapotrzebowania powinny uwzględniać liczbę studentów, by zapewnić im materiały zarówno do wypożyczenia, jak i korzystania na miejscu.

Wyniki ankiety ujawniły, że księgozbiór w niewystarczającym stopniu zaspokaja potrzeby czytelników. Należałoby zatem usprawnić proces zakupów i doposażyć bibliotekę w brakujące pozycje. Zasadne staje się również rozważenie możliwości uruchomienia systemu dezyderat, w których czytelnicy mogliby składać zapotrzebowania na interesujące ich publikacje.

Stopień wykorzystania poszczególnych rodzajów zasobów bibliotecznych ujawniło pytanie siódme. Uzyskano 154 odpowiedzi, zawierające po kilka wskazań na różne rodzaje zbiorów. 92 odpowiedzi wskazywały na książki, jako najczęściej wykorzystywane źródło, 31 – czasopisma, 27 – Internet, 4 – zbiory audiowizualne.



Wykres ilustrujący odpowiedzi do pytania siódmego, wyraźnie pokazuje, że tradycyjne, drukowane materiały nadal cieszą się największym powodzeniem, są najchętniej wykorzystywane i najbardziej „przyjazne” dla czytelników.

Otwarcie nowych ścieżek poszukiwań potrzebnych informacji, poprzez rozbudowę warsztatu informacyjnego o nowe technologie, takie jak katalog komputerowy udostępniany on-line, bibliografię zagadnieniową dostępną w sieci, bazy danych na płytach CD tworzone w bibliotece, zostało przez czytelników dostrzeżone i pozytywnie odebrane. Ujawniły to odpowiedzi na piąte pytanie ankiety, w którym respondenci odpowiadali czy korzystają z baz dostępnych w bibliotece. 74 % ankietowanych odpowiedziało pozytywnie, 15 % negatywnie, 10 % nie wiedziało, że są dostępne. Dość wysoki procent wskazujących na brak wiedzy o dostępności baz, nasuwa przypuszczenie, iż informacja o nich zawarta na stronie internetowej biblioteki jest niewystarczająca i należy zwiększyć przestrzeń informacyjną ich dotyczącą.

Odpowiadając na pytanie dziewiąte 80 % ankietowanych uznało ułożenie zbiorów w bibliotece za przejrzyste i łatwe w korzystaniu, tylko 8 % stwierdziło, że jest skomplikowane i wymaga pomocy bibliotekarza, 12 % nie miało zdania na ten temat. Te pozytywne wyniki potwierdzają, że podział tematyczny zbiorów na półkach o wolnym dostępie był bardzo dobrym rozwiązaniem.

Pytanie dziesiąte dotyczyło liczby miejsc przy komputerowych katalogach bibliotecznych – uzyskano 96 odpowiedzi. Według 59 % wskazań, liczba stacjonarnych katalogów komputerowych jest niewystarczająca. Natomiast 41 % ankietowanych liczbę katalogów satysfakcjonuje.

Współczesna biblioteka powinna otwierać przed swymi użytkownikami wiele możliwości w zakresie wyszukiwania informacji, a dostęp do komputerowych katalogów jest jedną z nich, niepokojąca większość pytanym stwierdziła, że liczba miejsc przy stanowiskach mogłaby być większa.

Respondenci ocenili również informacje zamieszczane przez bibliotekę na stronie WWW. 61% uznało je za przydatne i ciekawe, 14 % za mało przejrzyste, 16% za zbyt mało konkretne, 9% – niezbyt czytelne. W chwili obecnej strona biblioteki jest przebudowana i zamieszczane na niej informacje są lepiej wyeksponowane poprzez dodanie własnego menu, bardziej przejrzyste i przydatne czytelnikom, niż w dniach przeprowadzania badań.

Pytania czternaste i piętnaste dotyczyły jakości obsługi czytelników przez personel, 59 % respondentów oceniło obsługę jako wyczerpującą i satysfakcjonującą, 32% – jako kompetentną i przyjazną ale nie zawsze dyspozycyjną, co wskazywać może, iż szczególnie w godzinach natężonego ruchu, nie zawsze możemy poświęcić czytelnikowi tyle czasu i uwagi, ile oczekuje się od personelu, aby wyczerpująco udzielić odpowiedzi na pytania lub udzielić instruktażu. Tylko 9 % twierdziło, że obsługa jest powierzchna.

Ankietowani wypowiedzieli się również na temat kultury obsługi, 53 % respondentów uznało, że jest kulturalna i uprzejma, 26% – życzliwa i przyjacielska dla czytelników, 20% – uzależniło to od osoby dyżurującej, 1% oceniło negatywnie. 91% pozytywnych opinii dotyczących pytania czternastego

i 79% w pytaniu piętnastym daje powody do zadowolenia i napawa radością, że praca personelu postrzegana jest tak dobrze przez czytelników. Należy jednak dążyć do tego, aby liczba usatysfakcjonowanych była jeszcze większa. W codziennej pracy systematycznie staramy się tworzyć w bibliotece taki wzorzec komunikacji z czytelnikiem, aby zasady korzystania z jej usług były jednoznaczne, przejrzyste i konsekwentnie przestrzegane, a relacje cechowało wzajemne poszanowanie praw i obowiązków. Zdarza się jednak, że działania te są niezwykle niewdzięcznym zadaniem. Egzekwowanie terminowego zwrotu książek lub ich prolongaty, prośby o zachowanie ciszy w czytelni, o pozostawienie toreb w skrytkach, wyłączenie telefonów czy też ograniczenia w kserowaniu, odbierane są często z niechęcią i dużym niezadowoleniem, co zakłóca relacje w obszarze komunikacji bibliotekarz-czytelnik. Staramy się jednak konsekwentnie i jasno formułować zasady korzystania i ciągle informujemy czytelników o ich przywilejach i obowiązkach. Mamy nadzieję, że wytrwałość na tym polu zostanie jednak doceniona przez czytelników i dostrzegą plusy takiego postępowania, chociażby poprzez łatwiejszy dostęp do zbiorów. Im bardziej terminowe zwroty, tym większa rotacja poszukiwanych tytułów, a tym samym większa liczba osób mogących z nich skorzystać; im ciszej w czytelni, tym większy komfort pracy przy przyswajaniu wiadomości itp.

Na pytanie co w bibliotece dla użytkownika jest najważniejsze uzyskano 137 wskazań, aż 51% respondentów odpowiedziało, że wolny dostęp do półek, 39% wskazało na pomoc bibliotekarzy w poszukiwaniu informacji, 21 % – na stanowisko komputerowe z dostępem do Internetu i baz danych, 14 % szybkie opracowanie nowości, a 12 % wskazało na kulturę obsługi.

Biorąc pod uwagę fakt jak dużo ankietowanych (studenci 33 %, pracownicy 46 %) liczy na pomoc w poszukiwaniu informacji należałoby rozważyć możliwość utworzenia specjalnej komórki – Informacji Naukowej, do której czytelnicy zwracaliby się z zapytaniem dotyczącym poszukiwanej literatury i uzyskiwali fachową pomoc przy wyszukiwaniu, selekcji i przetwarzaniu informacji naukowej, np. przy tworzeniu tematycznych zestawień bibliograficznych.

Pytanie osiemnaste było pytaniem otwartym, w którym można było zgłosić dodatkowe uwagi i propozycje. Pracownicy zgłaszali potrzebę zaktualizowania księgozbioru, zwiększenia zakupów, poprawę klimatyzacji w pomieszczeniu czytelni. Pojawiały się również propozycje podzielenia czytelników na dwie kategorie (pracownicy i studenci), które nie byłyby traktowane w sposób jednakowy, jednak myśl nie została rozwinięta i nie potrafimy się do niej ustosunkować. Nie wiemy w jakim obszarze działań pracownicy chcieliby być traktowani w inny sposób niż studenci, bowiem pewne przywileje dla pracowników dydaktycznych wynikają już z samych zapisów w regulaminie korzystania ze zbiorów.

Wśród studentów, podobnie jak wśród pracowników, pojawiały się uwagi dotyczące oddzielenia komputerów od czytelnicy, bo szum utrudnia pracę i skupienie uwagi, ale z drugiej strony proszono o zwiększenie liczby stanowisk z dostępem do Internetu. Postulowano o powiększenie księgozbioru np. „chciałabym, aby było więcej książek do wypożyczenia”, „więcej książek anglojęzycznych”, „więcej podręczników i lektur”.

Wnioski

Przeprowadzenie ankiety wśród użytkowników pozwoliło zacieśnić więzi pomiędzy nimi i personelem bibliotecznym, został nawiązany dialog, który uświadomił czytelnikom, że to oni są głównym podmiotem wysiłków i nakładu pracy kadry bibliotecznej.

Wyniki przeprowadzonej ankiety pozwalają na sformułowanie kilku wniosków:

- dotychczasowa działalność biblioteki, godziny otwarcia, ustawienie księgozbioru podręcznego w czytelnicy, warsztat informacyjny – ocenione zostały pozytywnie,
- warunki lokalowe również zyskały dość wysoki procent pozytywnych wskazań, ale wraz ze wzrostem liczby użytkowników, rośnie liczba tych, którzy uważają, że powierzchnia udostępniania jest niewystarczająca i w czytelnicy jest ciasno. Fakt ten z kolei wiąże się ze skromną liczbą stanowisk komputerowych, których zwiększenie, mimo postulatów czytelników, w obecnych warunkach jest niemożliwe,
- olbrzymia liczba respondentów uważa, że księgozbiór zgromadzony w bibliotece jest bardzo skromny i nie zaspokaja ich potrzeb i to właśnie jest jeden z najbardziej palących problemów, dosyć mocno akcentowanych w ankiecie,
- dobrze oceniono pracę personelu bibliotecznego, co jest zjawiskiem bardzo budującym, mobilizującym do jeszcze większych starań o wysoką jakość usług,
- przyszłymi badaniami, które planujemy włączyć do stałego harmonogramu prac, należy objąć studentów studiów niestacjonarnych, gdyż nie uzyskano żadnych danych od tej grupy użytkowników, a pozwoliłoby to określić i poznać ich potrzeby.

Ankieta ujawniła jak wiele jest jeszcze obszarów działań biblioteki wymagających wzmożonych wysiłków, mających na celu usprawnienie funkcjonowania systemu bibliotecznego-informacyjnego uczelni. Wzrost jakości usług i kompetencji czytelniczych, kształconych w codziennych kontaktach bibliotekarza z czytelnikiem, generuje wzrost oczekiwań wobec systemu

i personelu, a działania bibliotekarzy mają w jak największym stopniu oczekiwania te zaspakajać.

Pozytywne opinie bardzo radują, jednak nie brakuje kwestii wymagających wyteżonych działań w najbliższym okresie, aby sprostać oczekiwaniom czytelników. Na plan pierwszy wysuwa się konieczność rozbudowy biblioteki o nowe potrzebne działy, jak na przykład Informacja Naukowa, stworzenie odrębnej od czytelnicy pracowni komputerowej i zwiększenie liczby stanowisk z dostępem do Internetu oraz katalogów bibliotecznych. Kolejnym najważniejszym i priorytetowym celem jest rozwinięcie działań w zakresie gromadzenia księgozbioru zarówno w sensie ilościowym, jak i tematycznym, aby w pełni zaspakajać wszystkie, zarówno te rzeczywiste, jak i potencjalne czytelnicze potrzeby. Satysfakcja użytkownika i świadomość zaspokojenia jego wymagań jest bowiem zyskiem bibliotekarzy i każdej biblioteki jako instytucji o charakterze non-profit.

Streszczenie

Nadrzędnym celem działalności współczesnych bibliotek jest dążenie do optymalnego zaspokojenia rzeczywistych i potencjalnych potrzeb użytkowników. To właśnie czytelnik stanowi oś wszelkich procesów bibliotecznych od gromadzenia i opracowania poprzez przechowywanie, udostępnianie i działalność informacyjną. Zadolenie czytelnika, satysfakcjonujące spełnienie jego oczekiwań stawianych systemowi biblioteczno-informacyjnemu jest warunkiem utrwalania dobrej opinii o bibliotece i kształtowania jej pozytywnego wizerunku.

W celu poznania opinii użytkowników Biblioteki PWSZ im. Papieża Jana Pawła II w Białej Podlaskiej przeprowadzono badania ankietowe, wyniki których przedstawia poniższy raport, omawiający te obszary działalności biblioteki, które w głównej mierze kształtują o niej opinię: warunki lokalowe, dostęp do księgozbioru i informacji, organizację zbiorów i warsztatu informacyjnego.

THE IMAGE OF THE LIBRARY OF THE POPE JOHN PAUL II STATE HIGHER VOCATIONAL SCHOOL IN BIALA PODLASKA ON THE BASIS OF THE RESULTS OF THE QUESTIONNAIRE SURVEY

Key words: librarianship, library, research, service quality

Summary

Satisfying real and potential needs of library members is a top priority of contemporary libraries. It is a user who is the centre of all library activities ranging from collecting and processing new materials to storing books, making them available to readers and providing information services. Library patron's satisfaction, when the expectations towards the library-information system are met, is a key factor in reinforcing a good reputation of the institution and creating its positive image.

In order to get acquainted with the opinion of the library users of the State Higher Vocational School Library in Biała Podlaska, a questionnaire survey has been carried out. Its results are outlined in the following report which focuses on the library features, such as library space, access to library holdings and information database, the organization of book collections and information resources, which help to mould the readers' opinion about the institution.

Literatura

1. Andrejów-Kubów A., Podgórska M. (2002), „Praca na froncie” jako droga do tworzenia wizerunku biblioteki. W: Marketing i jakość usług bibliotek akademickich: Ogólnopolska IV Konferencja Bibliotek Niepublicznych Szkół Wyższych. Wrocław, 9-11 maja 2002 roku (red.) S. Kubów, Dolnośląska Szkoła Wyższa Edukacji TWP, Wrocław. s. 13-19.
2. Kubów S. (2002), Wizerunek biblioteki szkoły wyższej w jej bezpośrednim otoczeniu. W: Marketing i jakość usług bibliotek akademickich: Ogólnopolska IV Konferencja Bibliotek Niepublicznych Szkół Wyższych. Wrocław, 9-11 maja 2002 roku (red.) S. Kubów, Dolnośląska Szkoła Wyższa Edukacji TWP, Wrocław. s. 61-68.
3. Ząbroń B. (2004), Wizerunek współczesnej biblioteki. W: Zarządzanie strategiczne i marketingowe w bibliotekach, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu, Poznań. s.133-139.

