

DOI: 10.5281/ZENODO.1042131

Badanie satysfakcji Użytkowników Biblioteki Politechniki Śląskiej w Gliwicach

Raport dla Użytkowników



BIBLIOTEKA GŁÓWNA

28 lipca 2017

Autor: Anna Kamińska

Spis treści

WSTĘP	2
ANALIZA WYNIKÓW	4
GLOBALNY WSKAŹNIK SATYSFAKCJI	7
WARUNKI LOKALOWE I CZYTELNOŚĆ OZNAKOWANIA	9
WYPOSAŻENIE	9
GODZINY OTWARCIA	9
PRACOWNICY BIBLIOTEKI	10
ZBIORY DRUKOWANE	10
ZBIORY AUDIOWIZUALNE	10
ZASOBY ELEKTRONICZNE	10
ZASADY I OKRESY WYPOŻYCZEŃ	11
USŁUGI INFORMACYJNE	11
WYDARZENIA KULTURALNE	11
OFERTA EDUKACYJNA	12
WITRYNA INTERNETOWA	12
MOŻLIWOŚĆ KORZYSTANIA Z KOMPUTERÓW I INTERNETU	12
MOŻLIWOŚĆ KORZYSTANIA Z URZĄDZEŃ KOPIUJĄCYCH	12
PYTANIA W UWAGACH SZCZEGÓŁOWYCH	13
PODSUMOWANIE	16

Badanie satysfakcji Użytkowników Biblioteki Politechniki Śląskiej w Gliwicach

Raport dla Użytkowników

Szanowni Państwo,

wiosną bieżącego roku w naszej Bibliotece przeprowadziliśmy badania ankietowe wśród Jej Użytkowników. Podobne badania prowadzono już za granicą (zob. <http://pliki.sbp.pl/afb/statystyka-i-badania-efektywnosci-bibliotek.pdf>), a od pewnego czasu również w kraju (zob. www.afb.sbp.pl). Obejmują one różne typy bibliotek w tym i biblioteki akademickie, a ich celem jest ocena tych instytucji w poszczególnych obszarach ich funkcjonowania, mogąca stanowić punkt wyjścia do doskonalenia oferty kierowanej do Użytkowników zarówno pod kątem ilościowym jak i jakościowym.

Dla bibliotek akademickich opracowany i zaproponowany został wspólny szablon badania, który po dostosowaniu do specyfiki naszej jednostki udostępniliśmy Użytkownikom zarówno w formie elektronicznej jak i papierowej w okresie od 21 lutego do 12 kwietnia. Duże zainteresowanie uczestnictwem w badaniu zaowocowało uzyskaniem już w ciągu pierwszego tygodnia wyników w liczbie określonej jako wystarczająco reprezentatywnej, a do czasu zakończenia badania (czyli w ciągu niespełna dwóch miesięcy) wartość ta została prawie podwojona. Konstrukcja ankiety kładła nacisk na analizy ilościowe, których wyniki mogą być łatwo przedstawione w postaciach liczbowych. Są one zwłaszcza pomocne w ocenie porównawczej jakości poszczególnych usług oferowanych w ramach jednostki, gdyż osoba oceniająca w naturalny sposób wyżej punktuje usługi z których jest bardziej zadowolona niż usługi co do jakości których ma większe oczekiwania czy zastrzeżenia.

Z pewną natomiast ostrożnością należy podchodzić do wyciągania wniosków na podstawie porównywania ocen bibliotek poszczególnych uczelni między sobą w oparciu o wyliczone wartości. Powoduje to specyfika poszczególnych uczelni (przykładowo prawdopodobnie odmiennie mogłaby być oceniona beletrystyczna oferta danej jednostki przez studentów uczelni technicznej i uczelni humanistycznej) oraz naturalna tendencja do porównywania bibliotek względem innych jednostek danej uczelni (przykładowo warunki lokalowe biblioteki zostaną ocenione krytyczniej w przypadku, gdy budynki większości pozostałych wydziałów zostały zmodernizowane). Oprócz ocen liczbowych w badaniu udostępniliśmy również możliwość zgłaszania wolnych uwag i wniosków, co pozwoliło nie tylko wypowiedzieć się Użytkownikom co do najbardziej oczekiwanych zmian w poszczególnych obszarach, ale również wprost zasugerować kierunki tych oczekiwań.

Mając na uwadze powyższe zachęcamy Państwa do samodzielnej analizy przedstawionych wyników, raz jeszcze dziękując za tak liczne uczestnictwo w przeprowadzonych badaniach i przekazanie wielu cennych wskazówek.

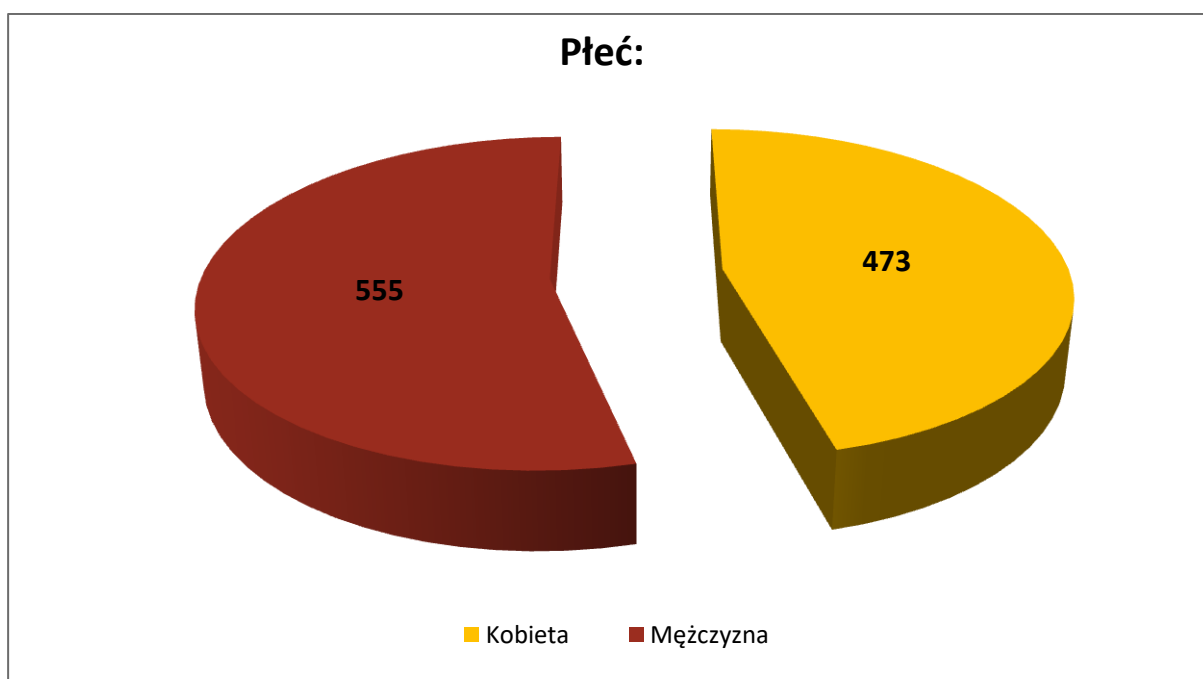
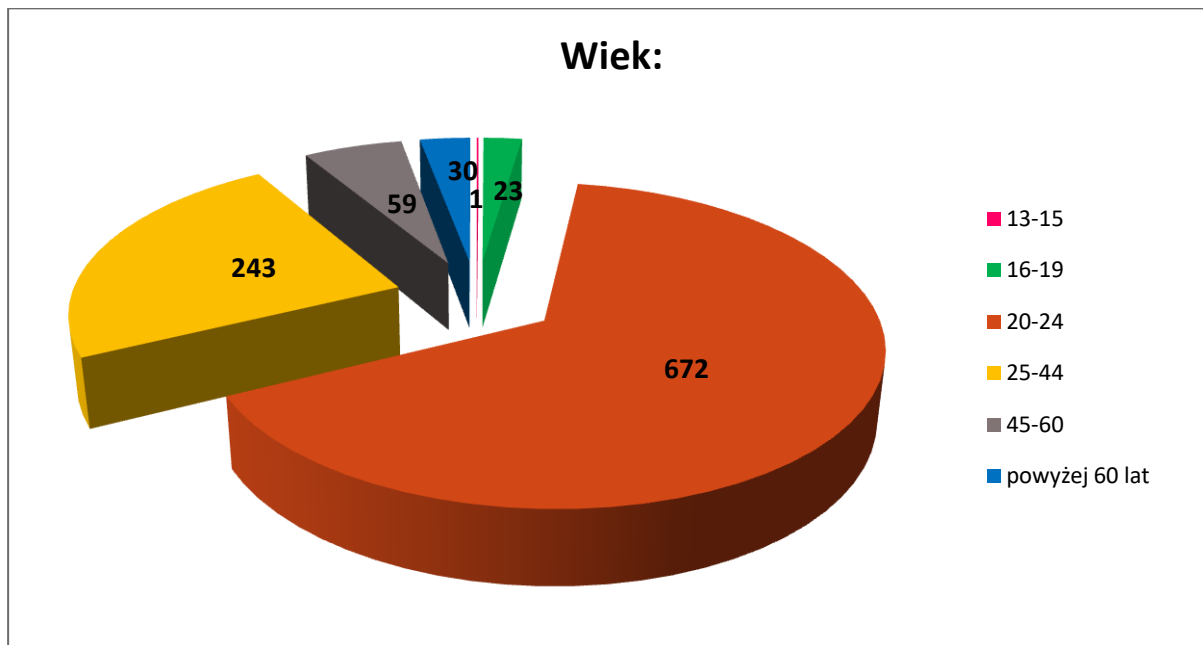
„Fajnie by było gdyby dostępnych było kilka pomieszczeń o różnym stopniu głośności- pomieszczenie w którym wypożyczamy książki-normalne natężenie dźwięku, pomieszczenie w którym można się odezwać sporadycznie i silent room :)”
- Studentka

„wolałabym sposób wypożyczania, gdy można wziąć książkę w bibliotece do ręki, przejrzeć i ewentualnie wypożyczyć (...) Wnętrze biblioteki nie zachęca do przychodzenia, przydałaby się odnowa, rezygnacja z numerowanych stolików i bardziej luźna atmosfera. Czytelnia czasopism, żeby funkcjonowała powinna być połączona z jakąś kawiarnią (to co, że gazeta może się pobrudzić, przynajmniej ludzie by przychodzili), z wygodnymi fotelami itp. Zakaz rozmów i cisza jest już trochę przeszłością, biblioteka powinna być otwarta, żeby ludzie mogli korzystać z telefonów, aplikacji itp. Do spokojnej pracy mogłyby służyć pokoje cichej nauki - przeszklone oczywiście, dla uczucia bezpieczeństwa. W całej bibliotece brakuje przestrzeni spotkań - żeby po prostu usiąść z kawą wygodnie i z kimś porozmawiać. Polecam analizę współczesnych bibliotek ze świata - np. Rolex Learning Center w Lausanne - działają jak otwarte przestrzenie spotkań i pracy, gdzie oprócz książek można np. wypożyczyć pokój pracy grupowej, czego na całym kampusie brakuje i studenci muszą robić wszelkie grupowe projekty w pokojach akademików. Życzę powodzenia i dobrych zmian w bibliotece, aby stała się ona jednym z centralnych punktów kampusu. Polecam też studentów architektury jako źródło pomysłów” - Studentka

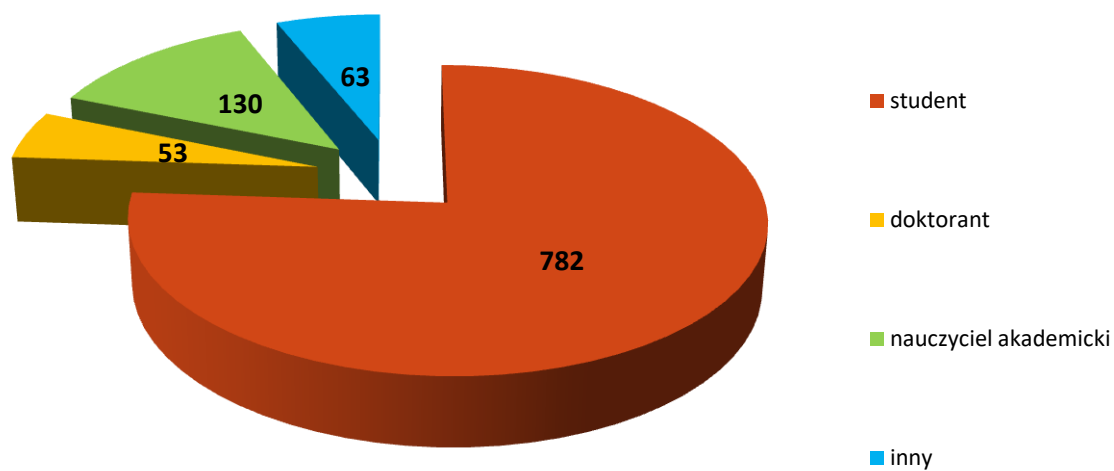
„z mojego doświadczenia z zagranicy biblioteki są najnowocześniejszymi częściami uniwersytetu, a u nas mam wrażenie, że Biblioteka zostaje z tyłu” - Student

Analiza wyników

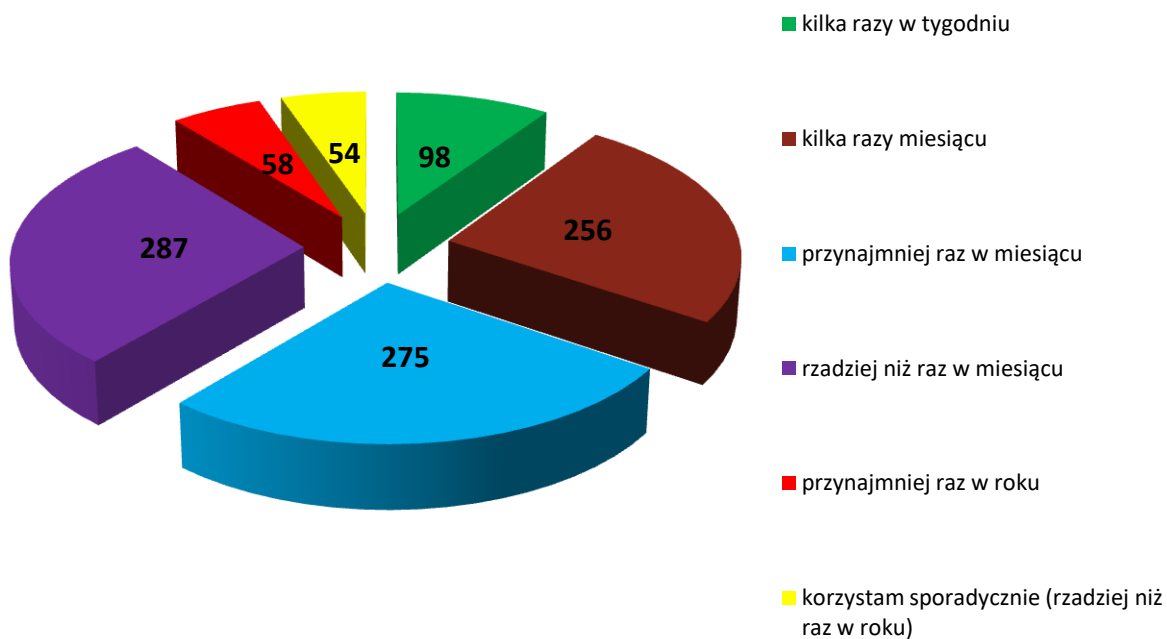
W badaniach udział wzięło **1028** Użytkowników. Profil demograficzny próby badawczej przedstawiono na kolejnych wykresach.



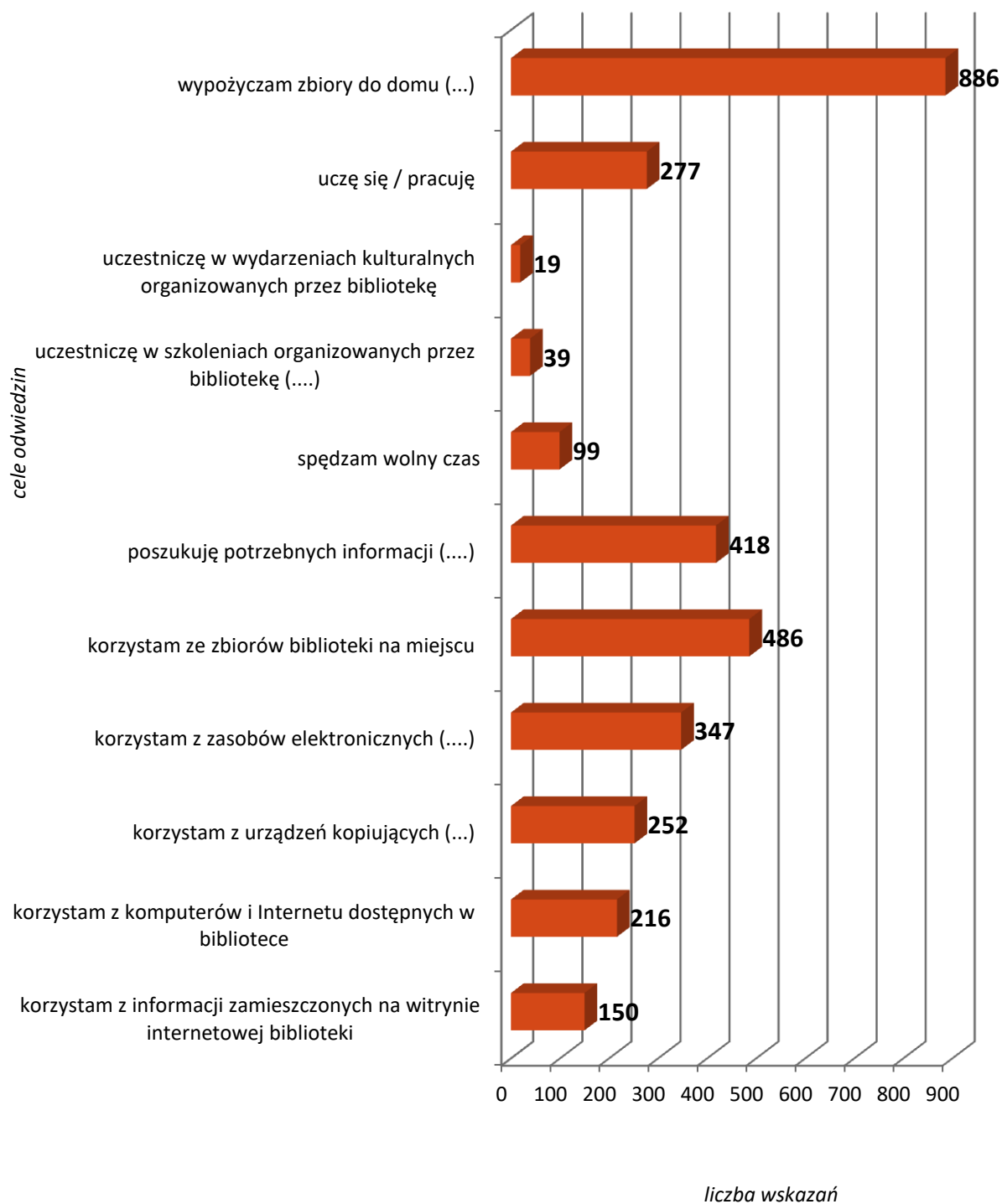
Status użytkownika:



Jak często korzystał Pan/Pani z usług biblioteki?

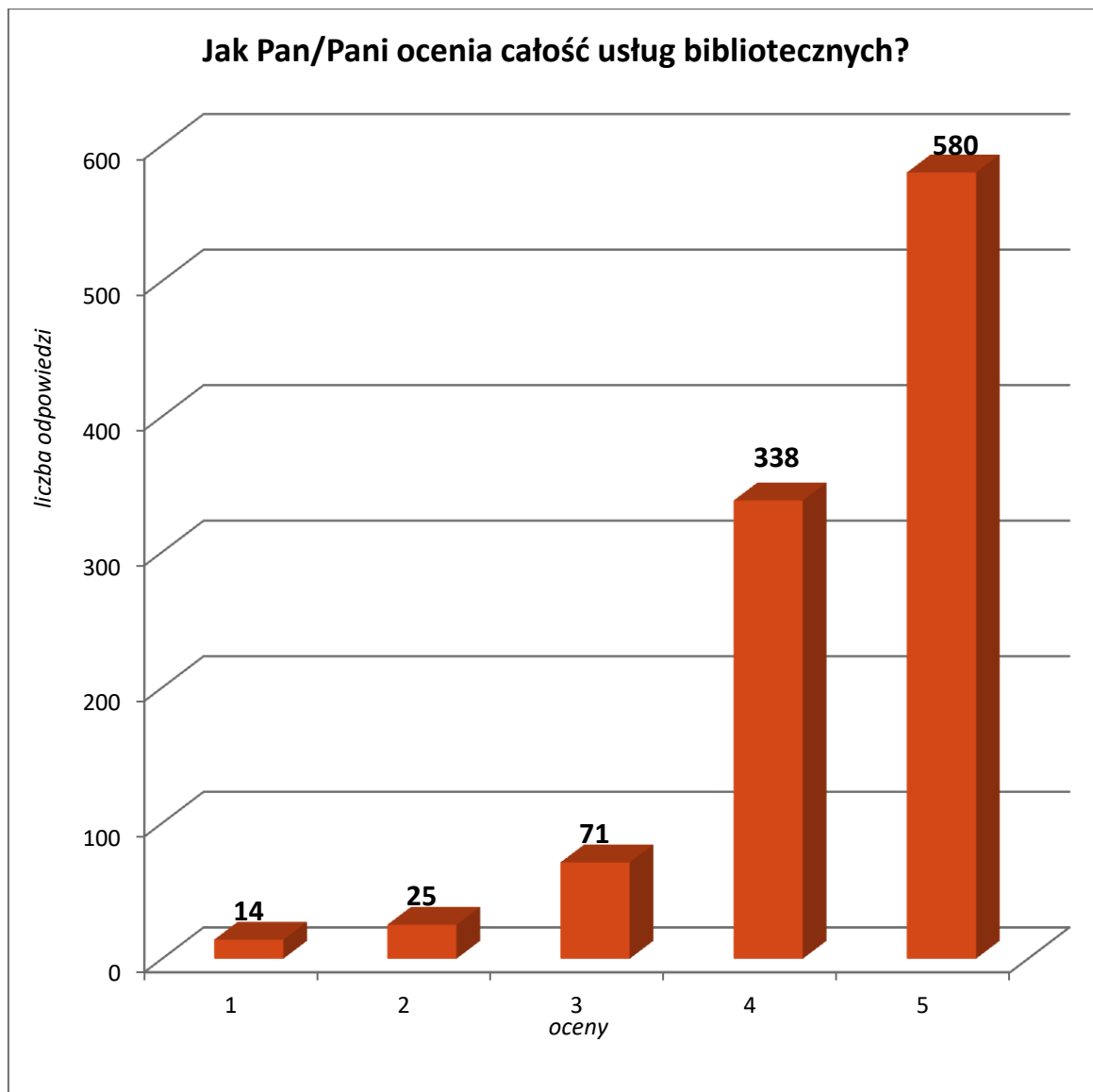


**W jakim celu odwiedza Pan/Pani zazwyczaj bibliotekę?
Proszę uwzględnić zarówno osobistą obecność w bibliotece,
jak i odwiedzanie strony internetowej.**



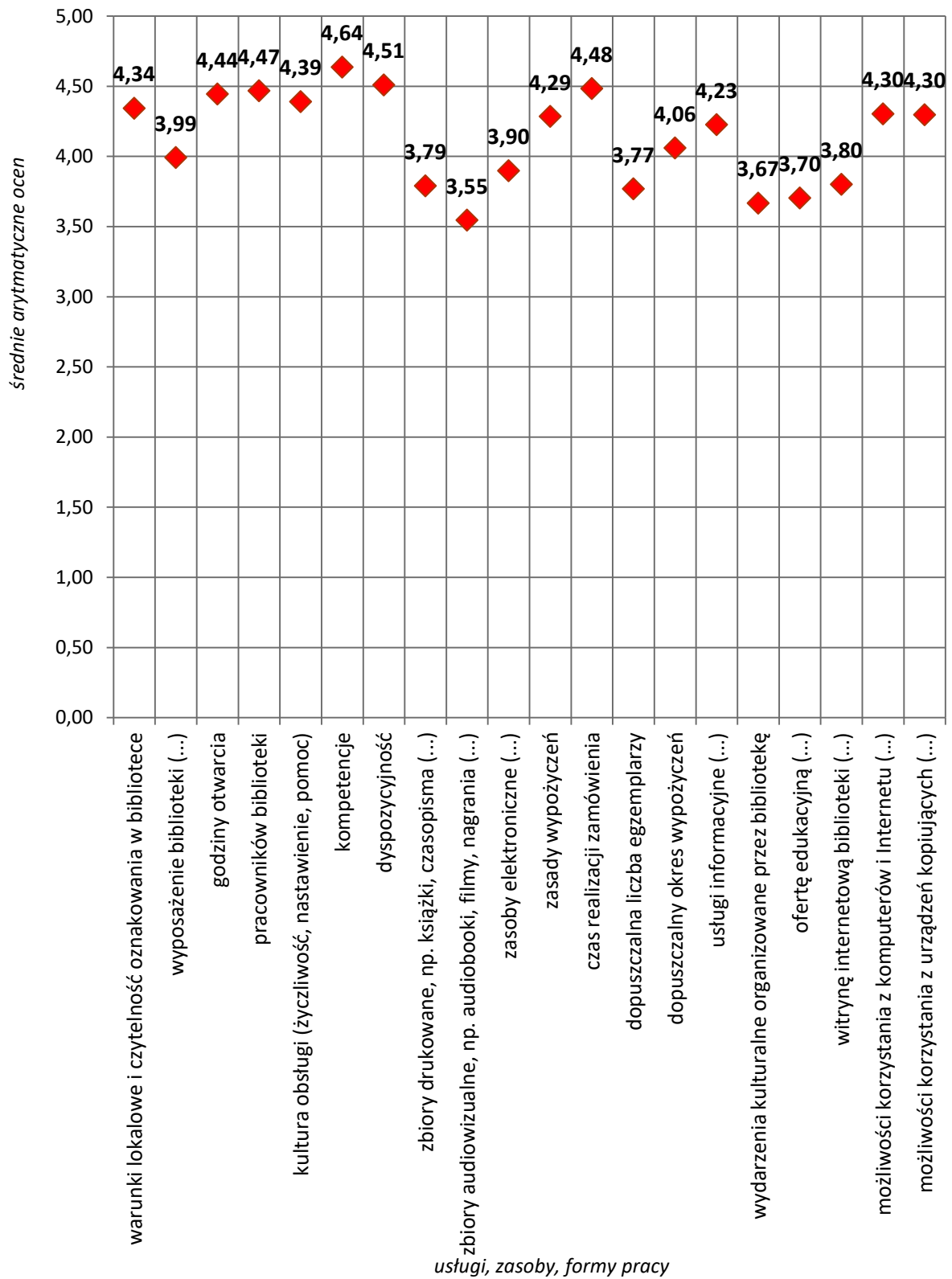
Globalny wskaźnik satysfakcji

Choć „globalny wskaźnik satysfakcji” liczony jako średnia arytmetyczna z ocen „całości usług bibliotecznych” (rozkład częstości ocen przedstawia poniższy wykres) wynosi **4,41**, co można interpretować jako wysoką ocenę **+4**, to warto przyrzeć się poszczególnym ocenom cząstkowym.



Oceny cząstkowe przedstawiono przy pomocy wykresu punktowego, gdzie położenie każdego z punktów określa średnią arytmetyczną ocen wyliczoną dla każdego z ocenianych obszarów. Wykres ten przedstawiono na kolejnej stronie.

Średnie z ocen poszczególnych usług, zasobów, form pracy



Warto zwrócić uwagę, że średnia arytmetyczna z ocen cząstkowych jest znacznie niższa od wartości „globalnego wskaźnika satysfakcji”. Jest to spowodowane faktem, że nie każdy z ocenianych obszarów jest tak samo ważny z punktu widzenia potrzeb i oczekiwań względem Biblioteki dla badanych Użytkowników.

Warunki lokalowe i czytelność oznakowania

Ocena budynku i poszczególnych jego pomieszczeń wypadła nieco poniżej wartości wskaźnika globalnego. Dość często przedstawiano argumentację, że Biblioteka **powinna stanowić wizytówkę całego kampusu** i zachęcać do korzystania z Jej usług nie tylko jakością świadczenia tych usług, ale i estetyką bryły budynku jak i poszczególnych pomieszczeń. Z rzadka pojawiały się zastrzeżenia co do czytelności oznakowania czy też możliwości korzystania z wejścia od strony Wydziału Matematycznego. Podnoszono również problem dostępności miejsc parkingowych.

Wyposażenie

Wyposażenie Biblioteki stanowi jeden z obszarów ocenionych poniżej wartości dobrej (4,0). Często poruszonymi kwestiami były uwagi dotyczące potrzeby **lepszego zorganizowania miejsc pracy indywidualnej, udostępnienia dodatkowych foteli na korytarzach lub w galerii czy chociażby zwiększenia liczby gniazdek elektrycznych** (również takich, które umożliwiałyby ładowanie urządzeń przenośnych). Podnoszono kwestię **słabego oświetlenia** oraz **sprzętu komputerowego zbyt słabej jakości**. Pojawiały się również głosy optujące za instalacją systemu klimatyzacji pomieszczeń udostępnianych Czytelnikom.

Godziny otwarcia

Mimo dobrej oceny obszaru godzin funkcjonowania Biblioteki zgłaszano potrzebę wyznaczenia **przynajmniej jednego dnia w tygodniu, kiedy Biblioteka byłaby otwierana dla Użytkowników wcześniej** (głosy studentów chcących odbierać zamówione książki przez zajęciami) lub zamykana później. Zwrócono również uwagę na potrzeby **dostosowania godzin dostępności Biblioteki dla studentów studiów niestacjonarnych**.

Pracownicy biblioteki

Choć w ogólnej ocenie kadra Biblioteki uzyskała jedną z najwyższych średnich to niepokojący jest fakt, że najniższa z ocen składowych dotyczy kultury obsługi rozumianej jako życzliwość, nastawienie i pomocność. Niska wartość tej oceny znalazła uzasadnienie w postaci szeregu **uwag kierowanych pod adresem obsługi wypożyczalni w Gliwicach. Kompetencje i dyspozycyjność kadry jako całości stanowią natomiast dwie najwyższe oceny całego badania satysfakcji.**

Zbiory drukowane

Dostępność zbiorów drukowanych to kolejna z ocen poniżej wartości dobrej. Zgłaszano potrzebę zarówno rozszerzenia księgozbiorów jeśli chodzi o **nowe pozycje** (również anglojęzyczne) jak i **liczbę egzemplarzy** pozycji już dostępnych. Optowano za rozszerzeniem oferty czasopism o **tytuły nietechniczne**. Zwrócono uwagę, że udostępnianie niektórych książek wyłącznie „na miejscu” mija się z celem w przypadku, gdy ich treść ma przesłanie „warsztatowe” (jak na przykład w przypadku książek dotyczących programowania komputerów). Doceniono natomiast rozszerzenie oferty książek o **pozycje beletrystyczne** z prośbą o utrzymanie tego kierunku.

Zbiory audiowizualne

Zasoby audiowizualne otrzymały najniższą z ocen. Trudno się temu dziwić, gdyż do tej pory obszar ten nie był traktowany priorytetowo. Brak uwag szczegółowych od Użytkowników, które dotyczyłyby tego obszaru, świadczy o niewielkim zainteresowaniu rozwojem usług Biblioteki w tym kierunku.

Zasoby elektroniczne

W przypadku zasobów elektronicznych mamy do czynienia z sytuacją odwrotną niż w przypadku zasobów audiowizualnych. Popularyzacja udostępniania treści za pośrednictwem platform cyfrowych jest naturalną konsekwencją rozwoju społeczeństwa informacyjnego. Należy jednak zwrócić uwagę zarówno na ograniczenia techniczne (pracochłonność cyfryzacji dokumentów tradycyjnych) jak

i legislacyjne (prawa autorskie), które spowalniają ten obszar rozwoju usług bibliotecznych. Oprócz głosów zachęcających do elektronicznego udostępniania „zasobów lokalnych” pojawiały się również prośby o **rozszerzenie dostępu** do kolejnych **branżowych baz czasopism**. Zwracano również uwagę na braki całości opracowań czyli ograniczanie się w niektórych przypadkach do karty, wstępu lub spisu treści.

Zasady i okresy wypożyczeń

Do ogólnie dobrej oceny zasad wypożyczeń dołączano uwagi dotyczące wdrożenia koncepcji **wolnego dostępu** dla wybranych pozycji książkowych, **możliwości wypożyczenia książek bez wcześniejszej rezerwacji** ich w systemie OPAC, **zmniejszenia wysokości kaucji** za wypożyczenia dla Użytkowników nie będących studentami ani pracownikami Uczelni, **nie godzenie się na oddawanie dowolnej książki** w miejsce zagubionego egzemplarza (co w ostatecznym rozrachunku prowadzi do zubożenia oferty Biblioteki), **możliwości dowolnego wypożyczania i oddawania** książek **pomiędzy filiami Biblioteki**. Optowano również za **możliwością zwiększenia okresu wypożyczeń książek do całego semestru** np. dla studentów, którym nigdy nie zdarzyło się przetrzymywać książki oraz za **zwiększeniem dopuszczalnej liczby wypożyczonych egzemplarzy**. Mimo wysoko ocenianego czasu realizacji zamówień pojawiały się również głosy za jego zmniejszeniem do kilku godzin.

Usługi informacyjne

Usługi informacyjne ocenione zostały znacznie powyżej wartości dobrej. Pewne niedostatki zgłoszono do **oznakowania budynku** i **braku „intuicyjności” obsługi witryny internetowej** oraz małej świadomości studentów z możliwości korzystania z elektronicznych baz czasopism.

Wydarzenia kulturalne

Niska ocena obszaru organizacji wydarzeń kulturalnych potwierdzona została również nielicznymi głosami Użytkowników w tym temacie. Trzeba jednak zauważyć,

że Uczelnia posiada niezależne od Biblioteki Biuro Promocji i działania Biblioteki w obszarze kultury powinny jedynie dopełniać ofertę przez nie przygotowaną.

Oferta edukacyjna

Podobnie nisko oceniona została oferta edukacyjna, jednak w tym przypadku nie zgłoszono żadnych uwag szczegółowych.

Witryna internetowa

Zarówno witryna internetowa Biblioteki, jak i jej elementy składowe w postaci systemu zamawiania książek (OPAC) czy Bazy Dorobek ocenione zostały znacznie poniżej wartości dobrej. Liczne uwagi zgłoszone przez Użytkowników, a dotyczące **braku estetyki, ergonomii, wydajności i funkcjonalności** poszczególnych platform skłaniają do refleksji i zrewidowania kierunków ich rozwoju, zwłaszcza w czasach kiedy znaczna część usług bibliotecznych przenosi się do „przestrzeni wirtualnych”.

Możliwość korzystania z komputerów i Internetu

Mimo relatywnie wysokiej oceny funkcjonowania udostępnianego sprzętu komputerowego i łącza internetowego zgłaszano szereg uwag dotyczących **potrzeb modernizacji sprzętu, jego rozmieszczenia, zwiększenia liczby jego egzemplarzy, braku dostępności podstawowych pakietów oprogramowania biurowego (MsOffice) czy otwarcia dostępu do sieci Wi-Fi.**

Możliwość korzystania z urządzeń kopiujących

Dostęp do sprzętu powielającego oceniono powyżej wartości dobrej. W uwagach Użytkownicy doceniali jego funkcjonalność i nowoczesność wskazując jednocześnie na **nieco ograniczony dostęp** (sugerowano udostępnienie skanera również w drugiej czytelnicy). Zwrócono jednocześnie uwagę na **wysokie ceny usług kserograficznych.**

Pytania w uwagach szczegółowych

W nielicznych przypadkach w uwagach szczegółowych zawarto pytania czy stwierdzenia wymagające odpowiedzi lub komentarza. Spróbujemy się do nich odnieść w niniejszym rozdziale:

Przydałby się mniej ograniczony dostęp elektroniczny do książek i artykułów naukowych.

Niestety ograniczanie dostępu wynika z postanowień umów licencyjnych i przepisów prawa autorskiego.

1. **Zupełnym nieporozumieniem jest brak pełnego dostępu do książek zakupionych z projektów badawczych przez naukowców, którzy je sprowadzili i zakupili. Gdy ukończyłem projekt badawczy otrzymałem wezwanie z biblioteki w Zabrze do zwrotu książek zakupionych z projektu. Chcąc z nich skorzystać dowiedziałem się, że mogę je wypożyczyć w Gliwicach, maksymalnie na 2 tygodnie. W tej sytuacji kupowanie książek z projektu stało się bezcelowe i już więcej tego nie zrobię. Jeśli ważniejsze jest posiadanie książek na półce w bibliotece od możliwości korzystania z nich przez studentów i naukowców, to proszę się nie dziwić, że przestajemy je nabywać dla uczelni.**
2. **Zasady korzystania ze zbiorów oceniam jako skandaliczne. Książki zamawiane i kupowane z projektów badawczych wysyłane są do Gliwic do centrali i nie ma do nich dostępu gdy są potrzebne! Nie ma sensu kupować cokolwiek z projektu badawczego, bo potem nie ma do tego dostępu, chyba że pojedzie się kilka kilometrów do centrali i odstoi swoje... Gdzie tu sens???**

Książki przekazane Bibliotece są potencjalnie dostępne dla wszystkich Jej Użytkowników. Być może dana książka pozyskana w ramach projektu, a udostępniona następnie z poziomu Biblioteki Głównej wielu Czytelnikom stanowiła dla nich nieocenioną pomoc. Idea co do reguły wydaje się więc być słuszna, zaś problem leży prawdopodobnie w odosobnionych przypadkach, kiedy dana pozycja jest przydatna wciąż po zakończeniu projektu, a jej specjalistyczny charakter nie wróży dużego zainteresowania wśród pozostałych Użytkowników Biblioteki.

Należy zwrócić uwagę, że w bazie biblioteki znajdują się publikacje, które zostały wycofane z powodu nierzetelności naukowej; naraża to imię Uczelni: <http://www.sciencedirect.com/science/article/xxxxx> (usunięto odnośnik do konkretnej pozycji)

Biblioteka Główna Politechniki Śląskiej nie jest właścicielem danych przetwarzanych we wskazanym portalu. Wydawcy i podmioty odpowiadające za bazy i ich zawartość (w tym również rzetelność naukową), zachęcają do kontaktu, wnoszenia uwag i zgłaszania poprawek np. poprzez wysłanie maila. Na stronach internetowych można znaleźć adresy kontaktowe.

Nie likwidować biblioteki w Rybniku znajdującej się w Filii Politechniki Śląskiej w Rybniku, w szczególności z uwagi na fachowość i wyjątkową uprzejmość.

Niestety decyzja o likwidacji tej filii Biblioteki nie ma związku z poziomem obsługi Użytkowników.

Proszę mnie usunąć z tej listy mailingowej, po 6 latach jest to tak śmieszne jak ta ankieta, to nie pierwsza prośba... smacznego jajka!

Badanie zostało przeprowadzone w formie anonimowej ankiety, tak więc identyfikacja nadawcy tej prośby nie jest możliwa podobnie jak jej spełnienie na podstawie tego wpisu. W celu usunięcia z listy mailingowej prosimy o wysłanie stosownej dyspozycji na adres Anna.Kaminska@polsl.pl.

Wszystkie zbiory np. podręczniki akademickie powinny być w formie elektronicznej z dostępem on-line.

Udostępnianie zasobów w takim modelu przyniosłoby korzyści dla obydwu stron, gdyż oznaczałoby łatwiejszy do nich dostęp dla Użytkowników, a automatyzacja procesu skanowania zasobów papierowych pozwoliłaby skupić się personelowi bibliotecznemu na innych zadaniach. Niestety obecny kształt ustawy o prawie autorskim nie pozwala na udostępnianie zasobów papierowych w ten sposób. Trzeba również wiedzieć, że Biblioteka nie ma prawa do udostępniania zwielokrotnionego (powielonego) dzieła również w formie papierowej (np. jako kserokopie), tak więc wszystkie wypożyczone/udostępniane egzemplarze muszą być egzemplarzami oryginalnymi. Nie dotyczy to dzieł publikowanych np. według niektórych licencji CC (Creative Commons), jednak na dzień dzisiejszy takie licencje wykorzystywane są sporadycznie.

Szanowni Państwo, dlaczego musiałem zapłacić za kartę do wypożyczania książek jak i tysiące innych studentów, a na drugim roku studiów kartę mogę sobie wyrzucić do kosza, ponieważ nagle ktoś wpadł na tak wspaniały pomysł jakim jest wypożyczanie książek na legitymacje? Jest to kompletna paranoja i będzie mi niezmiernie miło i będę dążył do tego, aby w Waszym podsumowaniu w temacie ankiet padła odpowiedź na to pytanie, a z doświadczenia wiem, że nie padnie. Serdecznie pozdrawiam i życzę wprowadzenia kolejnej rewolucji np. płatnego pobytu w czytelni.

Możliwość wypożyczania książek na legitymację studencką była zmianą bardzo oczekiwaną już od jakiegoś czasu. Słuszność tego kierunku potwierdzają również uwagi przekazane w ramach niniejszych badań. Opłata za kartę zawiera w sobie koszty jej produkcji i obsługi. Trudno jest nam zgodzić się z myśleniem, że równe traktowanie w całym okresie funkcjonowania Biblioteki poszczególnych Jej Użytkowników jest wartością nadrzędną w stosunku do zmian na lepsze, zwłaszcza że w tym przypadku zmiana ta jest niekwestionowaną korzyścią dla studentów.

Podsumowanie

W niniejszym raporcie przedstawiliśmy głosy Użytkowników wypowiedziane w ramach przeprowadzonych badań. Celem jego udostępnienia jest danie możliwości zapoznania się Użytkownikowi z problemami innych Użytkowników Biblioteki tworzących całą Jej społeczność. Mamy nadzieję, że pozwoli to spojrzeć na kierunki wprowadzanych zmian nie tylko pod kątem własnych potrzeb i oczekiwań, ale i oczekiwań całej społeczności. Już z samych postulatów zgłaszanych w ramach niniejszego badania widać, że zarządzanie Biblioteką nie jest zadaniem łatwym i musi uwzględniać kompromis pomiędzy różnymi, często wewnątrznie sprzecznymi oczekiwaniami różnych Użytkowników. Przykładowo pojawiały się głosy o zmniejszeniu rygoru i formalności atmosfery w pomieszczeniach Biblioteki, ale były też i takie, dla których organizacja przestrzeni ciszy była podstawowym priorytetem. Warto zauważyć, że w większości przypadków aktywność Użytkowników Biblioteki opiera się na konkurowaniu o te same, ograniczone zasoby. Przykładowo realizacja postulatów o wydłużenie maksymalnego okresu wypożyczenia książki może prowadzić do zmniejszenia jej dostępności dla Użytkowników, wśród których być może znajduje się sam pomysłodawca. Biblioteka jako jednostka statutowo niedochodowa ma utrudnione zadanie, gdyż trudno efektywność jej funkcjonowania i celowość wydatkowanych środków oprzeć o tradycyjny rachunek zysków i kosztów. Podejmując decyzje o kierunkach rozwoju łatwo wpaść w pułapkę ulegania głosom najgłośniejszym zamiast najbardziej potrzebującym. Dlatego właśnie zachęcamy wszystkich Państwa do oceniania naszych wysiłków i dzielenia się z nami swoimi spostrzeżeniami. Posiadając już wiedzę na temat ocen funkcjonowania wybranych obszarów naszej Biblioteki w niedługim czasie chcielibyśmy Państwa zaprosić do wyrażenia swojego zdania na temat priorytetów poszczególnych postulatów, które w ramach posiadanego budżetu będziemy próbowali kolejno realizować.