

Jolanta Sobielga

Biblioteka Główna Politechniki Świętokrzyskiej

bibjs@tu.kielce.pl

Czynniki kształtujące zachowania informacyjne oraz ich wpływ na ocenę usług bibliotecznych. Badania Biblioteki Głównej Politechniki Świętokrzyskiej

Słowa kluczowe: badania użytkowników biblioteki, wskaźnik satysfakcji, wiarygodność oceny usług.

Abstrakt: W artykule zwrócono uwagę na ocenę przydatności wskaźnika satysfakcji do mierzenia jakości usług oferowanych przez bibliotekę akademicką. Wskazano na czynniki wpływające na wiarygodność oceny usług mierzonych wskaźnikiem satysfakcji. Badania przeprowadzono na przykładzie Biblioteki Głównej Politechniki Świętokrzyskiej.

Keywords: library user surveys, users satisfaction indicator, evaluation of library services.

Abstract: In this paper attention was paid to assessing the suitability of the satisfaction rate to measure the quality of the services offered by the academic library. The factors influencing the credibility of the service assessment using the satisfaction indicator were indicated. The research was carried out on the example of the Main Library of the Kielce University of Technology.

Badania potrzeb, oczekiwań i ocen użytkowników bibliotek budzą coraz większe zainteresowanie zarówno wśród bibliologów, jak i bibliotekarzy praktyków. Coraz intensywniejsza ewaluacja systemów biblioteczno-informacyjnych, wynikająca z jednej strony z chęci podnoszenia jakości usług, z drugiej zaś z uregulowań zewnętrznych oraz potrzeby pokazania jednostkom prowadzącym biblioteki zasadności ich działania, powoduje, że coraz częściej mówi się o standaryzowanych pomiarach w badaniach marketingowych [9], sondażowych badaniach opinii w działalności bibliotekoznawczej [8], badaniach potrzeb i satysfakcji użytkowników [7, s. 25] oraz badaniach wpływu bibliotek na otoczenie [7, s. 26] a także o badaniach rynku [7, s. 27], co wpisuje się w nurt nazwany przez Ewę Głowacką kulturą oceny bibliotek [3].

Dane z badań użytkowników bibliotek, bez względu na to, czy dotyczą identyfikacji potrzeb informacyjnych, barier, czy deklarowanego poziomu satysfakcji z oferowanych usług, są w istocie oceną oferty usługowej biblioteki. Stąd analiza wyników z tego typu badań może być prowadzona pod kątem pomiaru efektywności korzystania z usług bibliotecznych. W analizie, której wyniki przedstawiono w artykule, wykorzystano badania

satysfakcji użytkowników z tytułu usług oferowanych przez Bibliotekę Główną Politechniki Świętokrzyskiej (BG PŚk), prowadzone przez autorkę w 2018 r. Badano reprezentatywną grupę studentów studiów stacjonarnych. Stopień satysfakcji (S) mierzono w skali pięciopunktowej, czyli od 1 – najniższy stopień satysfakcji, do 5 – stopień najwyższy. W analizie wyników z badań użytkowników BG PŚk przyjęto założenie, że wskaźnik satysfakcji powinien oceniać przydatność usług bibliotecznych w procesie użytkowania informacji przez studentów, czyli w procesie studiowania.

Zachowania informacyjne użytkowników w różnym stopniu sprzyjają efektywnemu użytkowaniu informacji, co oznacza, że na ocenę usług mają również wpływ czynniki zależne od użytkowników [4; 5, s. 96–102; 6, s. 29–31]. W konsekwencji poszczególne oceny mają różną wartość diagnostyczną, co należy uwzględnić w analizie danych. Na problemy związane z oceną usług zwracała uwagę m.in. Ewa Głowacka w publikacji poświęconej kulturze oceny w bibliotekach [3]. Celem niniejszej analizy jest weryfikacja wiarygodności ocen mierzonych wskaźnikiem satysfakcji w bibliotece akademickiej.

Biblioteka akademicka, w odróżnieniu od innych typów bibliotek, z reguły zaspokaja standardowe potrzeby informacyjne, wynikające z programu studiów. Jednak i w tym przypadku zróżnicowanie zachowań informacyjnych jest znaczne. W trakcie analizy danych ujawniono następujące czynniki, mające wpływ na ocenę usług:

1. Stopień wykorzystania usług mierzony liczbą użytkowników korzystających z danego rodzaju usługi.
2. Częstotliwość korzystania z biblioteki mierzona według sześciu klas częstotliwości:
 - korzystam kilka razy w tygodniu \approx 160 razy w roku;
 - korzystam kilka razy w miesiącu \approx 40 razy w roku;
 - korzystam przynajmniej raz w miesiącu \approx 10 razy w roku;
 - korzystam rzadziej niż raz w miesiącu \approx 5 razy w roku;
 - korzystam przynajmniej raz w roku \approx 1 raz w roku;
 - korzystam rzadziej niż raz w roku \approx 0,5 razy w roku.
3. Stopień aktywności użytkowników usług bibliotecznych:
 - użytkownicy aktywni, tj. korzystający z biblioteki przynajmniej raz w miesiącu lub częściej, czyli 10 razy w roku lub częściej;
 - użytkownicy mało aktywni, tj. korzystający z biblioteki rzadziej niż raz w miesiącu i jeszcze rzadziej, czyli 5 razy w roku lub rzadziej.

Wyżej wymienione czynniki, tj. stopień wykorzystania usług, częstotliwość korzystania z usług biblioteki oraz stopień aktywności użytkowników, nazwano łącznie stopniem intensywności korzystania z usług biblioteki.

4. Czynnikiem niezależnym od użytkowników, istotnie różnicującym zachowania informacyjne studentów, a tym samym ocenę usług, jest płeć, mimo że kobiety i mężczyźni realizują ten sam program studiów.

W celu zbadania przewidywanych relacji między wytypowanymi czynnikami a oceną usług sformułowano dwie hipotezy robocze:

Hipoteza 1: W miarę wzrostu intensywności korzystania z usług wzrasta skłonność użytkowników do pozytywnych ocen oferty usługowej biblioteki, wyrażonych wskaźnikiem satysfakcji. Hipotezę sformułowano w oparciu o następującą przesłankę: wraz ze wzrostem intensywności korzystania z usług bibliotecznych wzrastają umiejętności w zakresie użytkowania informacji, łagodząc bariery informacyjne. Powoduje to wzrost motywacji, obniża poziom stresu oraz wpływa pozytywnie na inne czynniki psychologiczno-społeczne towarzyszące użytkowaniu informacji.

Hipoteza 2: W miarę wzrostu intensywności korzystania z usług biblioteki zwiększają się potrzeby informacyjne użytkowników i tym samym rosną wymagania odnośnie jakości usług. Dostrzegane niedostatki oferty usługowej powodują frustracje, pogłębiają stres i w konsekwencji obniżają ocenę wyrażoną stopniem satysfakcji użytkowników z tytułu oferowanych im usług.

Powyższe zależności mierzono za pomocą współczynnika korelacji rangowej Spearmana (r_s). Współczynnik r_s przyjmuje wartości od 0 (brak korelacji) do 1 (korelacja pełna dodatnia) oraz od 0 (brak korelacji) do -1 (korelacja pełna ujemna).

Próbowano ustalić zależność między stopniem wykorzystania wybranych usług oferowanych przez bibliotekę a deklarowanym stopniem satysfakcji z tytułu ich użytkowania. Stwierdzono stosunkowo niewielką zależność dodatnią między stopniem wykorzystania usług ogółem a stopniem satysfakcji – $r_s = 0,34$, czyli w miarę wzrostu stopnia wykorzystania usług w niewielkim stopniu rośnie stopień satysfakcji. Zaobserwowano natomiast znaczną zależność dodatnią między stopniem wykorzystania usług a pozytywnymi ocenami stopnia satysfakcji ($S = 4$ oraz 5), $r_s = 0,77$, czyli w miarę wzrostu stopnia wykorzystania usług rosną oceny pozytywne stopnia satysfakcji. Stwierdzono również znaczną zależność ujemną między stopniem wykorzystania usług a negatywnymi ocenami stopnia satysfakcji ($S = 1$ oraz 2), $r_s = -0,77$, czyli w miarę wzrostu wykorzystania usług maleją oceny negatywne stopnia satysfakcji. W świetle powyższego można wstępnie przyjąć hipotezę 1. Oczywiście przyczyny zidentyfikowanej relacji sformułowane w przesłance należałoby poddać dalszej analizie, co wykracza poza zakres prezentowanych badań.

Następnie analizie została poddana zależność między częstotliwością korzystania z biblioteki a oceną stopnia satysfakcji z oferowanych przez nią usług. Wydaje się, że wraz ze spadkiem częstotliwości korzystania z biblioteki, spada stopień satysfakcji z tytułu korzystania z usług, a przy najniższych częstotliwościach korzystania – stopień satysfakcji znów rośnie. W przypadku sześciu klas częstotliwości korzystania z biblioteki obserwujemy bardzo słabą zależność między wyżej wymienionymi zmiennymi ($r_s = 0,03$). Po odrzuceniu ostatniej klasy częstotliwości (korzystam rzadziej niż raz w roku), zależność między częstotliwością korzystania z biblioteki a ocenami usług wyrażonymi wskaźnikiem satysfakcji jest już znaczna i wynosi ($r_s = 0,7$). Natomiast przy uwzględnieniu czterech klas częstotliwości, tj. gdy do analizy zakwalifikujemy tylko studentów korzystających z biblioteki 10 razy w roku i częściej, zależność między analizowanymi zmiennymi jest pełna ($r_s = 1$). To oznacza, że w miarę wzrostu częstotliwości korzystania z biblioteki, rośnie wprost proporcjonalnie wskaźnik satysfakcji z usług. Wydaje się, że poniższe argumenty przemawiają za

wyłaczeniem z analizy użytkowników korzystających z biblioteki sporadycznie, tj. raz w roku lub rzadziej, ponieważ:

- użytkownicy należący do tych dwóch grup stanowią 5,27% ogółu korzystających z biblioteki oraz generują zaledwie 0,09% ogólnej liczby odwiedzin biblioteki;
- należy sądzić, że incydentalny sposób korzystania z biblioteki w omawianych grupach i w konsekwencji niewielkie rozeznanie w jej zasobach powoduje duży udział czynników pozamerytorycznych w ocenie stopnia satysfakcji;
- ponadto według zastosowanej metody elementów wiodących w strukturze [2] tylko oceny użytkowników należących do czterech pierwszych grup, czyli najczęściej korzystających z usług biblioteki (klienci kluczowi), należy wziąć pod uwagę w analizie jakości usług czy też stopnia zaspokojenia potrzeb.

Można zatem przyjąć hipotezę 1.

W dalszej części badania próbowano wyłonić zależności między hierarchią ocen dwudziestu rodzajów usług według stopnia satysfakcji użytkowników aktywnych a hierarchią ocen użytkowników mało aktywnych. Ustalono, że użytkownicy aktywni to użytkownicy korzystający z biblioteki przynajmniej raz w miesiącu i częściej (10 razy w roku i częściej). Użytkownicy mało aktywni to osoby korzystające z biblioteki rzadziej niż raz w miesiącu i jeszcze rzadziej (5 razy w roku i rzadziej). Hierarchia ocen obu grup użytkowników jest podobna ($r_s = 0,83$).

Następnie próbowano wyłonić zależności między częstotliwością korzystania z biblioteki a ocenami poszczególnych rodzajów usług. Spośród dwudziestu analizowanych rodzajów usług, 14 wykazuje istotną zależność między wyżej wymienionymi zmiennymi. Największą zależność wykazują następujące usługi:

- pracownicy biblioteki ogółem, w tym: kultura obsługi, kompetencje, dyspozycyjność ($r_s = 0,8$), uzyskały najwyższe oceny ($S =$ odpowiednio: 4,46, 4,49, 4,57, 4,39);
- zbiory drukowane ($r_s = 0,8$, $S = 3,82$).

To oznacza, że wraz z częstotliwością korzystania z usług biblioteki rośnie wskaźnik satysfakcji.

Kolejne przebadane czynniki kształtowały się następująco:

- zasady wypożyczeń ogółem, w tym: czas realizacji zamówienia, dopuszczalna liczba egzemplarzy, dopuszczalny okres wypożyczeń ($r_s = -0,8$), ($S =$ odpowiednio: 4,28, 4,34, 3,74, 4,15);
- godziny otwarcia biblioteki ($r_s = -1$), $S = 4,32$;
- oferta edukacyjna ($r_s = -0,9$), $S = 3,35$.

Uzyskane dane oznaczają, że wraz ze wzrostem częstotliwości korzystania z biblioteki maleje wskaźnik satysfakcji.

Reasumując – w przypadku usług charakteryzujących się wysoką korelacją dodatnią, wzrost aktywności użytkowników łagodzi ewentualne przeszkody ujawniające się w trakcie korzystania z biblioteki. Należy zatem przyjąć hipotezę 1. Z kolei w przypadku usług charakteryzujących się wysoką korelacją ujemną, wzrost aktywności użytkowników ujawnia przeszkody w trakcie korzystania z biblioteki, co potwierdza hipotezę 2.

Obydwa przypadki dowodzą, że wyszczególnione wcześniej skutki, które wywołuje aktywność w korzystaniu z usług biblioteki, pozostają w zależności ze wskaźnikiem satysfakcji. Dowodem na duży udział czynników pozamerytorycznych w ocenie stopnia satysfakcji przez użytkowników mało aktywnych wydaje się być ocena warunków lokalowych. Według powszechnej opinii w BG PŚk są one bardzo dobre – nowoczesny budynek, dużo przestrzeni zapewniającej komfortowy, wolny dostęp do zbiorów, pomieszczenia do pracy indywidualnej z dostępem do Internetu itp. Potwierdza to wysoka ocena przez użytkowników aktywnych – dziewiąte miejsce w hierarchii na 20 analizowanych usług. Natomiast użytkownicy mało aktywni plasują warunki lokalowe dopiero na szesnastym miejscu. Podobnie duża rozbieżność występuje w ocenie wydarzeń kulturalnych organizowanych przez bibliotekę, czy oferty szkoleniowej, powszechnie ocenianych jako słabo rozwinięte, co potwierdza niska ocena tych usług przez użytkowników aktywnych. Natomiast mało aktywni oceniają je dużo lepiej. Trudno przypuszczać, aby użytkownik korzystający z biblioteki np. dwa razy w roku skorzystał z tego rodzaju usług lub należycie rozpoznał ich jakość. Dlatego wydaje się, że w tym przypadku niczego nie oceniał, tylko bezrefleksyjnie wypełniał kwestionariusz ankiety.

W trakcie badań zwrócono również uwagę na stopień wykorzystania usług w zależności od płci. Hierarchia usług wykorzystywanych przez kobiety oraz mężczyzn jest bardzo podobna ($r_s = 0,97$). Obserwujemy jednak znaczące różnice procentowe w zakresie korzystania z niektórych rodzajów usług przez kobiety oraz mężczyzn. Większy odsetek mężczyzn w stosunku do kobiet korzysta z następujących rodzajów usług:

- uczyć się/pracując w bibliotece, spędzam wolny czas, korzystam z informacji zamieszczonej na stronie internetowej biblioteki.

Natomiast większy odsetek kobiet w stosunku do mężczyzn korzysta ze zbiorów na miejscu, poszukuje potrzebnych informacji w bibliotece, wypożycza zbiory do domu, korzysta z urządzeń kopiujących.

Interesujących informacji o różnicach w zachowaniach informacyjnych kobiet i mężczyzn dostarcza podział według miejsca realizacji potrzeb informacyjnych:

1. Usługi wykorzystywane w ramach biblioteki:
 - kobiety – 24,11 punktów procentowych (suma przewag nad mężczyznami);
 - mężczyźni 34,02 punktów procentowych (suma przewag nad kobietami).
2. Usługi wykorzystywane poza biblioteką:
 - kobiety – 6,56 punktów procentowych (suma przewag nad mężczyznami);
 - mężczyźni – 0,0 punktów procentowych (suma przewag nad kobietami).

Jeśli przyjąć, że użytkowanie informacji w ramach biblioteki bardziej sprzyja procesowi studiowania niż użytkowanie informacji poza nią, to zachowania informacyjne mężczyzn, bardziej niż kobiet, są pożądane z punktu widzenia dydaktyki akademickiej. Na obecnym etapie digitalizacji zbiorów, przy ograniczeniach ilościowych wypożyczanych źródeł, korzystanie ze zbiorów na miejscu zapewnia jednoczesny, kompleksowy sposób ich wykorzystania.

Uwagę zwraca również stopień satysfakcji z usług w zależności od płci. Zależność między wskaźnikiem satysfakcji z usług deklarowanym przez kobiety oraz mężczyzn jest bardzo wysoka, praktycznie pełna ($r_s = 0,96$). Istniejące różnice w ocenach usług są konsekwencją wskazanych wcześniej, nieco odmiennych sposobów użytkowania informacji. Kobiety na przykład niżej ($S = 4,26$) od mężczyzn ($S = 4,34$) oceniają zasady wypożyczeń zbiorów, ponieważ częściej wypożyczają zbiory do domu. Niżej od mężczyzn oceniają także pracowników biblioteki (odpowiednio: 4,41, 4,58), co jest spowodowane czynnikami psychologicznymi. Pracownicy bowiem to w przeważającej części kobiety.

W badaniach efektywności bibliotek wrasta znaczenie wskaźników wyrażających opinie użytkowników, które dotyczą m.in. oferowanych im usług. Szczególną rolę w tym względzie pełni wskaźnik satysfakcji użytkowników, opracowany w ramach projektu Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich – Analiza Funkcjonowania Bibliotek [1]. Uzupełnia on zestaw wskaźników funkcjonalności bibliotek, czyli zestandaryzowanych narzędzi pomiaru efektywności.

Jakość wskaźników funkcjonalności opartych na danych statystycznych jest zależna od jakości tychże danych. Podobnie jakość wskaźników konstruowanych na podstawie wyrażanych ocen/opinii zależy od ich wiarygodności. Oceny wiarygodne to takie, które wynikają z rzetelnej wiedzy o przedmiocie oceny. Zatem w analizie stopnia satysfakcji użytkowników konieczne jest określenie kryterium tej wiarygodności. Z przeprowadzonej analizy wynika, że oceny usług można uznać za wiarygodne, jeśli są poparte wiedzą i umiejętnościami w zakresie użytkowania informacji. W badaniach wskaźnika satysfakcji w BG PŚk, agregacja danych pozwalała przyjąć stopień wykorzystania usług oraz częstotliwość korzystania z biblioteki jako czynniki kształtujące umiejętności informacyjne. Analiza zależności między tak mierzonym poziomem umiejętności studentów w korzystaniu z informacji a wskaźnikiem satysfakcji z usług z analitycznego punktu widzenia jest bardzo istotna, bowiem pozwala zidentyfikować grupę użytkowników (tzw. klientów kluczowych), których opinie, zarówno pozytywne, jak i negatywne, wynikają z wiedzy oraz umiejętności korzystania z usług. Na drugim biegunie znaleźli się użytkownicy oceniający usługi głównie pod wpływem czynników niemerytorycznych. Niedostatek wiedzy o ocenianym przedmiocie, poza niską wartością oceny, skutkuje tym, że oceniający często popełniają tzw. błąd tendencji centralnej. Wpływa to z kolei na małe zróżnicowanie ocen, a tym samym na ich niewielką wartość analityczną.

Badania satysfakcji, oprócz identyfikowania jakości usług, dostarczają informacji na temat wiedzy i umiejętności użytkowników w korzystaniu ze źródeł informacji, jakości procesu dydaktycznego oraz potrzeb szkoleniowych z zakresu użytkowania informacji.

Przedstawiona analiza danych z badania satysfakcji pokazuje, że jeśli chcemy wykorzystać wskaźnik satysfakcji jako miarę funkcjonalności biblioteki, to należy badać wiarygodność prezentowanych ocen.

Bibliografia

1. *Analiza Funkcjonowania Bibliotek* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://afb.sbp.pl/strona-glowna>. Stan z dnia 18.04.2019.
2. BIELECKA Krystyna. Metody określania elementów wiodących w strukturze. *Przegląd Geograficzny*. 1971, t. XLIII, z. 1–2. ISSN 0033-2143.
3. GŁOWACKA Ewa. *Kultura oceny w bibliotekach*. Toruń: Wydawnictwo Naukowe UMK, 2015. ISBN 978-83-231-3501-2.
4. SOBIELGA Jolanta. Czynniki kształtujące opinie studentów o bibliotece. *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2000, nr 12. Tryb dostępu: <http://ebib.pl/2000/12/sobielga.php>. Stan z dnia 18.04.2019.
5. SOBIELGA Jolanta. Psychologiczne uwarunkowania zachowań informacyjnych. *Zagadnienia Informacji Naukowej*. 1999, nr 2, s. 96–102. ISSN 0324-8194.
6. SOBIELGA Jolanta. Wpływ motywacji na preferencje oraz dostrzegane ograniczenia w procesie pozyskiwania informacji przez studentów. *Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej*. 2000, nr 2, s. 29–31. ISSN 1230-5529.
7. WOJCIECHOWSKA Maja, KAMIŃSKA Joanna, ŻOŁĘDOWSKA-KRÓL Beata, JASKOWSKA Bożena. *Leksykon zarządzania i marketingu w bibliotekoznawstwie*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe i Edukacyjne Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich, 2019. ISBN 978-83-65741-17-2.
8. WOJCIECHOWSKA Maja. Sondażowe badania opinii w działalności bibliotekoznawczej. *Zarządzanie Biblioteką*. 2010, nr 1, s. 137–140. ISSN 2081-1004.
9. WOJCIECHOWSKA Maja. Standaryzowane pomiary w badaniach marketingowych bibliotek. In: WOJCIECHOWSKA Maja (red.). *Standardy biblioteczne: praktyka, teoria, projekty*. Gdańsk: Wydawnictwo Ateum, 2010, s. 75–82. ISBN 978-83-61079-08-8.