

Analiza preferencji użytkowników jako element kształtowania biblioteki artystycznej na przykładzie Biblioteki Wydziałowej Malarstwa i Rzeźby Akademii Sztuk Pięknych im. Jana Matejki w Krakowie

Biblioteki wydziałowe są integralną częścią systemu biblioteczno-informacyjnego uczelni. Jednak ze względu na specyficzną strukturę, zakres księgozbioru i oczekiwania bezpośrednich użytkowników, charakteryzują się wieloma specyficznymi cechami w porównaniu z bibliotekami ogólnouczelnianymi.

Biblioteki wydziałowe spełniają rolę niewielkich naukowych bibliotek specjalistycznych. Ich zadaniem jest zapewnienie dostępu do literatury fachowej danego przedmiotu, w możliwie jak najpełniejszym zakresie. Powinny też umożliwiać korzystanie z różnych specjalistycznych baz danych, co wydaje się szczególnie istotne w dobie szybkiego przepływu informacji. Użytkownikami takich placówek są najczęściej studenci i pracownicy naukowcy danego wydziału, dla których najistotniejszy jest szybki dostęp do księgozbioru. Nierzadko, osoby korzystające z biblioteki wydziałowej, nie mają czasu na samodzielne, pracochłonne poszukiwanie informacji i oczekują bezpośredniej, fachowej pomocy bibliotekarza. Trzeba pamiętać, że biblioteki wydziałowe są najczęściej niewielkimi, zwykle prowadzonymi przez jednoosobowy „zespół” jednostkami, co ułatwia nawiązywanie bezpośredniego kontaktu między bibliotekarzem a czytelnikami.

Podstawowym zadaniem biblioteki wydziałowej jest świadczenie usług dla studentów i pracowników danego wydziału, na możliwie najwyższym poziomie. Ocena jakości usług bibliotecznych powinna się więc opierać przede wszystkim na analizie satysfakcji i oczekiwań tej grupy czytelniczej. Dobrze funkcjonująca biblioteka wydziałowa podnosi jakość nauczania i stanowi wizytówkę zarówno konkretnego wydziału, jak i całej uczelni.

Biblioteka Wydziałowa Malarstwa i Rzeźby Akademii Sztuk Pięknych im. Jana Matejki w Krakowie mieści się w gmachu przy Placu Jana Matejki 13. Stanowi część systemu biblioteczno-informacyjnego Biblioteki Głównej Akademii Sztuk Pięknych i podlega jej dyrektorowi. Biblioteka Wydziałowa Malarstwa i Rzeźby jest małą biblioteką specjalistyczną, która gromadzi przede wszystkim publikacje typowo związane z profilem jednostki. Księgozbiór poszerzają pozycje dotyczące historii sztuki, historii, filozofii, estetyki oraz krytyki, socjologii i metodologii sztuki. Księgozbiór Biblioteki Wydziałowej liczy obecnie około 13 tys. woluminów (w tym starodruki) [3, s. 318-320]. W roku 2006 zasoby Biblioteki Wydziałowej zostały włączone do ogólnouczelnianego katalogu komputerowego w systemie VTLS/Virtua. Do chwili obecnej do katalogu wprowadzono ponad 6 tys. książek. Wpływy bieżące są opracowywane systematycznie.

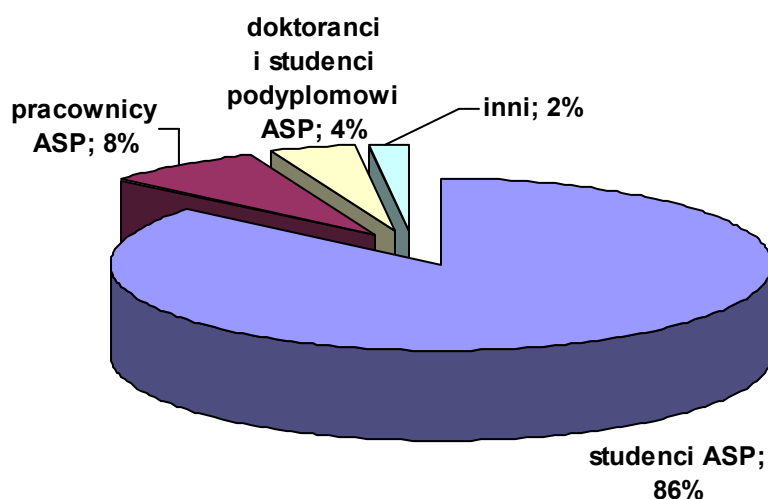
Biblioteka posiada niedawno uruchomioną wypożyczalnię cieszącą się już ogromnym zainteresowaniem. Dysponuje ona odrębnym księgozbiorem, składającym się z ok. 800 pozycji. Czytelnicy mają możliwość bezpośredniego wyszukiwania informacji dzięki wolnemu dostępowi do półek. Poszukiwania konkretnych pozycji ułatwia podział tematyczny księgozbioru. Odwiedzający Bibliotekę mogą też korzystać ze świeżo odnowionej i

¹ mgr Sławomir Sobczyk, Biblioteka Główna Akademii Sztuk Pięknych im. Jana Matejki w Krakowie, e-mail: zesobczy@cyfronet.pl

umeblowanej czytelnicy, w której znajdują się stanowiska komputerowe. Biblioteka jest otwarta trzy razy w tygodniu po cztery godziny dziennie, a dodatkowo raz w tygodniu sześć godzin (do wieczora). Czytelnia biblioteczna często pełni funkcję tymczasowej sali wykładowej i miejsca spotkań związanych z działalnością uczelni.

Biblioteka Wydziałowa Malarstwa i Rzeźby Akademii Sztuk Pięknych im. Jana Matejki w Krakowie jest niewielką biblioteką specjalistyczną, przeznaczoną przede wszystkim dla studentów i wykładowców uczelni. Pełni równocześnie funkcję biblioteki publicznej, w pełni otwartej dla czytelników spoza Akademii Sztuk Pięknych. Z Biblioteki korzystają studenci kierunków dziennych i zaocznych następujących Wydziałów: Malarstwa, Rzeźby, Grafiki, Form Przemysłowych, Architektury Wnętrz, Konserwacji i Restauracji Dzieł Sztuki, a ponadto słuchacze studiów podyplomowych i doktoranci Akademii Sztuk Pięknych. Wśród użytkowników spoza ASP dominują studenci innych uczelni krakowskich, najczęściej Politechniki Krakowskiej, Akademii Ignatianum, Uniwersytetu im. Jana Pawła II i Uniwersytetu Pedagogicznego. Częstymi gośćmi Biblioteki są też pracownicy muzeów i galerii krakowskich oraz innych instytucji kulturalnych (rys. 1).

Rysunek 1. Użytkownicy Biblioteki Wydziałowej Malarstwa i Rzeźby Akademii Sztuk Pięknych w Krakowie w roku akademickim 2010/2011



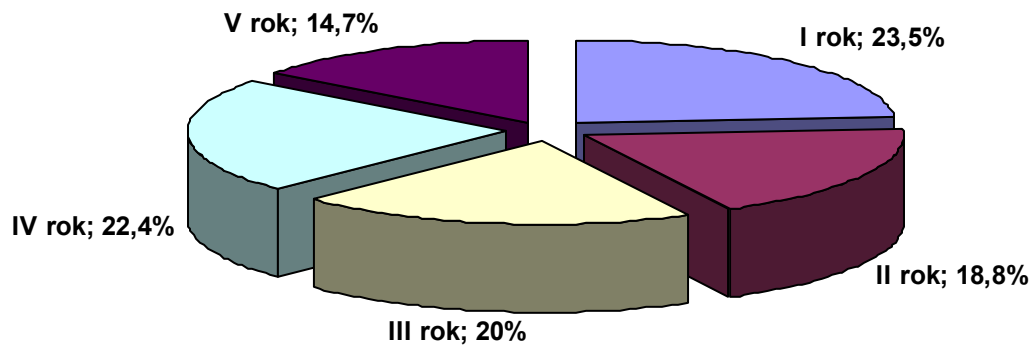
Źródło: opracowanie własne.

Celem niniejszej pracy jest analiza preferencji użytkowników Biblioteki Wydziałowej Malarstwa i Rzeźby Akademii Sztuk Pięknych im. Jana Matejki w Krakowie, na podstawie anonimowych badań ankietowych, przeprowadzonych wśród 170 studentów uczelni w roku akademickim 2010/2011. Kwestionariusz ankiety składał się z 19 pytań. Pierwsza część, zawierająca pytania o dane demograficzne, znajomość Biblioteki i częstotliwość korzystania z jej zasobów, umożliwiła scharakteryzowanie grupy respondentów. Większość pytań dotyczyła struktury i sposobu działania Biblioteki Wydziałowej w subiektywnej ocenie użytkowników. Część pytań skonstruowano na zasadzie prostej dychotomii (odpowiedź TAK lub NIE). Kolejna grupa pozwalała na zakreślenie jednej z wielu podanych odpowiedzi. Niektóre wymagały od respondentów uszeregowania w 6-stopniowej skali (0-5), w której 0 oznaczało najniższą, natomiast 5 najwyższą możliwą ocenę. Jeden z punktów został

sformułowany w formie pytania otwartego i pozwalał na zamieszczenie swobodnej wypowiedzi, dotyczącej proponowanych zmian w funkcjonowaniu Biblioteki.

W ankiecie wzięli udział studenci wszystkich lat studiów. Odsetek reprezentantów poszczególnych roczników był porównywalny. Niewielką, nieistotną statystycznie przewagę mieli studenci I i II roku (rys. 2) oraz osoby płci żeńskiej (57%).

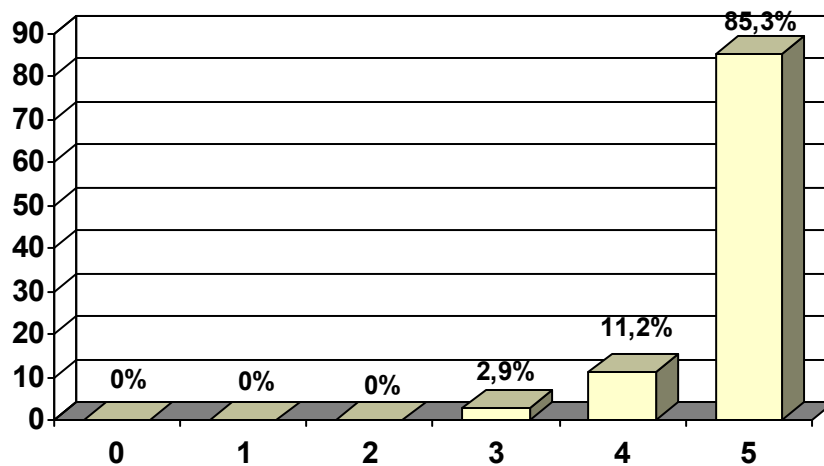
Rysunek 2. Dane demograficzne: rok studiów osób ankietowanych



Źródło: opracowanie własne.

Zdecydowana większość badanych (85,3%) bardzo wysoko oceniła przydatność Biblioteki (rys. 3). Wśród 170 ankiet nie było odpowiedzi negatywnych, poddających w wątpliwość celowość istnienia tego typu placówki.

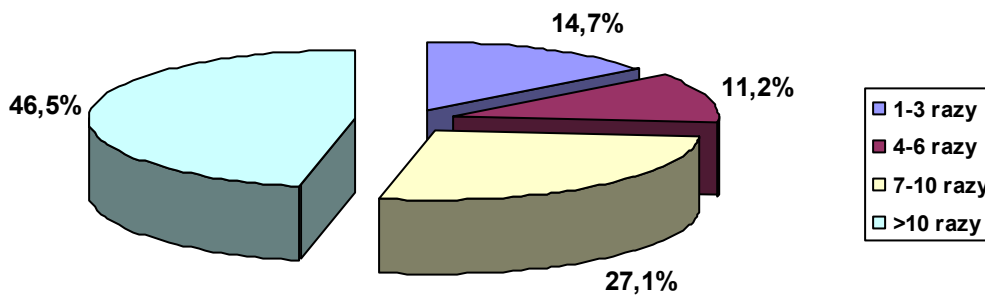
Rysunek 3. Rozkład odpowiedzi na pytanie o przydatność Biblioteki Wydziałowej (0 – brak przydatności, 5 – bardzo duża przydatność).



Źródło: opracowanie własne.

Większość badanych (prawie 95%) korzysta z Biblioteki Wydziałowej, z czego 85,3% regularnie (co najmniej 4-6 razy w miesiącu) (rys. 4).

Rysunek 4. Rozkład odpowiedzi na pytanie o częstotliwość korzystania z Biblioteki Wydziałowej w czasie jednego semestru

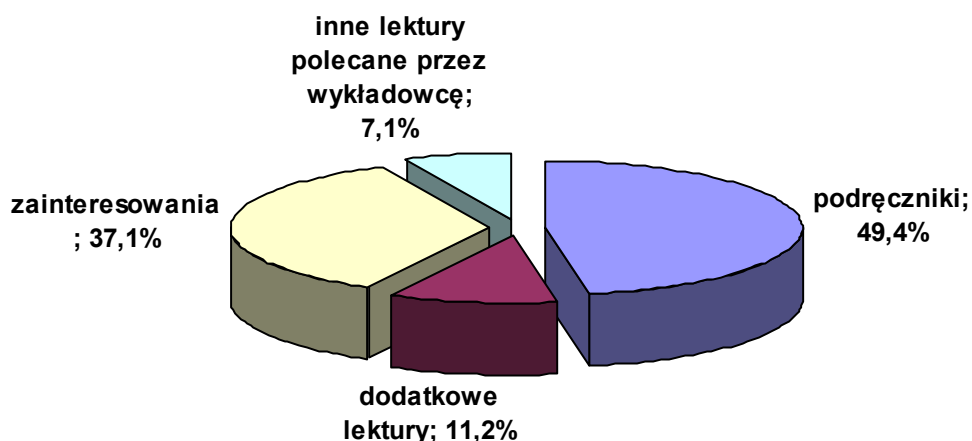


Źródło: opracowanie własne.

Biblioteka Wydziałowa Malarstwa i Rzeźby ASP w Krakowie od niedawna oferuje czytelnikom możliwość wypożyczania książek do domu. Większość respondentów (72,9%) oceniła możliwą do wypożyczenia liczbę 3 książek jako odpowiadającą ich potrzebom, zaś prawie 70% uważa regulaminowy, miesięczny termin zwrotu książek, za wystarczający.

Biblioteka gromadzi przede wszystkim literaturę fachową zgodną z profilem wydziału. Ma zapewnić dostęp do podstawowych pozycji związanych z tematem studiów, ale także umożliwić czytelnikom poszerzanie ogólnej wiedzy dotyczącej sztuki. Prawie połowa studentów wypożycza głównie podręczniki. Co ciekawe, aż 37% korzysta przede wszystkim z literatury związanej z indywidualnymi zainteresowaniami, a 11% wypożycza w pierwszej kolejności dodatkowe lektury (rys. 5). Większość respondentów (prawie 75%) ocenia zasoby wypożyczalni jako niewystarczające, niezaspokajające ich potrzeb.

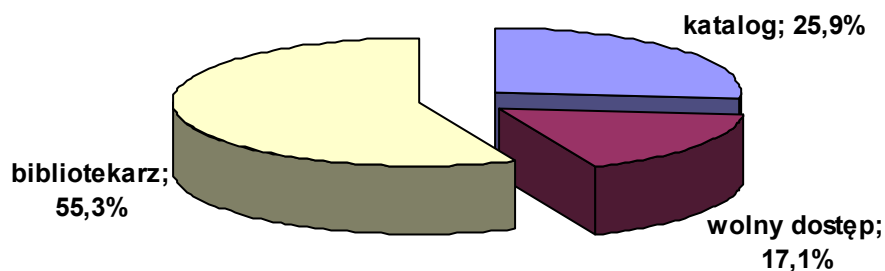
Rysunek 5. Rozkład odpowiedzi na pytanie o kategorię zbiorów najczęściej wypożyczanych pozycji w wypożyczalni Biblioteki Wydziałowej



Źródło: opracowanie własne.

Uczelnie artystyczne różnią się od innych uczelni wyższych między innymi niewielką liczbą studentów, co umożliwia wprowadzenie elitarnego charakteru kształcenia, opartego na bezpośrednim kontakcie studentów z wykładowcą-mistrzem. Podobne oczekiwania mają przyszli adepci sztuki w stosunku do biblioteki. W księgozbiornie poszukują źródła inspiracji dla swoich prac. Nie mają jednak czasu na żmudne ślęczenie wśród książek, w bazach danych czy też katalogu. Oczekują bezpośredniego kontaktu z bibliotekarzem i uzyskania szybkiej pomocy. Często szukają konkretnych obrazów, ilustracji czy katalogów wystaw. Wymaga to od pracownika biblioteki ogromnej wiedzy w zakresie historii sztuki oraz orientacji w bieżących wydarzeniach i trendach. Obserwacje te potwierdziła również ankieta. Aż 55% respondentów wskazało w niej bibliotekarza jako podstawowe źródło wiedzy o zasobach Biblioteki. Prawie 26% osób potwierdziło korzystanie z katalogu. Co ciekawe, tylko 17% było przekonanych do bezpośrednich, aktywnych poszukiwań, które umożliwia wolny dostęp do półek (rys. 6).

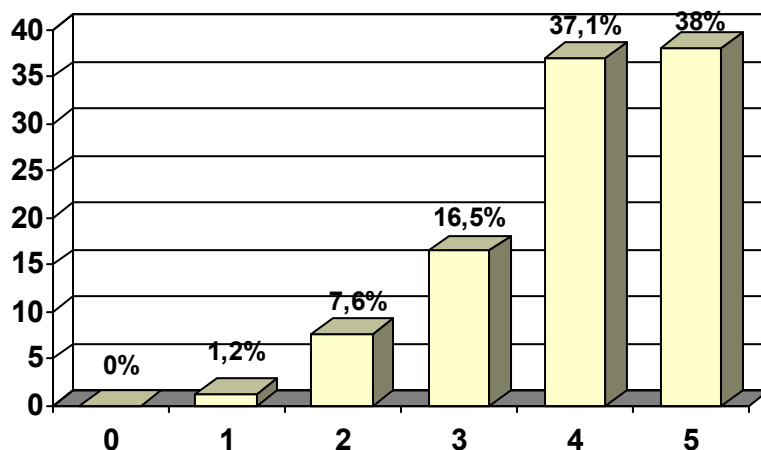
Rysunek 6. Rozkład odpowiedzi na pytanie o preferowany przez czytelników sposób wyszukiwania książek w Bibliotece Wydziałowej



Źródło: opracowanie własne.

Większość badanych oceniła katalog online jako łatwy lub bardzo łatwy w obsłudze (75,1%), tylko 1,2% uważa go za niezbyt przyjazny (rys. 7).

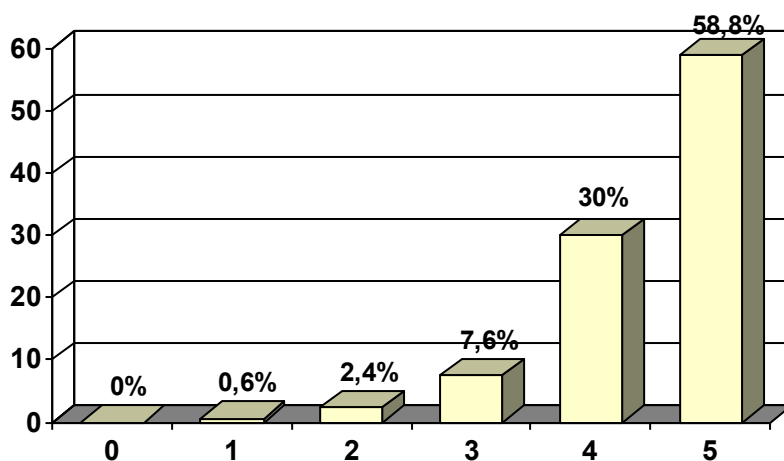
Rysunek 7. Rozkład odpowiedzi na pytanie o poziom trudności korzystania z katalogu online Biblioteki Wydziałowej (0 – bardzo trudny, 5 – bardzo łatwy)



Źródło: opracowanie własne.

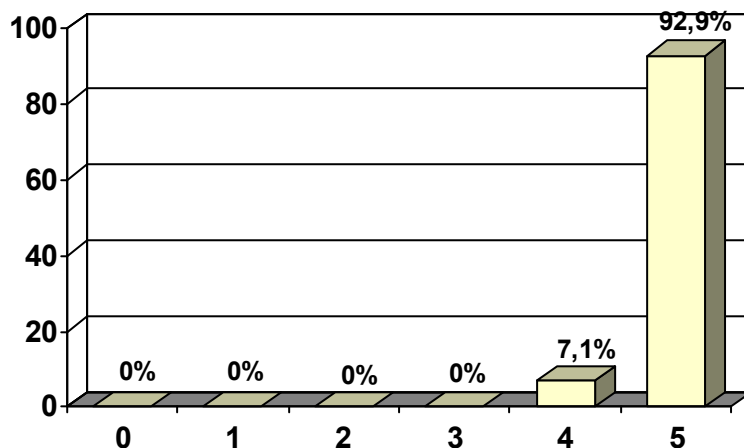
Prawie 90% respondentów dobrze i bardzo dobrze ocenia komfort korzystania z czytelni Biblioteki Wydziałowej (rys. 8). Aż 63,6% czytelników popiera ideę dłuższej pracy Biblioteki, uważając obecne godziny otwarcia za niewystarczające. Jest to zgodne z ogólnymi trendami wśród współczesnej młodzieży, chcącej mieć możliwość korzystania z wszelkich udogodnień „na żądanie”. Trzeba też pamiętać o specyfice kierunków artystycznych, gdzie zajęcia są często prowadzone w nietypowych godzinach, a przyszli adepci sztuki zwykle natychmiast chcą uzyskać odpowiedź na nurtujące ich pytania. Wszyscy ankietowani docenili wysoki poziom obsługi Biblioteki, przyznając jej wyłącznie dobrą (7,1%) lub bardzo dobrą (92,9%) ocenę (rys. 9).

Rysunek 8. Rozkład odpowiedzi na pytanie o komfort korzystania z czytelni Biblioteki Wydziałowej (0 – brak komfortu, 5 – pełny komfort)



Źródło: opracowanie własne.

Rysunek 9. Rozkład odpowiedzi na pytanie o poziom obsługi w Bibliotece Wydziałowej (0 – zły poziom obsługi, 5 – bardzo dobry poziom obsługi)

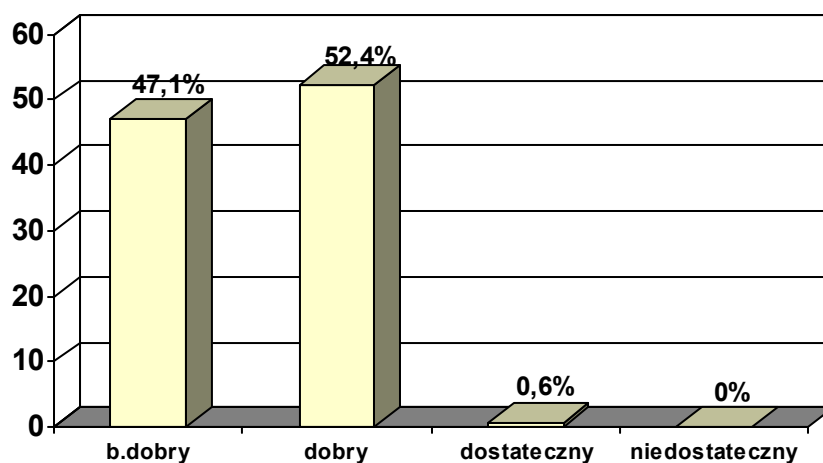


Źródło: opracowanie własne.

Czytelnicy spędzają czas w Bibliotece Wydziałowej Malarstwa i Rzeźby ASP w Krakowie najczęściej na czytaniu znajdujących się w jej księgozbiornie pozycji (71,2%). Tylko 20,6% osób przyznaje się przede wszystkim do korzystania z Internetu, natomiast pozostali (8,8%) studiują materiały własne.

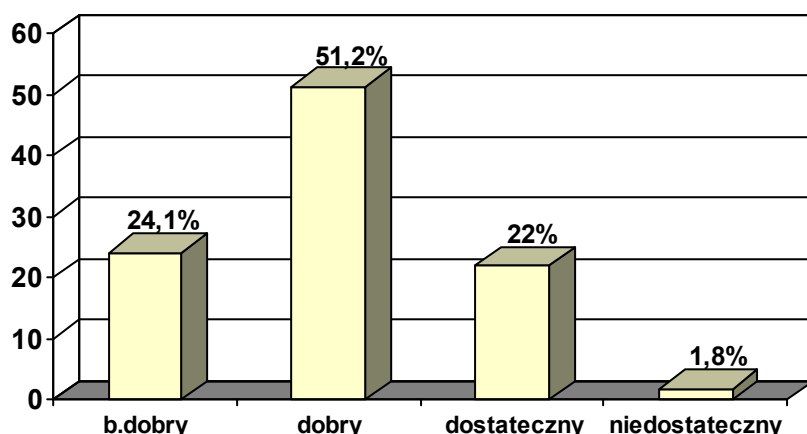
Większość studentów (99,5% ocen dobrych i bardzo dobrych) pozytywnie oceniła możliwości dostępu do źródeł informacji za pośrednictwem Biblioteki Wydziałowej (rys. 10). Księgozbiór Biblioteki został uznany za odpowiadający ich potrzebom przez 75,2% czytelników. Jednak najwyższą ocenę w tym pytaniu przyznało tylko 24,1% osób, a 1,8% uznało zasoby Biblioteki za niedostateczne (rys. 11).

Rysunek 10. Rozkład odpowiedzi na pytanie o możliwości dostępu do źródeł informacji za pośrednictwem Biblioteki Wydziałowej



Źródło: opracowanie własne.

Rysunek 11. Rozkład odpowiedzi na pytanie o stopień zaspokojenia potrzeb informacyjnych za pomocą księgozbiornu Biblioteki Wydziałowej



Źródło: opracowanie własne.

Studenci Wydziałów Malarstwa i Rzeźby Akademii Sztuk Pięknych w Krakowie najchętniej wypożyczają książki do domu. Aż 51,2% osób najczęściej korzysta właśnie z wypożyczalni. Dużą popularnością cieszy się też czytelnia (24,1%). Stosunkowo niewielki odsetek badanych (po 5,3%) podaje Internet i mediatekę jako podstawowe źródło poszukiwań czytelniczych.

Najwięcej problemów sprawiało respondentom pytanie otwarte, dotyczące sugerowanych w Bibliotece zmian. Do najczęstszych postulatów należały: otwarcie Biblioteki we wszystkie dni tygodnia oraz wydłużenie godzin jej otwarcia. Czytelnicy zwracali również uwagę na konieczność poszerzenia księgozbioru biblioteki i wypożyczalni, zwłaszcza w zakresie sztuki współczesnej. Za szczególnie dotkliwy uznali brak bieżących czasopism poświęconych tej tematyce. Większość respondentów postulowała przeniesienie zajęć dydaktycznych i spotkań odbywających się często w czytelni, poza jej obręb.

Anonimowa ankieta przeprowadzona w Bibliotece jest doskonałym narzędziem oceny preferencji jej użytkowników. Badanie należy uznać za reprezentatywne dla całej docelowej grupy, ponieważ wzięli w nim udział przedstawiciele wszystkich lat studiów, w porównywalnych odsetkach. Grupa ankietowanych stanowi około 15% całkowitej liczby studentów Akademii. Również rozkład respondentów według płci, wśród uczestników badania, odzwierciedla stan rzeczywisty (niewielką przewagę na uczelni mają kobiety). Osoby biorące udział w ankiecie, były (i nadal są) częstymi i regularnymi bywalcami Biblioteki, można więc przypuszczać, że mają wyrobione zdanie na temat jej funkcjonowania.

Należy podkreślić, że respondenci bardzo pozytywnie ocenili przydatność Biblioteki, współpracę z bibliotekarzem i niedawno powstałą wypożyczalnię. Zwracali jednak uwagę na ograniczone zasoby wypożyczalni i zbyt krótkie ich zdaniem godziny otwarcia Biblioteki. Niektórzy postulowali również możliwość jednoczesnego wypożyczenia do domu większej liczby książek oraz poszerzenia księgozbioru.

Badanie potwierdziło wcześniejsze obserwacje, dotyczące specyfiki pracy biblioteki uczelni artystycznej [1. s. 77]. Ponownie okazało się, że studenci najbardziej cenią sobie bezpośrednią pomoc bibliotekarza w wyszukiwaniu źródeł informacji. Katalog traktują zaś jako „zło konieczne”, mimo że był on oceniany jako przyjazny i prosty w obsłudze. Anonimowa ankieta stanowi sprawdzoną, wiarygodną metodę badawczą umożliwiającą analizę preferencji czytelników. Odpowiednia konstrukcja pytań pozwala na określenie profilu użytkowników oraz ich oczekiwań wobec Biblioteki. Wprowadzenie w życie

uzasadnionych postulatów, pozwala na dopasowanie Biblioteki do wymagań konkretnego czytelnika. Wykorzystanie wyników ankiety umożliwia usprawnienie codziennej pracy, podniesienie jakości świadczonych usług, a w konsekwencji zwiększenie satysfakcji użytkowników. Wyniki ankiety posłużyły do modernizacji pracy Biblioteki Wydziałowej.

Ograniczony budżet Biblioteki uniemożliwia zakup dodatkowych egzemplarzy książek i prenumeratę czasopism znajdujących się już w Bibliotece Głównej. Aby jednak ułatwić użytkownikom Biblioteki Wydziałowej dostęp do tych pozycji, wybrana część księgozbioru poświęcona sztuce współczesnej (ok. 200 pozycji i 5 tytułów bieżących czasopism) jest czasowo przenoszona do Biblioteki Wydziałowej Malarstwa i Rzeźby ASP w Krakowie. Przedstawienie wyników ankiety na Radzie Bibliotecznej Akademii Sztuk Pięknych w Krakowie było czynnikiem, który zapoczątkował dyskusję na temat wprowadzenia w życie innych zmian postulowanych przez czytelników. Rozważana jest możliwość wydłużenia godzin pracy Biblioteki oraz przeniesienia zajęć dydaktycznych z czytelni w inne miejsce.

Zarówno wyniki przeprowadzonej ankiety, jak i będące ich skutkiem zmiany w funkcjonowaniu Biblioteki Wydziałowej, potwierdzają decydującą rolę użytkowników w procesie kształtowania współczesnej biblioteki. Regularne powtarzanie ankiety wydaje się doskonałym narzędziem analizy jakości usług bibliotecznych i stopnia dopasowania do konkretnej grupy czytelniczej.

Bibliografia

1. GERYK Marcin (red.). *Bibliotekarz: zawód czy powołanie?* Gdańsk: Wydawnictwo Wyższej Szkoły Zarządzania, 2010. ISBN 978-83-926884-4-0.
2. GRUSZECKA Helena. Badanie preferencji użytkowników i ocena małej biblioteki akademickiej na przykładzie Biblioteki Wydziału Nauk Rolniczych Akademii Rolniczej w Lublinie z siedzibą w Zamościu. *Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej*. 2007, nr 3-4, s. 13-17. ISSN 1230-5529.
3. KOCHAN Elżbieta. Badanie potrzeb użytkowników i ocena jakości usług w bibliotece akademickiej na przykładzie Biblioteki Głównej Akademii Ekonomicznej w Krakowie. *Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej*. 2005, nr 2, s. 31-36. ISSN 1230-5529.
4. Wojciechowska Maja (red.). *Koncepcje organizacji bibliotek*. Gdańsk: Wydawnictwo Ateneum – Szkoły Wyższej, 2012. ISBN 978-83-61079-16-3.