

Marzena Marcinek  
Biblioteka Politechniki Krakowskiej  
[marcinek@biblos.pk.edu.pl](mailto:marcinek@biblos.pk.edu.pl)  
Dorota Lipińska  
Biblioteka Politechniki Krakowskiej  
[lipinska@biblos.pk.edu.pl](mailto:lipinska@biblos.pk.edu.pl)

## **Czy oferta biblioteki akademickiej odpowiada oczekiwaniom naukowców? Zaproszenie do udziału w badaniach**

**Słowa kluczowe:** biblioteka akademicka; usługi biblioteczne; badania ankietowe;

Tytułowe pytanie autorki zadawały sobie wiele razy w ciągu długoletniej pracy w Bibliotece Politechniki Krakowskiej (BPK). Wielokrotnie i na różne sposoby pracownicy BPK badali poziom satysfakcji użytkowników biblioteki z oferowanych usług i zasobów. Zgodnie z misją BPK, podejmowano i podejmuje się różne formy promocji oferty za pośrednictwem strony WWW biblioteki, ogłoszeń w serwisach internetowych macierzystej uczelni, wiadomości wysyłanych indywidualnie lub zbiorowo do różnych grup naukowców, wykładów, prezentacji i warsztatów realizowanych w bibliotece oraz na poszczególnych wydziałach (np. w ramach seminariów instytutowych), poprzez konferencje i seminaria z udziałem bibliotekarzy i naukowców, a także kampanie reklamowe, np. w ramach Tygodnia Biblioteki PK, Tygodnia Open Access itp. Oprócz informacji o zasobach i usługach BPK, płynącej z biblioteki do jej użytkowników, pozyskuje się też informacje zwrotne od użytkowników, poprzez badania sondażowe, realizowane przy pomocy strony WWW BPK, i ankietowe, realizowane bezpośrednio wśród rzeczywistych i potencjalnych użytkowników BPK.

Biblioteka PK nie jest wyjątkiem – podobne działania prowadzi większość bibliotek naukowych. Jednakże mamy nieodparte wrażenie (wynikające z lektury literatury przedmiotu, własnych obserwacji i wielu rozmów z bibliotekarzami oraz naukowcami), że wysiłki bibliotekarzy są nieadekwatne do rezultatów. Innymi słowy, postrzeganie biblioteki przez naukowców i jej rola w oczach uczonych różnią się znacznie od tego, co bibliotekarze myślą o swojej roli w procesie dydaktycznym i badaniach naukowych.

### **Badania ankietowe**

Przewodni temat niniejszego numeru „Biuletynu EBIB” skłonił autorki do głębszej refleksji nad rezultatami pracy bibliotekarzy i zainspirował do zapoczątkowania badań w tym kierunku, prowadzonych przy aktywnej współpracy pracowników naukowych. W maju br. opracowano wstępny plan pracy, który zakłada przeprowadzenie dwuetapowych badań ankietowych wśród pracowników naukowych Politechniki Krakowskiej (badania pilotażowe i zasadnicze badania ankietowe) oraz przeprowadzenie analogicznych badań na innych polskich uczelniach, z pomocą bibliotekarzy, którzy wyrażą chęć przystąpienia do współ-

pracy (III etap). Etapy II i III mogą być realizowane równolegle. Zakładamy, że wyniki badań zostaną wykorzystane w dostosowaniu oferty biblioteki akademickiej do aktualnych oczekiwań naukowców. Opracowane wyniki ankiety zostaną udostępnione wszystkim pracownikom uczelni.

Pierwszy etap badań zrealizowano na przełomie maja i czerwca br., drugi i ewentualnie trzeci zaplanowano na jesień 2017 r. Celem I etapu było zgromadzenie materiału wyjściowego do dalszych badań oraz przetestowanie ankiety, a w konsekwencji jej optymalizacja, przed przystąpieniem do zasadniczych badań. Po rozesłaniu ankiety, w trakcie gromadzenia wyników, autorki odbyły szereg rozmów telefonicznych i osobistych z respondentami, którzy wyrażali swoje opinie o ankiecie. Ich uwagi oraz analiza wyników ankiety przyczyniły się do jej modyfikacji przed przystąpieniem do II etapu.

Po uzyskaniu akceptacji władz uczelni (i udzieleniu przez jej przedstawicieli odpowiedzi na pytania ankietowe), na przełomie maja i czerwca br. prośbę o wypełnienie anonimowej ankiety rozesłano do 110 samodzielnych pracowników naukowych ze wszystkich wydziałów. Ok 60% ankietowanych stanowili naukowcy, którzy w ciągu ostatnich trzech lat aktywnie korzystali z usług OIN BPK (m.in. w związku z rejestracją publikacji w bazie Bibliografia Publikacji Pracowników PK). Dla wygody ankietowanych formularz ankiety zamieszczono w internecie. W tym celu wykorzystano darmową wersję programu Survio (<https://www.survio.com/pl/>).

W ciągu dwóch tygodni uzyskano 29 odpowiedzi. Niewielka responsywność mogła wynikać z faktu, że ankietę rozesłano bez uprzedniej informacji o planowanych badaniach, nie określono też daty zamknięcia ankiety. Ponadto ankietę udostępniono w niedogodnym dla naukowców terminie (tuż przed letnią sesją egzaminacyjną). Autorkom zależało jednak na przeprowadzeniu ankiety wiosną, by wykorzystać okres wakacji na staranne przygotowanie zasadniczych badań, które w warunkach uczelni najlepiej realizować na przełomie października i listopada. Doświadczenia zebrane w trakcie I etapu badań będą mogły wykorzystać także biblioteki, które przystąpią do współpracy w nowym roku akademickim.

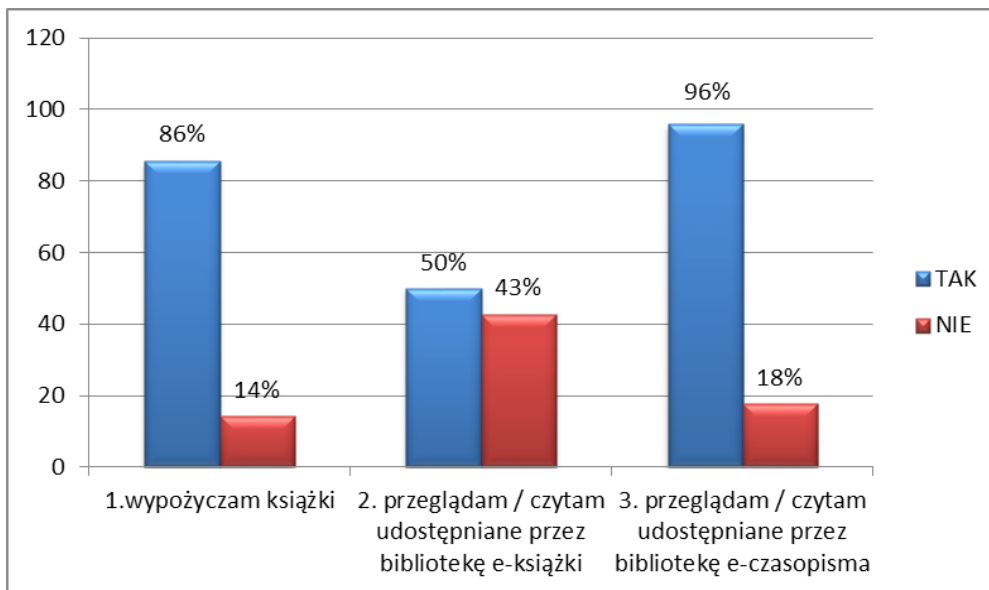
## **Ankieta**

Przed rozpoczęciem badań wstępnie sformułowane pytania ankiety były konsultowane z naukowcami korzystającymi z usług Oddziału Informacji Naukowej (OIN) BPK i modyfikowane wg ich sugestii. Sprawdzone również, ile czasu zajmuje wypełnienie ankiety naukowcom, którzy widzą ją po raz pierwszy (5–10 minut).

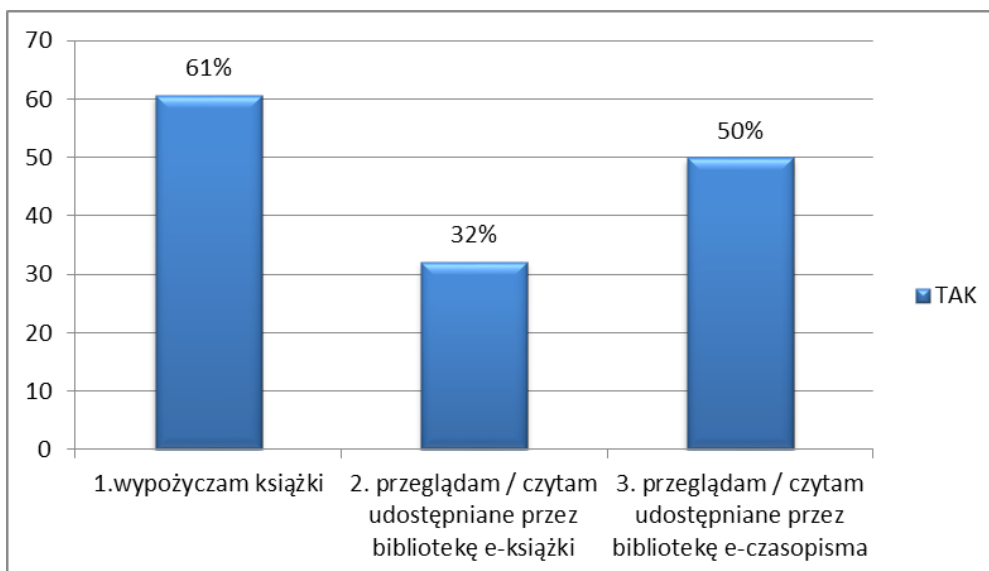
Anonimowa ankieta udostępniona naukowcom w I etapie składała się z 14 pytań zamkniętych. Pytania zostały podzielone na trzy grupy. Odpowiedzi na pytania z pierwszej grupy charakteryzują respondenta jako użytkownika biblioteki – wskazują zasoby i usługi wykorzystywane przez niego, w tym takie, z których korzystał w bieżącym roku akademickim. Pytania z drugiej grupy odnoszą się do satysfakcji respondenta z zasobów i usług biblioteki. Pytania z trzeciej grupy dostarczają informacji o oczekiwaniach respondenta wobec biblioteki w odniesieniu do zasobów i usług wymienionych w pierwszej grupie oraz ewentual-

nych nowych usług. Oczekiwane usługi przyporządkowano poszczególnym etapom pracy naukowej. Konstrukcja ankiety umożliwia analizę korelacji pomiędzy znajomością usług macierzystej biblioteki i ich wykorzystaniem, a oczekiwaniami względem biblioteki na różnych etapach pracy naukowej. Kwestionariusz ankiety zamieszczono na końcu artykułu.

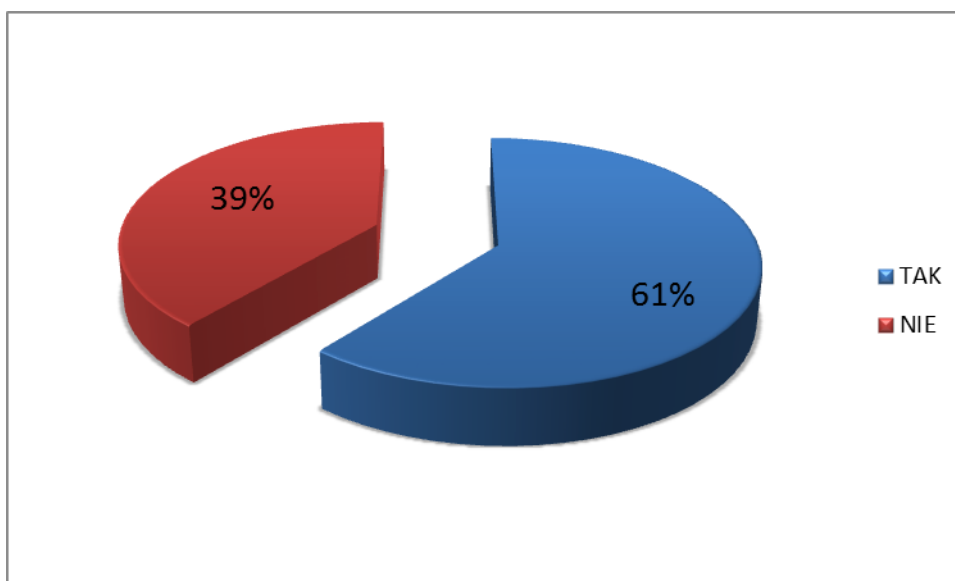
### Przykłady wyników ankiety



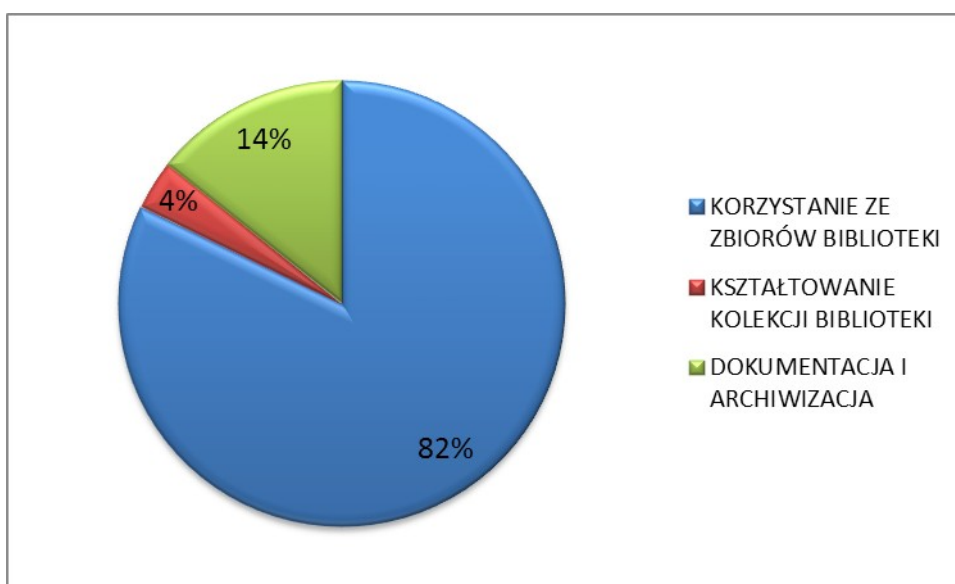
Rys. 1. Odpowiedzi respondentów na pytanie o korzystanie ze zbiorów biblioteki.  
Źródło: oprac. własne.



Rys. 2. Odpowiedzi respondentów na pytanie o korzystanie ze zbiorów biblioteki w roku akademickim 2016/17.  
Źródło: oprac. własne.



Rys. 3. Odpowiedzi respondentów na pytanie, czy zasoby biblioteki są wystarczające do pracy naukowej i dydaktycznej.  
Źródło: oprac. własne.



Rys. 4. Odpowiedzi na prośbę o uszeregowanie usług biblioteki wg ważności.  
Źródło: oprac. własne.

Zgromadzone informacje ułatwią poznanie i zrozumienie aktualnych oczekiwań naukowców wobec biblioteki oraz kształtowanie usług biblioteki zgodnie z tymi oczekiwaniami. Z drugiej strony, odpowiedzi na pytania ankiety mogą uświadomić naukowcom, że oferta ich biblioteki jest szeroka i może im wydatnie pomóc na różnych etapach pracy naukowej i dydaktycznej.

Biblioteka może wykorzystać wyniki ankiety w kształtowaniu usług dla różnych grup użytkowników (np. szkolenia dla zaawansowanych użytkowników, dotyczące wybranych usług itd.). Mogą one być przydatne także w wypadku dyskusowania potrzeby wprowadzania nowych usług z władzami uczelni.

Pytania ankiety zostały tak sformułowane, by mogły je zastosować różne biblioteki. Autorki rozmawiały wstępnie z pracownikami kilku bibliotek o możliwości przeprowadzenia ankiety z ich pomocą na innych uczelniach. Jeśli bibliotekarze zechcą się włączyć do tej pracy, będzie można zgromadzić i porównać informacje o oczekiwaniach naukowców z różnych bibliotek naukowych w kraju.

Serdecznie zapraszamy do współpracy!

## KWESTIONARIUSZ Oferta biblioteki – wykorzystanie

*Proszę zaznaczyć TAK lub NIE. Dodatkowo proszę zaznaczyć pole "RA", jeśli opisana czynność miała miejsce przynajmniej jeden raz w bieżącym roku akademickim*

### 1. KORZYSTANIE ZE ZBIORÓW BIBLIOTEKI

- wypożyczam książki
- przeglądam / czytam udostępniane przez bibliotekę e-książki
- przeglądam / czytam udostępniane przez bibliotekę e-czasopisma

### 2. KSZTAŁTOWANIE KOLEKCJI BIBLIOTEKI

- składam prośby o zakup potrzebnych książek do zbiorów biblioteki
- zgłaszam wykazy literatury uzupełniającej do realizowanych przeze mnie przedmiotów, w celu zapewnienia przez bibliotekę dostępu do niej studentom

### 3. ŹRÓDŁA INFORMACJI O NOWYCH PUBLIKACJACH

- przeglądam zamieszczone w katalogu biblioteki spisy treści drukowanych książek i czasopism
- przeglądam bazy danych i serwisy udostępniane przez bibliotekę
- odwiedzam wystawy książek organizowane przez bibliotekę
- korzystam z tematycznych przeglądów publikacji dostarczanych przez bibliotekę
- korzystam z multiwyszukiwarki obejmującej wszystkie zasoby biblioteki (drukowane i elektroniczne)

### 4. DOKUMENTACJA I ARCHIWIZACJA

- rejestruję swoje publikacje w uczelnianej bazie „Bibliografia Publikacji Pracowników PK”
- deponuję własne publikacje / prezentacje / wykłady w uczelnianym repozytorium

#### 5. ROZWIJANIE KOMPETENCJI INFORMACYJNYCH

- biorę udział w e-kursach przygotowanych przez bibliotekę
- biorę udział w prezentacjach, warsztatach, szkoleniach organizowanych przez bibliotekę
- zamawiam zorganizowane przez bibliotekę (w bibliotece lub na moim wydziale) prezentacje, warsztaty, szkolenia na interesujący mnie temat, związany z informacją naukową

#### 6. INNE USŁUGI BIBLIOTEKI

- korzystam z pomocy biblioteki w wyborze i / lub przeszukiwaniu źródeł informacji
- korzystam z wypożyczalni międzybibliotecznej, która sprowadza dla mnie publikacje z innych bibliotek polskich lub zagranicznych
- korzystam z pomocy dotyczącej formatów opisów bibliograficznych i/lub menedżerów bibliografii
- korzystam z pomocy biblioteki przy wyborze czasopism, w których warto publikować
- korzystam z informacji na stronie WWW biblioteki

#### **Potrzeby naukowców a oferta biblioteki**

#### 7. KTÓRE GRUPY USŁUG BIBLIOTEKI SĄ DLA PAŃSTWA NAJWAŻNIEJSZE?

- korzystanie ze zbiorów biblioteki
- kształtowanie kolekcji biblioteki
- źródła informacji o nowych publikacjach
- dokumentacja i archiwizacja
- rozwijanie kompetencji informacyjnych
- inne usługi biblioteki

#### 8. CZY ZASOBY BIBLIOTEKI SĄ WYSTARCZAJĄCE DLA PAŃSTWA PRACY NAUKOWEJ I DYDAKTYCZNEJ?

- tak
- nie

#### 9. JEŚLI ZASOBY BIBLIOTEKI NIE SĄ DLA PAŃSTWA WYSTRACZĄCE, TO CZEGO BRAKUJE?

- książek z mojej dziedziny
- czasopism z mojej dziedziny
- norm z mojej dziedziny
- baz danych z mojej dziedziny
- dostatecznej liczby egzemplarzy książek
- najnowszych / aktualnych publikacji
- informacji o zasobach biblioteki na jej stronie WWW
- informacji o wyszukiwaniu w zasobach biblioteki

## **O które usługi na różnych etapach pracy naukowej chcieliby państwo rozszerzyć ofertę biblioteki?**

### **10. DEFINIOWANIE TEMATU BADAŃ, GROMADZENIE LITERATURY, POSZUKIWANIE PARTNERÓW**

- wyszukiwanie literatury niezbędnej do realizowanych przez Państwa projektów, grantów itp.
- zestawienie źródeł informacji, które warto / należy przeglądać
- analiza stanu wiedzy (przegląd literatury na interesujący Państwa temat, analiza trendu – rozkład publikacji i cytowań artykułów na wybrany temat w wybranym przedziale czasowym)
- zestawienie osób i instytucji zajmujących się wybranymi tematami (np. wg krajów)
- ocena wiarygodności źródeł informacji
- przegląd patentów i wzorów użytkowych
- przygotowanie wizyt w innych bibliotekach
- wyszukiwanie możliwości finansowania badań (projekty, granty, stypendia itd.)

### **11. REALIZACJA BADAŃ / PROJEKTU I OPRACOWANIE WYNIKÓW**

- śledzenie najnowszej literatury i wysyłanie Państwu spersonalizowanych wykazów/powiadomień
- opracowanie bibliografii analitycznej i / lub adnotowanej (opisy bibliograficzne uzupełnione abstraktami/adnotacjami)
- organizacja i zarządzanie informacjami, tworzenie / przetwarzanie zestawień bibliograficznych
- wybór / przeglądanie / tworzenie baz danych do projektu
- organizacja przechowywania danych badawczych (repozytoria danych)

### **12. PUBLIKOWANIE I DZIELENIE SIĘ WYNIKAMI BADAŃ**

- analiza czasopism wg określonych kryteriów (wskaźniki jakości czasopism np. IF, cytowalność, procent niecytowanych artykułów itp.) celem wyboru czasopism, w których warto publikować)
- weryfikowanie i uzupełnianie danych bibliograficznych zamieszczanych przez Państwa w artykułach / książkach jako literatura (bibliografia załącznikowa)
- pomoc w analizowaniu umów wydawniczych pod kątem możliwości dalszego wykorzystania publikacji
- konsultacje w sprawie spełnienia wymogów otwartego dostępu do publikacji, otwarte licencje
- pomoc w archiwizacji pracy w repozytorium instytucjonalnym i / lub dziedzinowym
- rejestracja publikacji w pozauczelnianych repozytoriach / bazach danych

### **13. WIDOCZNOŚĆ I PROMOCJA W INTERNECIE**

- sporządzanie wykazów cytowań Państwa publikacji w różnych źródłach
- wyliczanie wskaźnika Hirsha dla Państwa lub zespołu naukowców na podstawie różnych źródeł informacji o publikacjach

- pomoc w rejestracji i tworzeniu profilu autora w ORCID (międzynarodowy system identyfikacji autorów; odpowiedniki DOI dla publikacji)
- pomoc w rejestracji i tworzeniu profilu autora w serwisach naukowych
- analiza wskaźników altmetrycznych (widoczne w internecie wskaźniki wykorzystania Państwa publikacji – np. pobrania do programów zarządzających publikacjami, np. Mendeley)

#### 14. CZY CHCIELIBY PAŃSTWO ROZSZERZYĆ ZAKRES USŁUG BIBLIOTEKI, TAK BY LEPIEJ SŁUŻYŁA PAŃSTWU W PRACY DYDAKTYCZNEJ?

- opracowanie wykazów literatury przedmiotu z uwzględnieniem zasobów dostępnych w macierzystej bibliotece i / lub w innych bibliotekach
- pomoc w nauczaniu studentów podstaw informacji naukowej (źródła informacji i zasady ich wykorzystania, ocena jakości informacji, podstawy prawa autorskiego i zasady cytowania publikacji, sporządzanie przypisów i bibliografii załącznikowej)

#### 15. DODATKOWE UWAGI