

Badanie jakości i profilowanie usług biblioteczno-informacyjnych w informacyjnym modelu naukowej biblioteki technicznej

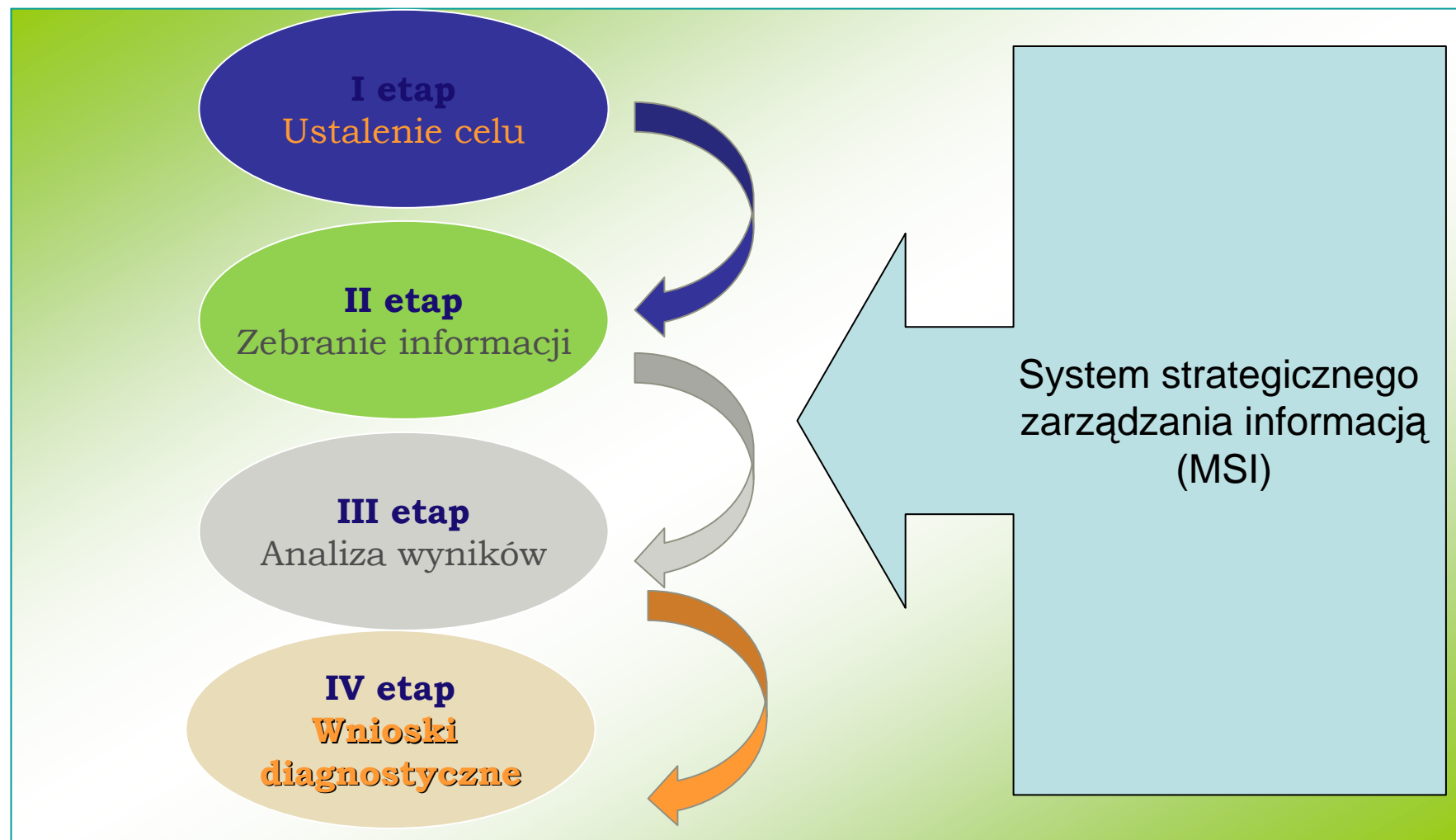
dr inż. Beata Korzystka
*Odział Informacji Naukowej
Pracownia Biblioteki Elektronicznej*

WPROWADZENIE

Ciągle rosnące wymagania informacyjne współczesnego społeczeństwa informacyjnego i dynamika rozwoju technologii informacyjno-komunikacyjnych powoduje, że działalność bibliotek naukowych musi być skoncentrowana na ciągłym i systematycznym podnoszeniu poziomu jakości oferowanych usług informacyjnych oraz na ich celowym przekształcaniu zgodnie z potrzebami określonych dyscyplin naukowych i grup użytkowników:

- pracowników naukowych,
- doktorantów,
- studentów.

Metodyka badania potrzeb informacyjnych



I etap - cel, zakres i przedmiot badań

Cel badania - dostarczenie danych niezbędnych do przeprowadzenia analizy i usprawnienia procesów informacyjnych w MSI.

Zakres badań - usługi i procesy dotyczące wyszukiwania, udostępniania, przekazywania, zapisu i przetwarzania informacji (odpowiedzi wyszukiwawczej).

Przedmiot badań - realizowane funkcje i zadania oraz powiązania informacyjne.

II etap – zbierania informacji

- **ocena zaproponowanych i dostępnych źródeł informacji** (biorąc pod uwagę wiarygodność informacji, rangę naukową czasopisma lub bazy naukowej, poziom szczegółowości, czas i koszt uzyskania informacji, itp.),
- **propozycję i wybór metod zbierania informacji jakościowych** (wywiad standaryzowany, ankieta, obserwacja uczestnicząca, metoda SERQUAL, Critical Incident Technique – CIT, Mystery Shopping, narzędzia badawcze – uniwersalny wzorzec jakości usług, LibQUAL, itp.) oraz
- **ilościowych** (metody pomiaru – np. statystyczne; wskaźniki: efektywności, statystyczne; narzędzia pomiarowe).



III etap – analiza wyników

- dokonanie pomiaru,
- obserwacja,
- gromadzenie,
- opracowanie,
- uporządkowanie zebranych wyników badań.



IV etap – sformułowanie wniosków diagnostycznych

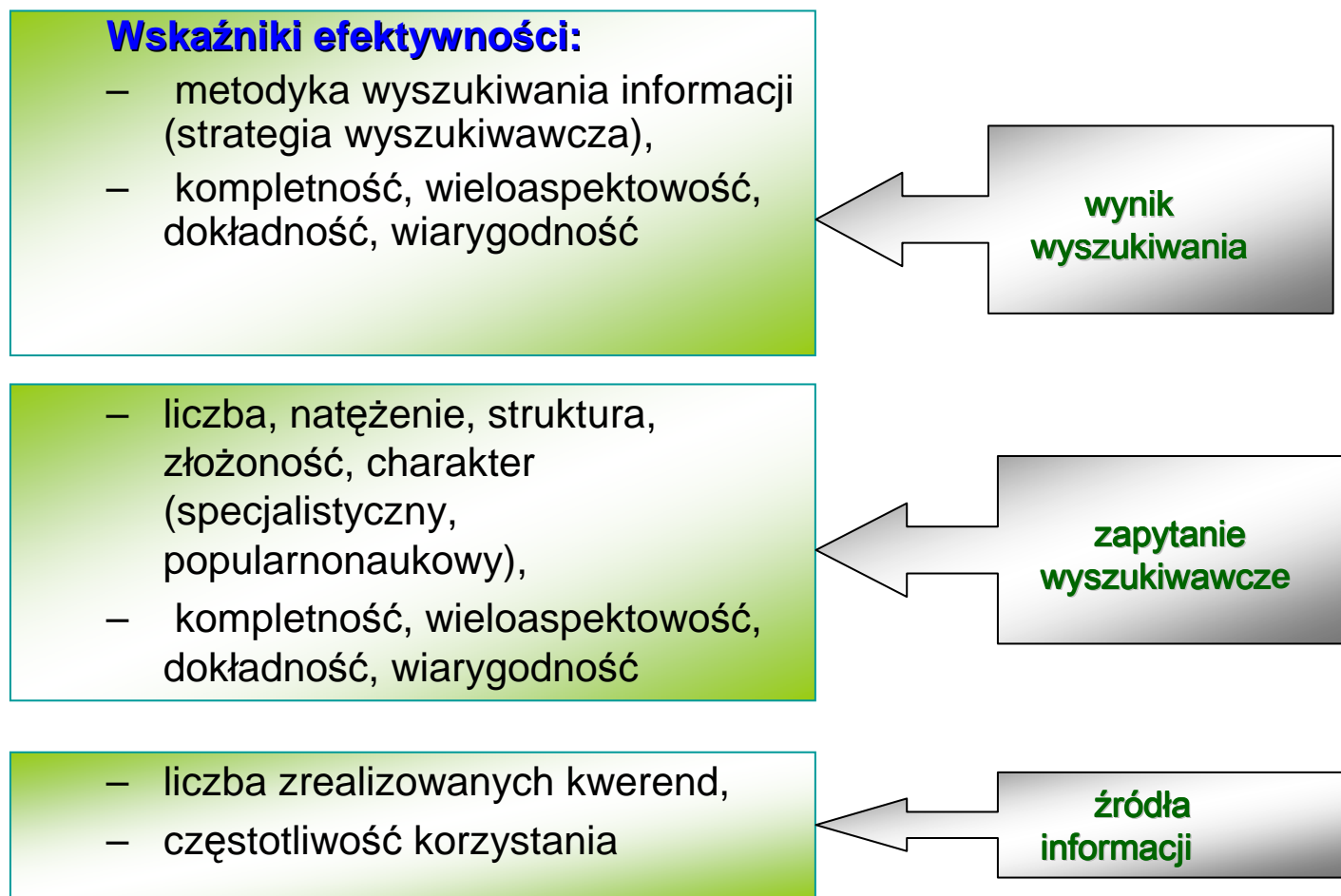
Cele diagnostyczne metodyki i diagnozy MSI obejmujące proces całościowo powinny zawierać:

- krytyczną ocenę i analizę własnych i zewnętrznych zasobów informacyjnych (źródeł informacji),
- wskazanie potencjalnych źródeł informacji zaspokajających potrzeby informacyjne,
- zestawienie decyzji występujących w procesie obsługi użytkownika wraz z odpowiadającymi im potrzebami informacyjnymi,
- ocenę stopnia zaspokojenia potencjalnych potrzeb informacyjnych,
- analizę przyczynową braku zaspokojenia występujących potrzeb informacyjnych,
- krytykę realizowanych zadań i spełnianych funkcji w zakresie wspomagania informacyjnego procesem zarządzania informacją.

Płaszczyzny badania efektywności i jakości usług informacyjnych

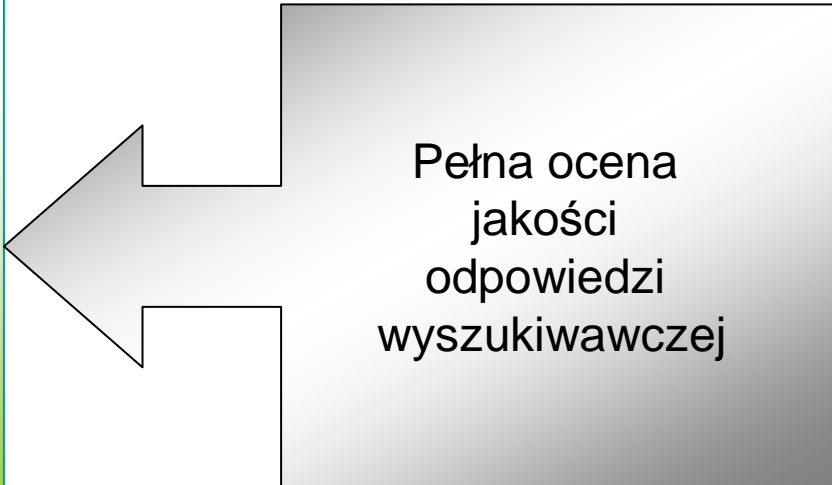
1. Ocena produktów i zasobów biblioteczno-informacyjnych.
2. Badanie potrzeb, oczekiwań i wymagań klientów.
3. Koncentrowanie się na procesach pracy w systemach biblioteczno-informacyjnych i wykrywanie ewentualnych błędów lub pomyłek.
4. Rachunek kosztów funkcjonowania i kosztów jakości.

Podjęcie pierwsze - ocena produktów (informacja) i zasobów biblioteczno-informacyjnych (źródła informacji) - znajomość metod i sposoby oceny



Podejście pierwsze cd.

- Wnikliwa analiza i dobór źródeł informacji
- umiejętna ich archiwizacja,
- zapis,
- wyszukiwanie (tworzenie zaawansowanych strategii wyszukiwawczych),
- przetwarzanie uzyskanej informacji (np. interaktywne narzędzia w postaci arkuszy kalkulacyjnych lub tabel)



Pełna ocena
jakości
odpowiedzi
wyszukiwawczej

- ocena dostępności wewnętrznych i zewnętrznych źródeł informacji (terminale biblioteki, system HAN – pozwalający na autoryzowany dostęp do informacji dla użytkowników spoza sieci uczelnianej)
- zaplecze techniczne (sprzęt), technologiczne (oprogramowanie)

Podejście drugie - badanie potrzeb, oczekiwań i wymagań użytkowników - dobór odpowiednich narzędzi i metod do analizy danych dotyczących preferencji użytkowników.

- **Specjaliści ds. Informacji Naukowej**

- Infoprogram I „**Usługi biblioteczno-informacyjne**” dla studentów I roku - szkolenie asynchroniczne - e-learning

- Infoprogram II „**Umiejętności informacyjne**” - szkolenie umiejętności wyszukiwania informacji niezbędnych przy pisaniu prac dyplomowych, dla studentów III roku (studiów inżynierskich) i IV roku (studiów magisterskich) – wykłady

- Infoprogram III "**Umiejętności informacyjne w nauce i technice**" - zaawansowany kurs dla uczestników studiów doktoranckich, pozwalający na zdobycie umiejętności informacyjnych wspomagających procesy naukowo-badawcze - wykłady

- **Szkolenia specjalistyczne** dla użytkowników i personelu bibliotecznego

- **Szkolenia indywidualne** dla użytkowników

- **Promowanie systemu biblioteczno-informacyjnego**, między innymi poprzez publikowanie materiałów informacyjnych, organizowanie wystaw oraz uczestnictwo w festiwalach i innych przedsięwzięciach uczelnianych i zewnętrznych

- **Wolny dostęp do zbiorów** (z portalu biblioteki, poprzez system HAN)

- **Przyjazny interfejs portalu BGPP** www.ml.put.poznan.pl

Podejście trzecie - procesy pracy w systemach biblioteczno-informacyjnych i wykrywanie ewentualnych błędów i pomyłek.

- ocena zgodności i niezgodności wykonywania określonych działań z normami, specyfikacjami, czy zapisanymi procedurami,
- uwzględnianie potrzeb i oczekiwań użytkowników,
- ocena i zdolność systemu MSI (strategicznego zarządzania informacją),
- rozwiązywanie potencjalnych i rzeczywistych problemów związanych z zarządzaniem informacją,

Metodyka formułowania zapytań wyszukiwawczych



»Tworzenie instrukcji wyszukiwawczych

- termin prosty (jedno słowo, z zakresu słów języka potocznego)
- termin złożony (fraza, operatory logiczne Boole`a)
- język naturalny

Metody badawcze wykorzystane do planowania strategii wyszukiwania informacji



- wywiad standaryzowany



- obserwacja uczestnicząca

- analiza zapytań wyszukiwawczych

Stopnie zaawansowania użytkowników (w oparciu o metodę obserwacji uczestniczącej)

- **nowicjusze (użytkownicy początkujący)** - nie posiadający wiedzy na temat dostępnych zasobów i systemu informacyjno-wyszukiwawczego, wymagający niejednokrotnie pomocy osób trzecich zarówno przed, jak i podczas wyszukiwania
- **średniozaawansowani** - posiadający podstawową wiedzę o bazach i serwisach informacyjnych oraz korzystający z trybów wyszukiwawczych o małym stopniu złożoności za pomocą prostych terminów wyszukiwania
- **eksperci (użytkownicy zaawansowani)** - samodzielnie poszukujący informacji w dostępnych zasobach, formułujący zapytania złożone w zaawansowanych trybach wyszukiwawczych

Modele w postępowaniu użytkowników w poszukiwaniu informacji

- **Wyszukiwanie zakończone** - polegające na efektywnym dotarciu do źródła informacji, przejawiające się uzyskaniem listy rekordów odpowiadających sformułowanej kwerendzie
- **Wyszukiwanie nie zakończone**
brak dotarcia do poszukiwanej informacji wynikający m.in. ze źle sformułowanego zapytania wyszukiwawczego lub nie wykorzystaniem pełnych możliwości identyfikacji informacji w bazie
- **Wyszukiwanie celowe** - poszukiwanie w zbiorach informacji związanych z daną tematyką
- **Wyszukiwanie przypadkowe** - powolne odkrywanie informacji za pomocą linkowania w przypadkowo wybranych zbiorach

- Stwierdzono, że do najważniejszych czynników mających wpływ na sposób poszukiwania informacji przez użytkownika i formułowanie strategii wyszukiwawczej jest wiedza użytkownika:
 - na temat poszukiwanej dziedziny,
 - na temat dostępnych zasobów informacji,
 - o systemie informacyjno-wyszukiwawczym i
 - rodzajach oraz umiejscowieniu narzędzi linkujących do tekstu źródłowego w formie elektronicznej lub drukowanej.

- Diagramy w postaci ścieżki „wyszukiwawczej” i „użytkownika” pokazały, że:
 - dobór kryteriów wyszukiwawczych i
 - stopień zaawansowania użytkownikadeterminują rozbieżności w możliwościach dotarcia do poszukiwanej informacji.

🌐 Z punktu widzenia świadczonych usług informacyjnych, planowanie strategii i formułowanie instrukcji wyszukiwawczych w poszukiwaniu informacji powinno uwzględniać przede wszystkim:

- możliwość identyfikacji informacji w bazach oraz w serwisach, ich interfejsy wyszukiwawcze i sposób organizacji,
- zawartość merytoryczną i zakres dziedzinowy,
- dodatkowe opcje, dzięki którym wyszukiwanie jest efektywniejsze oraz
- narzędzia linkujące pozwalające na dotarcie do informacji źródłowej.

Korzystka B., Pujanek I.: Planowanie strategii wyszukiwania informacji w zasobach drukowanych i elektronicznych dostępnych dla użytkowników Politechniki Poznańskiej, W: Informacja dla nauki a świat zasobów cyfrowych. Materiały konferencyjne pod red. H. Ganińskiej, Poznań 2008, 96-103.

Podejście czwarte - rachunek kosztów funkcjonowania biblioteki w informacyjnym modelu i minimalizacja kosztów usług informacyjnych

Do kosztów związanych z poprawą jakości usług informacyjnych należy zaliczyć:

- **koszty zapobiegania** (szkolenia specjalistów ds. Informacji Naukowej, organizację zespołów zadaniowych),
- **koszty oceny jakości** (prowadzenie prac rozpoznawczych, studyjnych, badawczych i projektowych – własnych oraz we współpracy z innymi bibliotekami i instytucjami – w zakresie informacji naukowej i bibliotekoznawstwa – dla potrzeb kształcenia i badań),
- **koszty błędów wewnętrznych** (w obrębie organizacji) i **zewnętrznych** (zgłoszonych przez użytkowników informacji),
- **koszty przekroczenia wymagań użytkowników** (np. zbędne kopie dokumentów – analizy cytowań w wersji drukowanej),
- **koszty straconych korzyści** (straty w wizerunku instytucji związane z niemożliwością zaspokojenia potrzeb użytkowników).

Pomiar jakości usług – ankieta

Cel ankiety

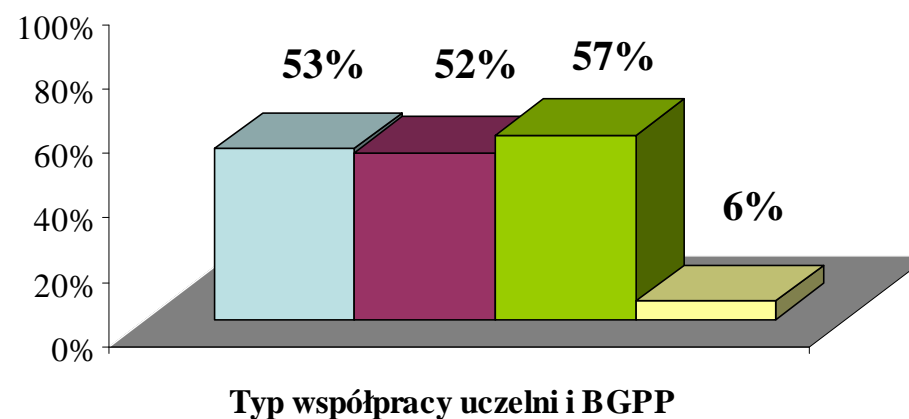
zdiagnozowanie: frekwencji korzystania z oferowanych usług, umiejętności informacyjnych pracowników naukowo-dydaktycznych, częstotliwości korzystania z poszczególnych źródeł informacji udostępnianych z portalu BGPP oraz stanu współpracy biblioteki z kadrami naukowymi istotnego dla procesu kształcenia i badań naukowych.



Wyniki ankiety nauczycieli akademickich - badanie jakości usług informacyjnych

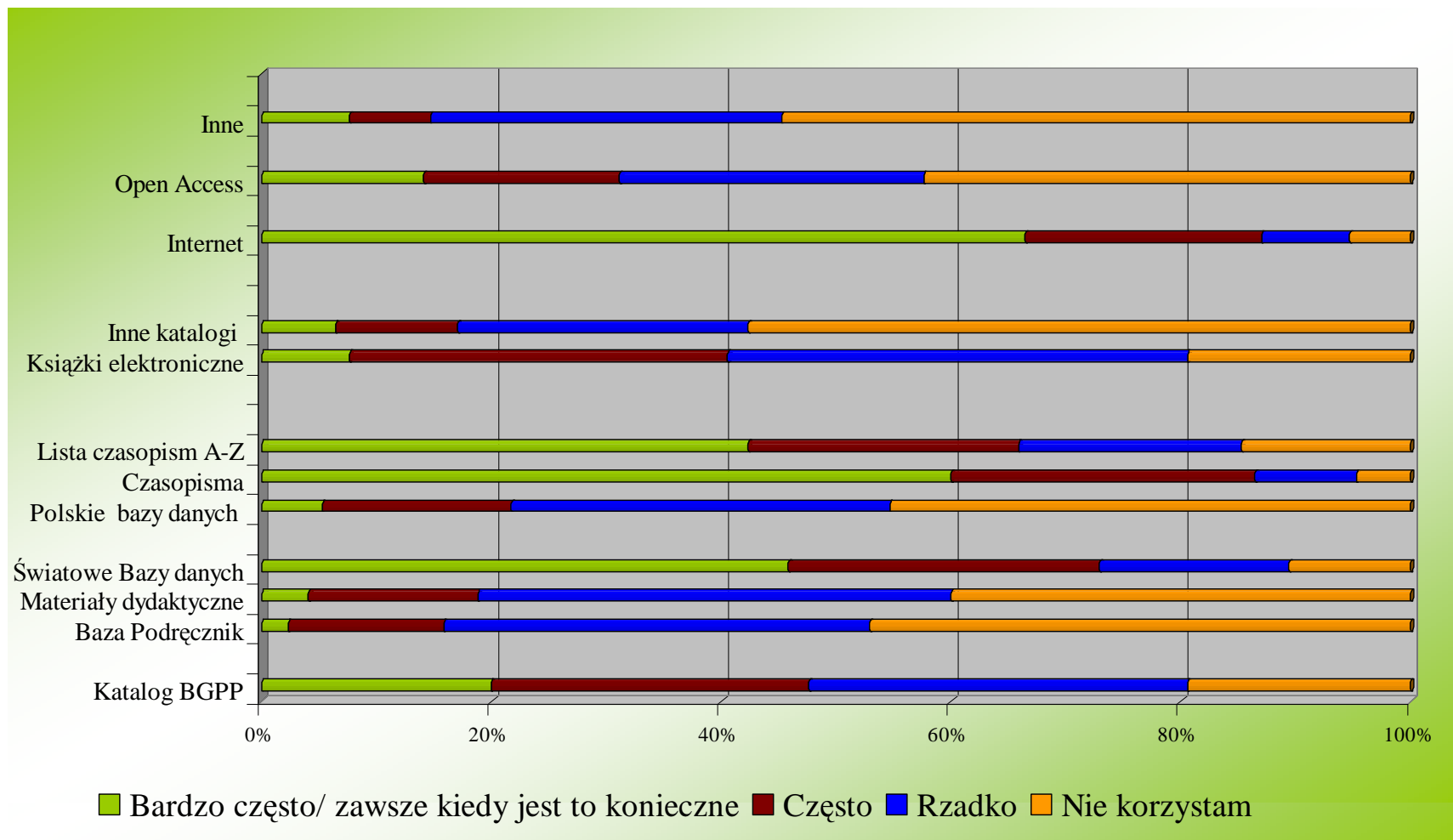
Wydz.	Arch.	BiIŚ	BMIZ	EiT	EL	FT	liZ	MRiT	TCH	SUMA
Liczba nauczycieli akademickich = Liczbie ankiet wysłanych	34	163	146	57	196	57	217	121	92	1083
Liczba ankiet otrzymanych	3	27	20	9	19	14	33	16	29	170
Procentowy udział nauczycieli akademickich w ankiecie	9%	17%	14%	16%	10%	25%	15%	13%	32%	16%

Czy uważają Państwo, że jest potrzebna instytucjonalna współpraca wydziału, instytutu z BGPP? Jeśli tak to, która z zaproponowanych form współpracy wydaje się Państwu najbardziej istotna?

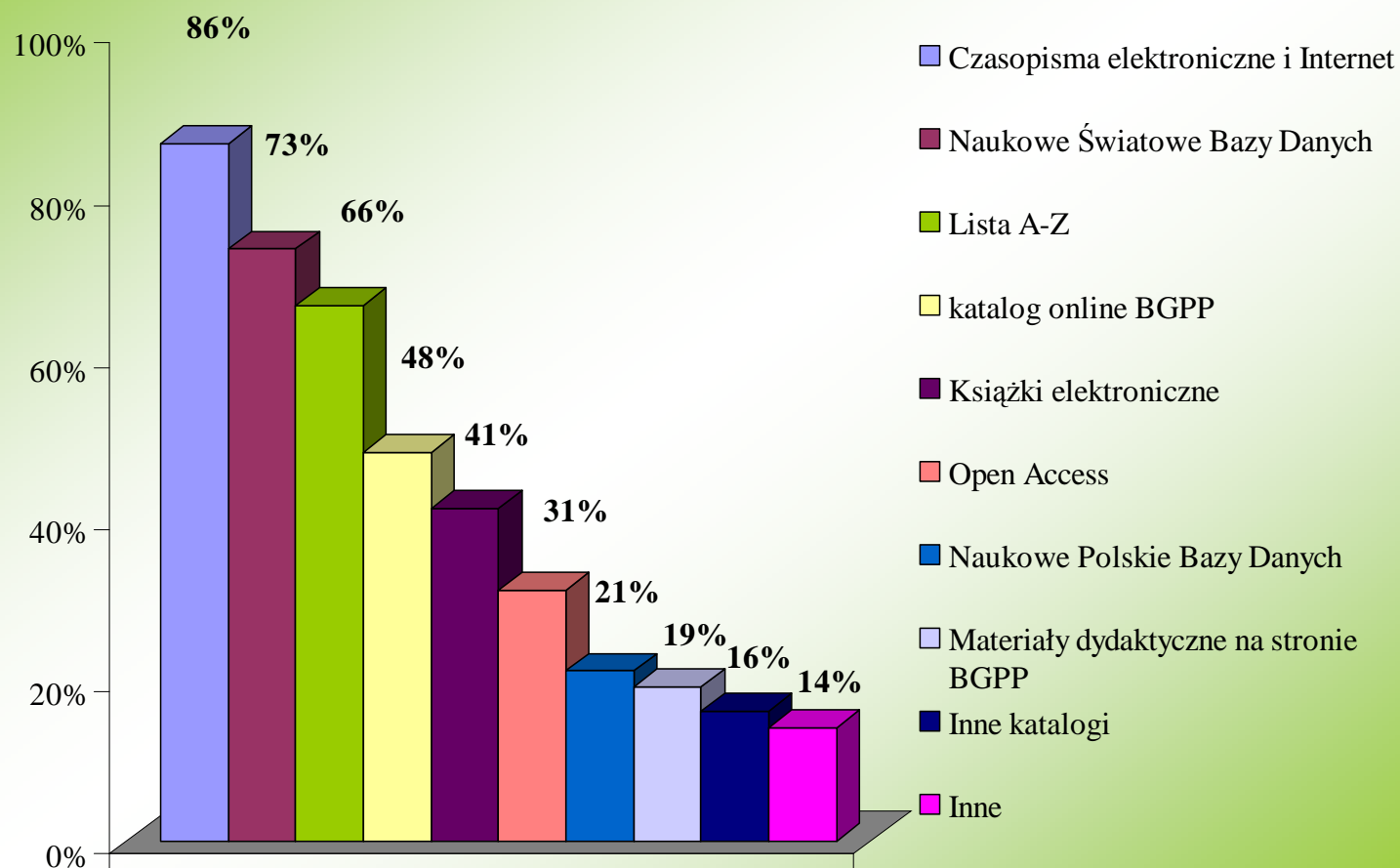


- Szkolenia informacyjno-dydaktyczne dla pracowników i/lub doktorantów (wykłady, wyszukiwanie literatury itp.)
- Promocja współczesnego dorobku naukowego - prace doktorskie, habilitacyjne w repozytorium instytucjonalnym PP
- Udostępnianie materiałów dydaktycznych z terminali BGPP
- Inne

Proszę określić skąd i jak często czerpią Państwo informacje potrzebne do pracy naukowo-dydaktycznej

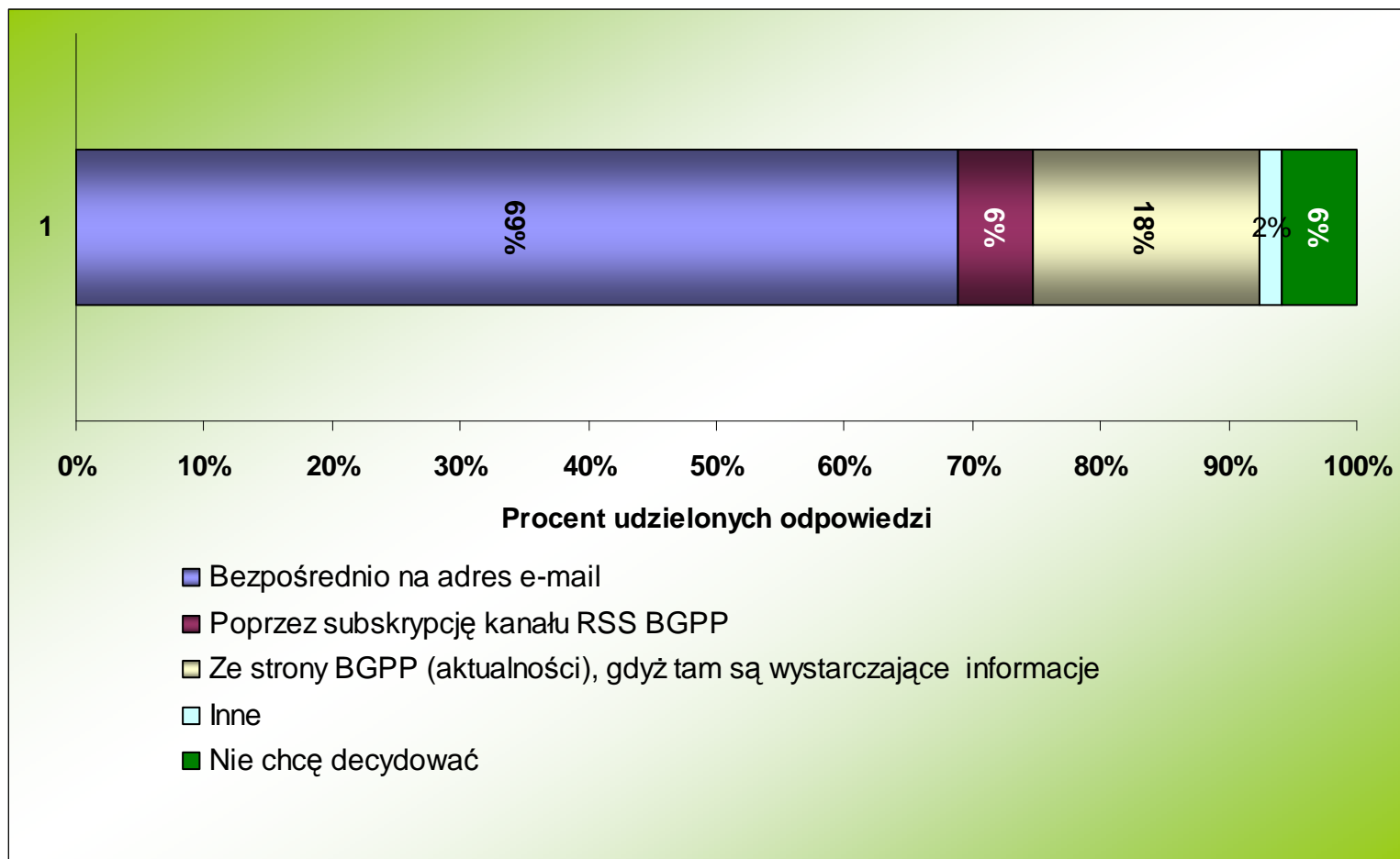


Proszę określić skąd i jak często czerpią Państwo informacje potrzebne do pracy naukowo-dydaktycznej

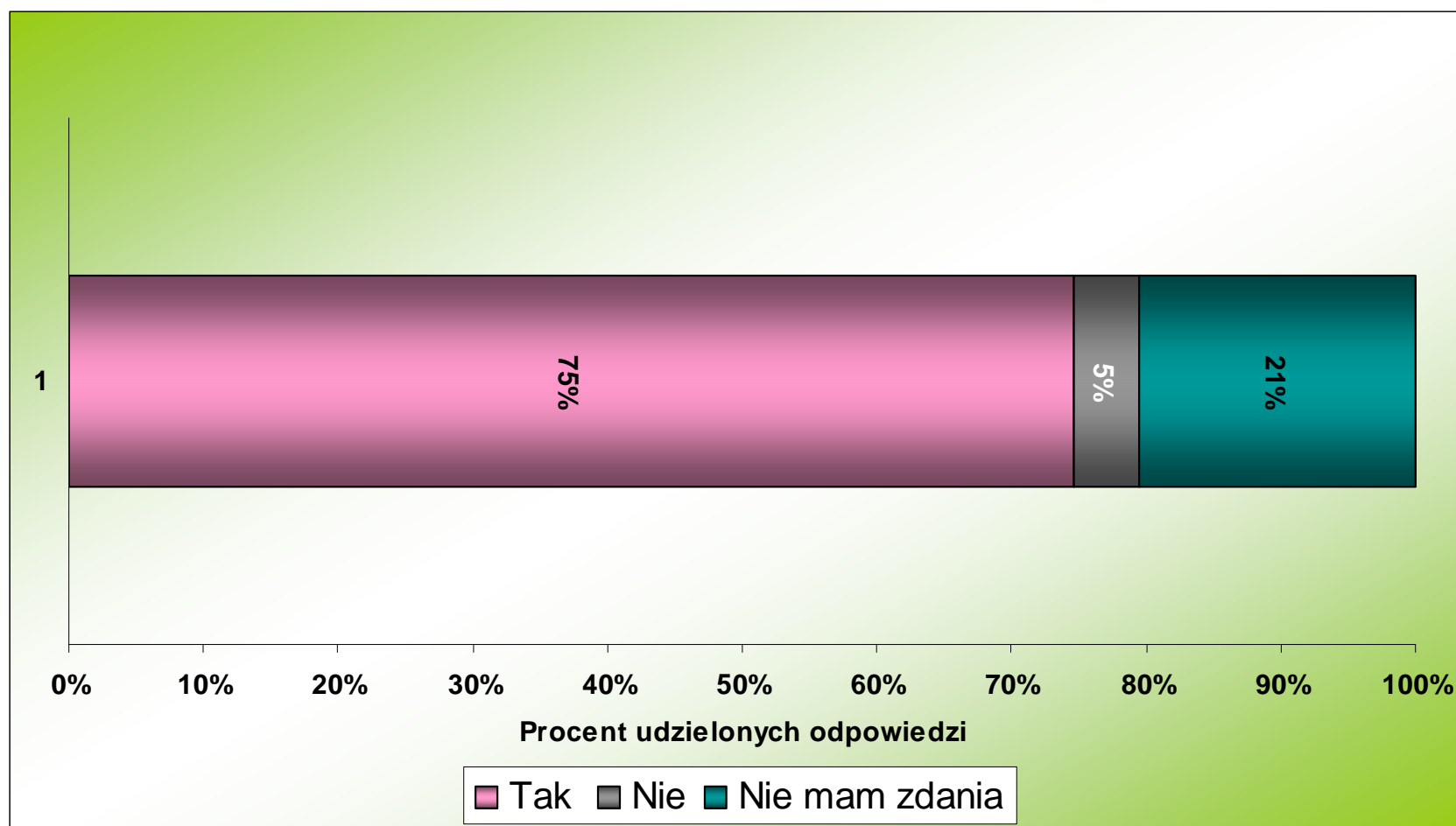


Typy źródeł

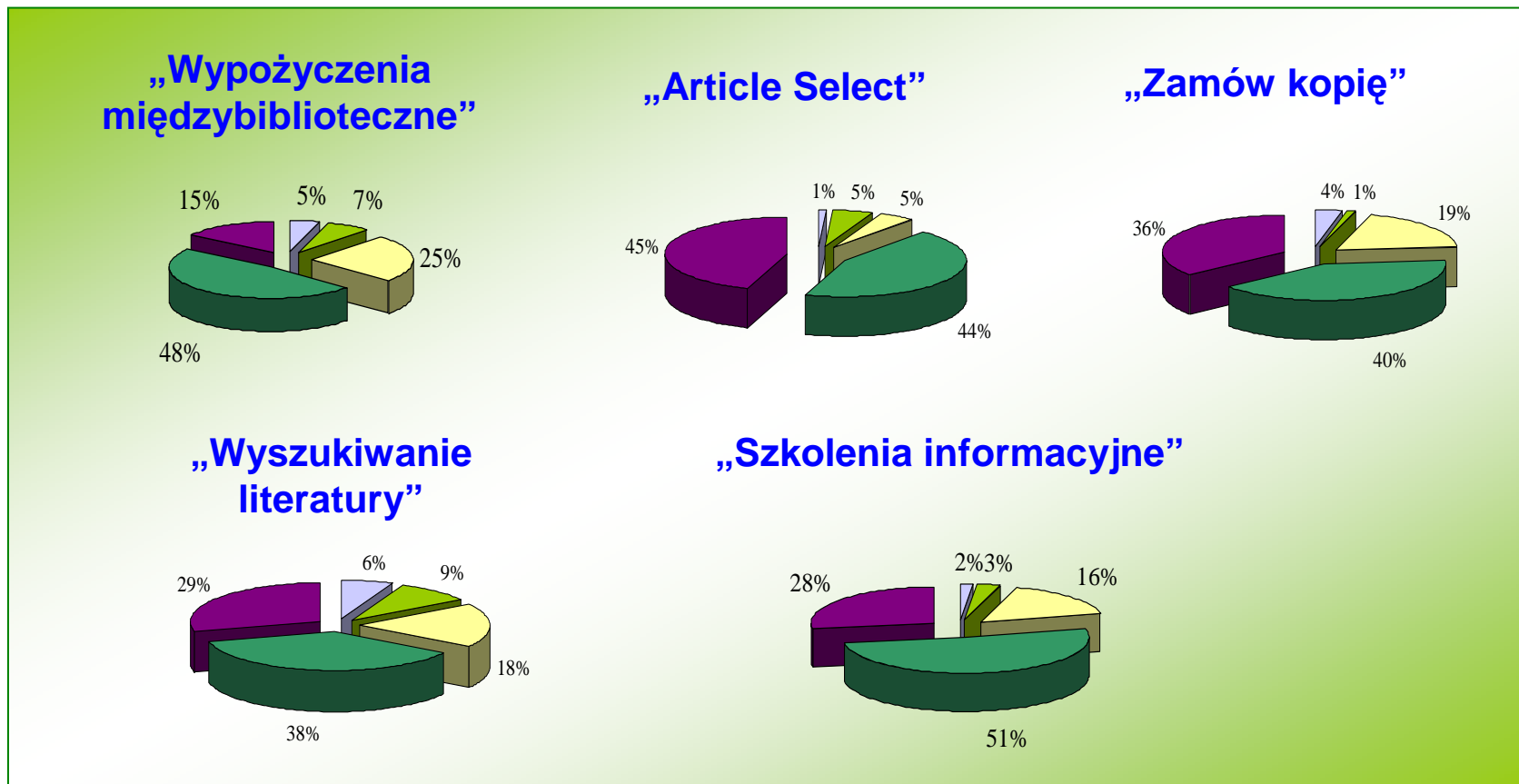
Proszę określić czy chcieliby Państwo decydować o zakupie nowych źródeł informacji (baz danych, książek, czasopism, multimediiów, oprogramowań). Jeśli tak, to jaką drogą chcieliby Państwo otrzymywać te informacje?



Czy uważają Państwo, że BGPP stanowi o prestiżu uczelni?

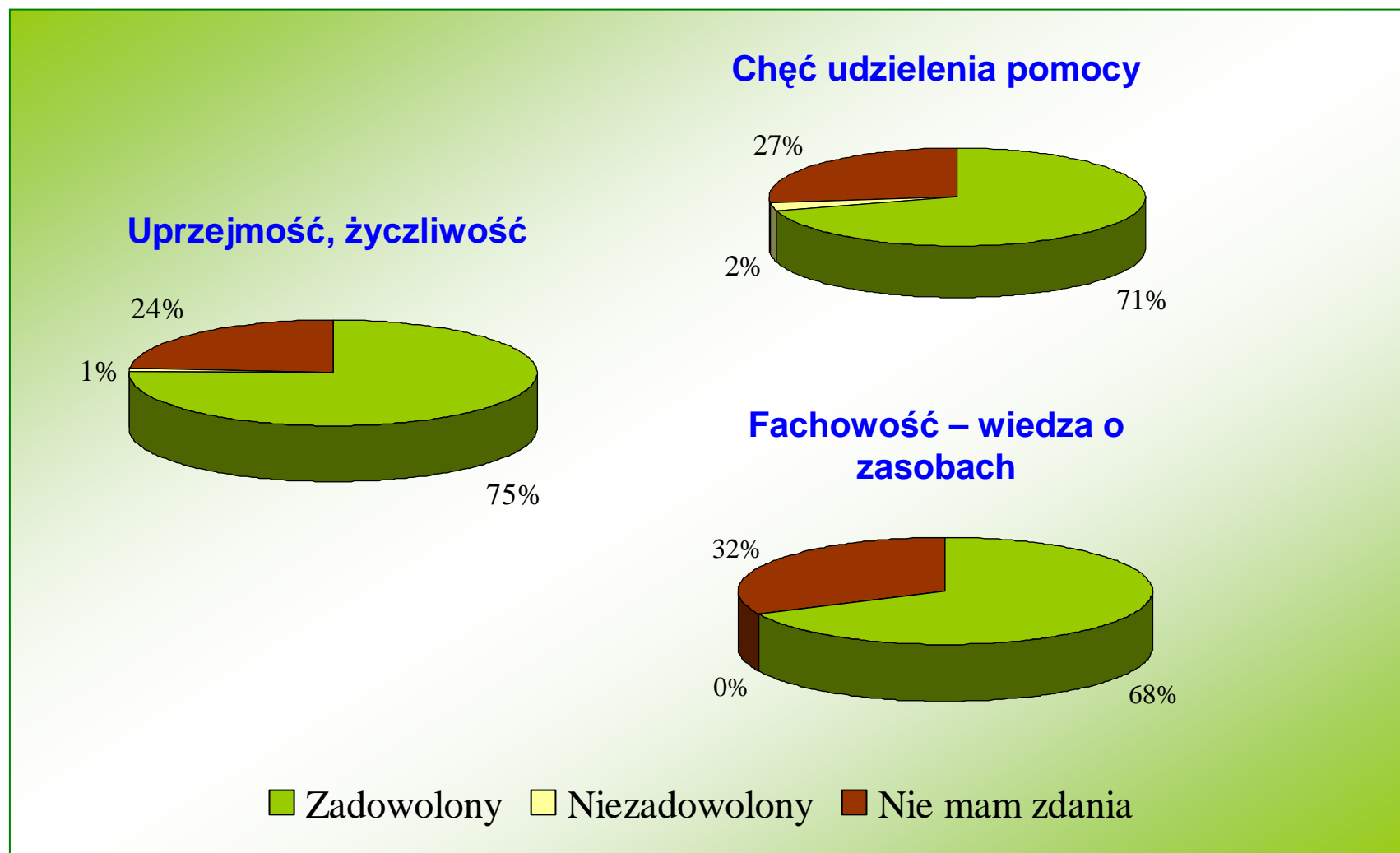


Proszę określić z jakich usług dostępnych w BGPP Państwo korzystacie

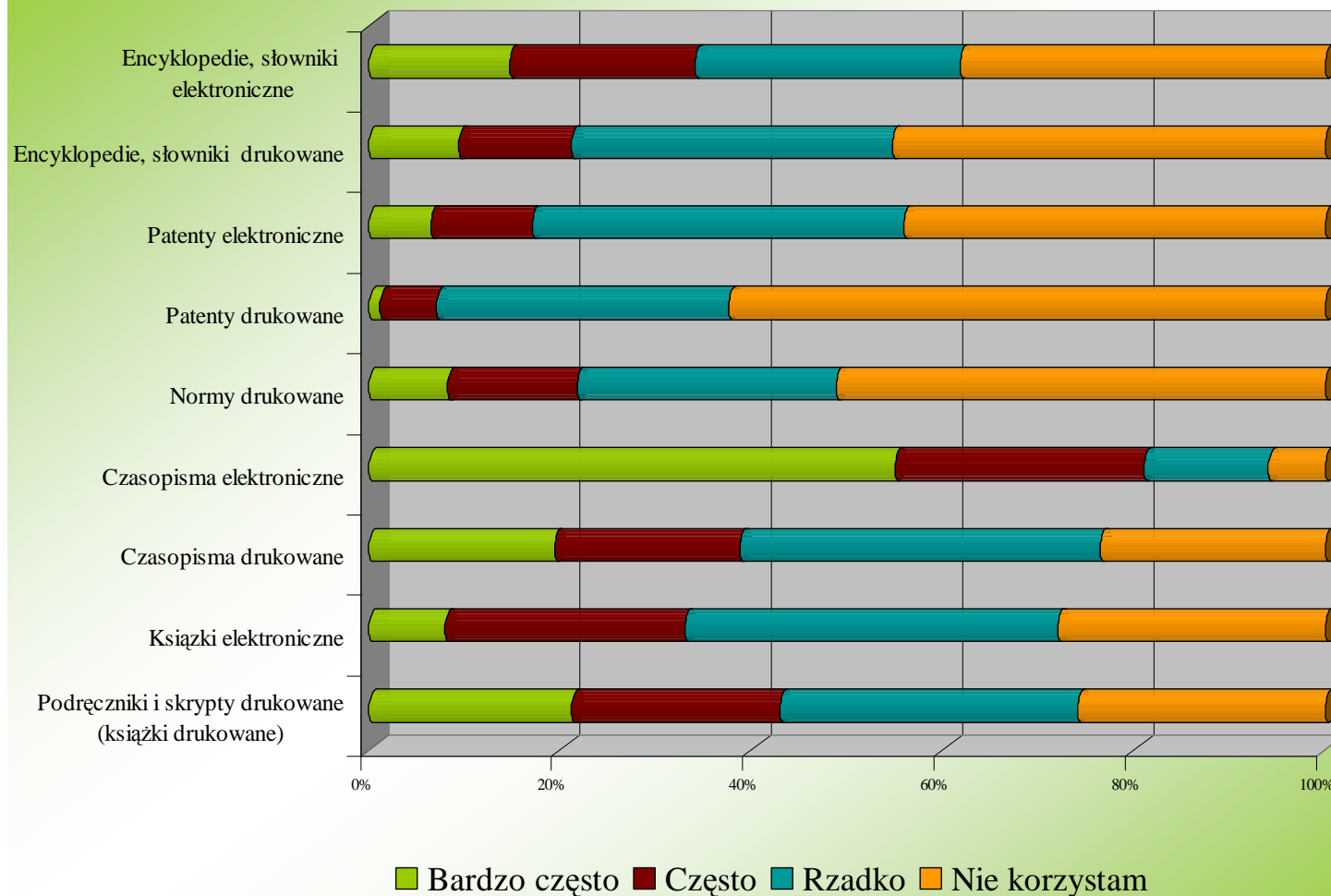


- Bardzo często/zawsze kiedy jest to konieczne
- Często
- Rzadko
- Nie korzystam
- Nie wiedziałem, że taka usługa jest dostępna

Proszę ocenić Państwa zadowolenie z obsługi personelu w BGPP



Proszę określić jaką formę źródeł dostępnych z portalu BGPP wykorzystują Państwo najczęściej





WNIOSKI

- ❖ Funkcjonowanie nowoczesnej biblioteki skoncentrowanej najpełniej na działalności i usługach informacyjnych (modelu informacyjnym) wymaga, oprócz MSI podjęcia wielu innowacyjnych działań.
- ❖ Zastosowanie MSI pozwala w ujęciu dynamicznym dostosowywać działalność i funkcjonowanie biblioteki do wymagań zmieniającego się otoczenia oraz wyznaczać cele i kierunki doskonalenia jakości.



WNIOSKI

- Uzyskanie kompleksowej i wszechstronnej oceny systemu biblioteczno-informacyjnego i usług informacyjnych, w powiązaniu z MSI, wymaga podejścia zintegrowanego do wszystkich rodzajów oceny jakości opartego na:
 - ocenie produktów i zasobów biblioteczno-informacyjnych,
 - badaniu potrzeb, oczekiwań i wymagań użytkowników,
 - koncentracji na procesach pracy w wymienionych systemach i wykrywaniu ewentualnych błędów lub pomyłek, a także
 - na rachunku kosztów funkcjonowania i kosztów jakości.

- Poszukiwanie nowych form zaspokajania potrzeb informacyjnych użytkowników, aktualizacja już istniejących bazujących na aktualnym stanie wiedzy, poświęconych tematyce jakości usług w bibliotekach naukowych i opartych na zasadach podejścia jakościowego, jest nowym trendem w informacyjnym modelu bibliotek.

Bibliografia

1. **Dziadkowiec J.:** *Wybrane metody badania i oceny jakości usług.* „Zeszyty Naukowe Akademii Ekonomicznej”, nr 77, Kraków 2006, s. 23-35.
2. **Ganińska H.:** *Informacyjny model naukowej biblioteki technicznej.* „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Jagiellońskiego”, Wyd. UJ. Kraków 2004,. z. 10, s. 34-39.
3. **Ganińska H.:** *Jakość, koszty jakości i efektywność usług informacyjnych, elementy strategii ekonomicznej w bibliotece politechnicznej (głos w dyskusji).* [online]. W: Zarządzanie przez jakość w bibliotece akademickiej. Materiały konferencyjne pod red. L. Derfert-Wolf, B. Bednarek-Michalska. Bydgoszcz 2000; [dostęp 12.02.2009]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.wbc.poznan.pl/dlibra/doccontent?id=272&dirids=1>
4. **Jankowska M. A.:** *Wymagania informacyjne użytkowników bibliotek akademickich XXI wieku: LibQUAL+TM jako narzędzie pomiaru jakości usług bibliotecznych.* [online] E-LIS E-print in Library and Information Science. [dostęp 12.02.2009]. Dostępny w World Wide Web: <http://eprints.rclis.org/8696/>

Bibliografia

5. **Korzystka B., Pujanek I.:** *Planowanie strategii wyszukiwania informacji w zasobach drukowanych i elektronicznych dostępnych dla użytkowników Politechniki Poznańskiej*, W: Informacja dla nauki a świat zasobów cyfrowych. Materiały konferencyjne pod red. H. Ganińskiej, Poznań 2008, s. 96-103.
5. **Pujanek I., Korzystka B.:** *Wybrane narzędzia wspomagające dostęp i wyszukiwanie informacji w zasobach drukowanych i elektronicznych Politechniki Poznańskiej*, [online] E-LIS E-print in Library and Information Science. [dostęp 12.02.2009]. Dostępny w World Wide Web:<<http://eprints.rclis.org/archive/00013227/>
6. **Sidor M. W.:** *Jakość usług bibliotecznych*. Wyd. SBP. Warszawa 2005. s. 18.
5. **System biblioteczno-informacyjny Politechniki Poznańskiej**, wyd. Politechnika Poznańska, Poznań 2007, s. 4.
6. **Woźniak K.:** *System informacji menedżerskiej jako instrument zarządzania strategicznego w firmie* - Informacja przygotowana przez Encyklopedia Zarządzania [online] praca doktorska, AE w Krakowie, Kraków 2005. [dostęp 11.02.2009]. Dostępny w World Wide Web. <http://mfiles.pl/pl/index.php/Metodyka_badania_potrzeb_informacyjnych >

DZIĘKUJĘ PAŃSTWU ZA UWAGĘ

