

**Iwona Sójkowska**

Politechnika Łódzka. Biblioteka

e-mail: iwona.sojkowska@p.lodz.pl

 <https://orcid.org/0000-0002-3928-160X>

## **[ Wyniki badań satysfakcji użytkowników jako przesłanki do doskonalenia usług w Bibliotece Politechniki Łódzkiej**

DOI: <https://doi.org/10.18778/0860-7435.39.03>

**Abstrakt:** Biblioteka akademicka jako jednostka ogólnouczelniana organizująca warsztat pracy naukowej powinna odpowiadać na potrzeby społeczności akademickiej. Niezależnie od rozwiązań systemowych, zapewniających doskonalenie zgodne z przepisami prawa, wiedzę przydatną do kształtowania usług biblioteki pozyskać można od jej użytkowników. Służą temu obserwacje, wywiady czy badania ankietowe.

W artykule przedstawiono wyniki badania satysfakcji użytkowników Biblioteki Politechniki Łódzkiej przeprowadzonego w 2023 r., które zostały skonfrontowane z wynikami z 2020 r. Ponadto za pomocą pytań otwartych użytkownicy mogli opisać problemy, z jakimi borykają się korzystając z biblioteki, oraz swoje oczekiwania. Analiza wyników badania umożliwiła sformułowanie wniosków, a także rekomendacji na przyszłość, które mogą posłużyć do opracowania szczegółowego planu rozwoju Biblioteki Politechniki Łódzkiej.

**Słowa kluczowe:** biblioteki akademickie, użytkownicy, badania satysfakcji, doskonalenie usług

Biblioteka akademicka jako jednostka ogólnouczelniana zobowiązana jest do zapewnienia warsztatu pracy naukowej każdemu użytkownikowi, bez względu na jego status w uczelni czy dyscyplinę naukową, którą reprezentuje. Ponadto spełnia funkcje instytucji publicznej, co oznacza, że z zasobów i usług zaprojektowanych zgodnie z potrzebami środowiska akademickiego mogą korzystać zainteresowane osoby spoza uczelni. Jako jednostka typowo usługowa musi odpowiadać na potrzeby interesariuszy, a w konsekwencji reagować na zmiany zachodzące w uczelni w obszarze kształcenia, pracy naukowo-badawczej oraz uwzględniać rozwój technologiczny.

Doskonaleniu biblioteki w wymiarze zarządczym służą audyty wewnętrzne, których celem jest usprawnianie działań jednostki (Palus, 2021, s. 119). Inną przesłankę do doskonalenia stanowią wyniki ankiety do samooceny kontroli zarządczej, która umożliwia zdiagnozowanie obszarów wymagających poprawy (Sójkowska & Lenic, 2022, s. 2). Wymienione działania nie tylko służą doskonaleniu, ale przede wszystkim zapewniają zgodność z przepisami prawa i regulacjami wewnątrzorganizacyjnymi. Niezależnie od rozwiązań systemowych, wiedzę przydatną do kształtowania i rozwoju oferty usług bibliotecznych pozyskać można od jej użytkowników. Służą temu obserwacje, wywiady czy badania ankietowe.

Biblioteki akademickie mogą korzystać z rozwiązania zaproponowanego przez zespół ds. badania efektywności bibliotek w projekcie Analiza Funkcjonowania Bibliotek Naukowych – AFBN, którym jest rozpoznanie oczekiwań i określenie poziomu satysfakcji użytkowników za pomocą ustandaryzowanego kwestionariusza. Jednocześnie sam projekt AFBN, którego celem jest wypracowanie standardów dla bibliotek akademickich, zakłada wprowadzenie wskaźnika satysfakcji użytkowników jako jednego z elementów oceny biblioteki. Zespół AFBN rekomenduje systematyczne prowadzenie badań raz na 3–4 lata (Materiały i instrukcje, 2013).

W Bibliotece Politechniki Łódzkiej (BPL) badania satysfakcji użytkowników prowadzone były dotychczas czterokrotnie. Pierwsze odbyło się w 2003 r., pół roku po przeniesieniu biblioteki do nowego gmachu. Po zagospodarowania gmachu – umeblowaniu i instalacji nowego sprzętu oraz ustabilizowaniu warunków pracy, przeprowadzono wśród użytkowników ankietę, której celem było poznanie aktualnego poziomu satysfakcji korzystania z biblioteki, a także poznanie oczekiwań użytkowników, które pozwoliłyby rozwijać i doskonalić głównie te usługi, które zostaną przez użytkowników uznane za najważniejsze z punktu widzenia pracy i nauki. Uzyskane wyniki wskazały kierunki dalszego rozwoju usług w Bibliotece Politechniki Łódzkiej, zarówno w zakresie usług już udostępnianych, jak i planowanych do wprowadzenia. Najważniejszy wniosek to zapewnienie szerszego dostępu do pełnych tekstów literatury naukowej i dydaktycznej, w tym do skryptów w sieci uczelnianej lub nawet w Internecie (Feret, Gajda & Sójkowska, 2003).

Kolejne badanie ankietowe zrealizowano w 2013 r., a jego wyniki przedstawiono podczas II Międzynarodowej Konferencji Naukowej pt. „Biblioteka w przestrzeni edukacyjnej. Bibliotekarz 2.0 – nowoczesność na bazie tradycji” (Kazan & Skubała, 2013). Badanie przyczyniło się do sformułowania wniosków oraz korekty kierunków rozwoju BPL na kolejne lata. We wnioskach wskazano przede wszystkim, że czytelnicy oczekują większego wsparcia w korzystaniu z usług, zbiorów i zasobów biblioteki oraz otwartych przestrzeni do spędzania przerw w zajęciach.

Pierwsze badanie satysfakcji zgodne z rekomendacją AFBN przeprowadzono w 2019 r. wśród studentów i doktorantów BPL. Wyniki i wnioski przedstawiono w raporcie opracowanym do użytku wewnętrznego, a także, w wersji skróconej, opublikowano w „Folia Librorum” (Sójkowska, 2020). Opinie respondentów przyczyniły się m.in. do unowocześnienia przestrzeni – doposażenia przestrzeni wolnego dostępu do zbiorów w nowe stoliki, biurka, krzesła i fotele – oraz zmian w zakresie wyszukiwania w elektronicznym katalogu. Jednak wielu planów nie udało się zrealizować z uwagi na wybuch pandemii w 2020 r.

Badanie powtórzono półtora roku później, jesienią 2020 r. (Sójkowska, 2021), obejmując nim wszystkie grupy użytkowników – studentów, doktorantów oraz pracowników uczelni. Spośród postulowanych wniosków udało się udoskonalic:

- działalność dydaktyczną biblioteki – powołany został nieformalny zespół, który prowadzi przedmioty obowiązkowe w uczelni (szkolenie biblioteczne, zarządzanie informacją naukową) oraz zajęcia na zamówienie kadry akademickiej,
- przestrzenie biblioteczne, które częściowo wyposażono w wygodne i nowoczesne meble, zorganizowano kąciak herbaciano-kawowy,
- udostępniono urządzenia do samodzielnych wypożyczeń (selfchecki w przestrzeniach biblioteki oraz książkomaty w kampusie uczelni).

W niniejszym artykule wyniki badania z 2023 r. skonfrontowano z wynikami z 2020 r., dzięki czemu można zaobserwować rozwój interesujących trendów w korzystaniu z Biblioteki Politechniki Łódzkiej.

### **Organizacja badań**

Badanie satysfakcji przeprowadzono w semestrze zimowym roku akademickiego 2023/2024. Ankieta była otwarta przez dwa miesiące, od początku listopada do końca grudnia 2023 r. Link do formularza udostępniony został wszystkim użytkownikom z Politechniki Łódzkiej. Sposób dystrybucji za pomocą komunikatu skierowanego pocztą elektroniczną zagwarantował, że

informacja o badaniu dotarła do całej społeczności PŁ, umożliwiając tym samym udział osobom, które korzystają z biblioteki sporadycznie.

W badaniu zastosowano dobór kwotowy próby, rekomendowany przez AFBN i z wykorzystaniem formularza opracowanego przez zespół ds. badania efektywności bibliotek. Populację oszacowano na podstawie danych statystycznych uczelni:

- 10 593 studentów,
- 445 doktorantów,
- 2617 pracowników<sup>1</sup>.

Z powyższych danych wynika, że wyliczona liczebność próby wskazuje na konieczność pozyskania 600 ankiet, a 495 ankiet to dopuszczalna minimalna liczba odpowiedzi (wg AFBN wymagany poziom realizacji próby to 83%). W badaniu uzyskano 521 ankiet, co oznacza, że próba jest reprezentatywna pod względem liczebności. Uzyskana próba badawcza wg statusu respondentów również potwierdza reprezentatywność uczestników badania, gdyż różnica udziałów między grupami w próbie wyliczonej i uzyskanej jest mniejsza niż 5 (tab. 1).

**Tabela 1.** Wyliczenie próby badawczej do badania satysfakcji użytkowników BPŁ w 2023 r.

| Populacja – struktura wg statusu                                                                                               |         |           |                                                     |      |       |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------|-----------------------------------------------------|------|-------|-----------|
| Status                                                                                                                         | student | doktorant | pracownik                                           | inny | Suma  | Populacja |
| Liczba użytkowników                                                                                                            | 10593   | 445       | 2617                                                | –    | 13655 | 13655     |
| Udział %                                                                                                                       | 77,6%   | 3,3%      | 19,2%                                               | –    | –     |           |
| Wyliczona próba badawcza – struktura wg statusu                                                                                |         |           |                                                     |      |       |           |
| Status                                                                                                                         | student | doktorant | pracownik                                           | inny | Suma  | Populacja |
| Liczba użytkowników                                                                                                            | 465     | 20        | 115                                                 | –    | 600   | 600       |
| Udział %                                                                                                                       | 77,5%   | 3,3%      | 19,2%                                               | –    | 100%  |           |
| Analiza kwotowa                                                                                                                |         |           |                                                     |      |       |           |
| Uzyskana próba badawcza – struktura wg statusu                                                                                 |         |           |                                                     |      |       |           |
| Status                                                                                                                         | student | doktorant | pracownik                                           | inny | Suma  | Populacja |
| Liczba użytkowników                                                                                                            | 429     | 4         | 88                                                  | –    | 521   | 521       |
| Udział %                                                                                                                       | 82,3%   | 0,8%      | 16,9%                                               | –    | 100%  |           |
| Różnica udziałów %<br>między grupami<br>w próbie wyliczonej i uzyskanej<br>(mniejsza lub równa 5%<br>=> próba reprezentatywna) | 4,80%   | 2,50%     | 2,30%                                               |      |       |           |
| Wymagany poziom realizacji próby to 83%                                                                                        |         |           |                                                     |      |       |           |
| Poziom realizacji próby badawczej                                                                                              | 87%     |           | Próba jest reprezentatywna pod względem liczebności |      |       |           |

Źródło: oprac. własne z zastosowaniem formularza AFBN

<sup>1</sup> Dane pochodzą z corocznie aktualizowanej strony WWW: *PŁ w liczbach* (2023). Politechnika Łódzka. Pobrano 21 grudnia 2023 r. z: <https://www.p.lodz.pl/pl/pl-liczbach>

Podstawowym celem badania było określenie poziomu zainteresowania usługami oraz uzyskanie oceny oferty usługowej biblioteki wyrażonej przez czytelników stopniem satysfakcji. W dalszej perspektywie analiza wyników badań powinna wskazać kierunki modyfikacji oferty usługowej zarówno pod względem organizacyjnym, jak i merytorycznym. Zaprojektowanie i wdrożenie zmian w działalności biblioteki ma być odpowiedzią na oczekiwania czytelników, a w konsekwencji pozwolić na sprawne zarządzanie instytucją, elastyczny i ekonomiczny przebieg procesów bibliotecznych. Wśród elementów poddanych badaniu wymienić należy:

1. Częstotliwość odwiedzin (osobistych i wirtualnych) BPŁ.
2. Ocenę użytkownika w odniesieniu do:
  - a) ogólnego poziomu satysfakcji korzystania z biblioteki,
  - b) infrastruktury lokalowo-sprzętowej, zbiorów i zasobów, usług bibliotecznych,
  - c) pracowników biblioteki.
3. Zainteresowanie usługami dedykowanymi otwartej nauce – dodatkowe pytania nt. otwartej nauki skierowano do pracowników i doktorantów.

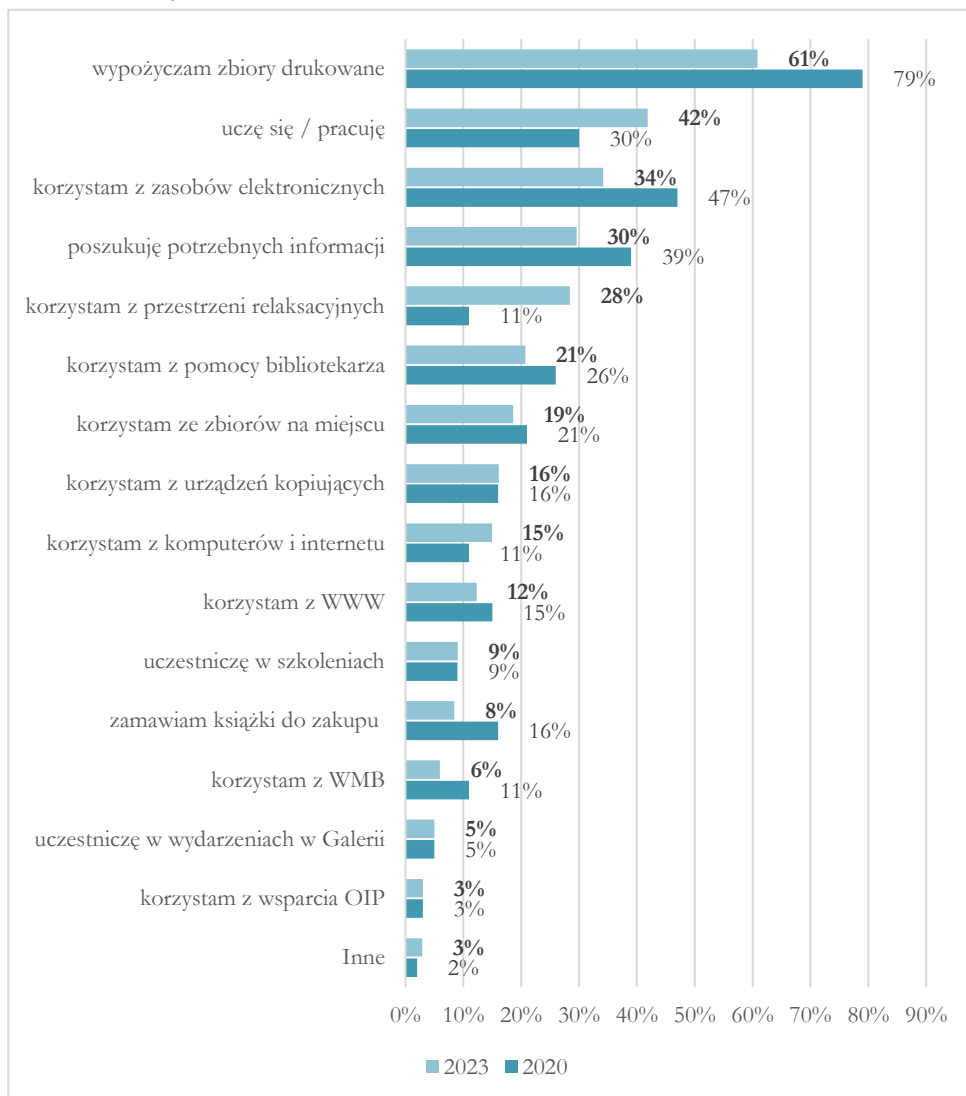
### **Cele i częstotliwość odwiedzin**

W badaniu satysfakcji kluczowe wydaje się zdiagnozowanie motywacji użytkowników do korzystania z biblioteki, określenie usług, które powodują, że biblioteka jest postrzegana jako instytucja odpowiadająca na potrzeby użytkowników. Zatem ustalenie celów odwiedzin, przy założeniu, że mogą to być odwiedziny w siedzibie stacjonarnej lub w przestrzeni wirtualnej, umożliwia w dalszej kolejności ocenę poziomu satysfakcji. Odpowiedzi respondentów jednoznacznie wskazały, że podstawowe funkcje biblioteki akademickiej pozostają niezmiennie ważne. Najwyższe wartości procentowe przypisane zostały do następujących usług:

- wypożyczanie zbiorów na zewnątrz – 61%,
- korzystanie z przestrzeni do pracy i nauki (przestrzeń czytelniane) – 42%,
- korzystanie z zasobów elektronicznych – 34%,
- dostęp do informacji niezbędnych w toku kształcenia, pracy naukowo-badawczej czy w życiu prywatnym – 30%,
- korzystanie z przestrzeni relaksacyjnych (biblioteka jako trzecie miejsce) – 28%,
- wsparcia bibliotekarza – 21%.

Zmieniające się trendy w zachowaniach i potrzebach użytkowników najlepiej uwidacznia porównanie deklarowanych celów odwiedzin w dwóch ostatnich badaniach satysfakcji (wykr. 1).

**Wykres 1.** Porównanie celów odwiedzin w latach 2020 i 2023



Źródło: oprac. własne

Należy pamiętać, że 2020 r. to czas pandemii, a badanie przeprowadzone w ostatnim kwartale tegoż roku odnosiło się do ówczesnych doświadczeń użytkowników, dla których okresowo stacjonarna biblioteka z funkcją wypożyczania

i zwrotu materiałów drukowanych oraz udostępniania prezencyjnego była niedostępna (Sójkowska, 2021). W tym czasie rozwijano dostęp elektroniczny do usług biblioteki, wprowadzono nowe kanały komunikacji w czasie rzeczywistym, np. za pomocą MS Teams, prowadzono szkolenia online, nagrywano i udostępniano webinaria nt. korzystania z zasobów elektronicznych, skanowano fragmenty niezbędnych materiałów drukowanych i udostępniano czytelnikom. Zrealizowano wiele przedsięwzięć ułatwiających pracę naukową i studiowanie w warunkach zagrożenia epidemicznego.

Wskazany w bieżącym badaniu podstawowy cel odwiedzin – wypożyczanie zbiorów drukowanych – odzwierciedla tradycyjną rolę biblioteki. Taki cel wybrało 61% respondentów. Mimo że jest to dominująca usługa biblioteki, zaobserwowano wyraźny spadek zainteresowania wypożyczaniem zbiorów – o 18 punktów procentowych w porównaniu z 2020 r. (79% w 2020 r.). Warto nadmienić, że mimo utrzymywanego do 1.07.2023 r. stanu zagrożenia epidemicznego (Koniec stanu..., 2023), od 2021 r. biblioteka była dostępna bez ograniczeń. Co zatem mogło mieć wpływ na tak duży spadek wypożyczeń w ciągu trzech lat? Brak dostępu do biblioteki w czasie pandemii mógł „odwyaczać” czytelników od zbiorów drukowanych, choć dane sprawozdawcze BpŁ wskazują, że liczba wypożyczeń zbiorów na zewnątrz w latach 2020 i 2023 była podobna<sup>2</sup>. Inny potencjalny powód to większa świadomość i wzrost umiejętności korzystania z zasobów elektronicznych, które to cechy ukształtował okres pandemii. Duże znaczenie ma także rozwój samych zasobów elektronicznych, szczególnie otwartych zasobów edukacyjnych i naukowych, które są promowane przez biblioteki akademickie na stronach WWW, również BpŁ (Źródła ogólnodostępne, 2023; Otwarta Nauka, 2023), podczas szkoleń (Szkolenia, 2022; Szkolenia tematyczne, 2024) czy wydarzeń środowiskowych (Otwieranie Nauki Praktyka i Perspektywy, 2024; International Open Access Week, 2024).

Drugim istotnym powodem odwiedzin biblioteki była fizyczna przestrzeń sprzyjająca nauce i pracy. Tak zadeklarowało 42% respondentów, w 2020 r. ten cel wybrało 30% respondentów. Wyniki wskazują na 12% wzrost zainteresowania fizyczną, szczególnie cichą przestrzenią biblioteki, sprzyjającą zgłębianiu wiedzy. Jednocześnie odnotowano wzrost zainteresowania przestrzeniami relaksacyjnymi o 150%. Niewykluczone, że jest to konsekwencją zwiększenia dostępności do fizycznej siedziby biblioteki – od 2021 r. biblioteka nie była zamknięta w ciągu roku akademickiego. Choć warto podkreślić, że przed pandemią nie zaobserwowano zjawiska spędzania czasu w bibliotece poza nielicznymi wyjątkami, np. często i dłużej w murach biblioteki przebywali studenci

---

<sup>2</sup> Według danych z systemu bibliotecznego w 2020 r. wypożyczono 24 025 woluminów, a w 2023 r. 25 000 woluminów. Dane sprawozdawcze BpŁ, na prawach rękopisu.

obcokrajowcy. Zainteresowanie przestrzenią relaksacyjną biblioteki kreuje nowy model korzystania oparty na założeniach trzeciego miejsca, a więc miejsca otwartego, przyjaznego i wspierającego realizowane na co dzień funkcje społeczne.

Korzystanie z zasobów elektronicznych zadeklarowało 34% respondentów, w tym przypadku zanotowano spadek z 47% osiągniętych w 2020 r. Jednocześnie jest to trzeci cel odwiedzin wskazany przez użytkowników. Warto podkreślić, że dane statystyczne za rok 2020 wykazały ponad 230 tysięcy przeprowadzonych sesji wyszukiwawczych, natomiast w 2023 r. ponad 320 tysięcy sesji<sup>3</sup>. Zatem mniejsza liczba respondentów deklarujących korzystanie z elektronicznych zasobów nie oznacza mniejszego wykorzystania tych zasobów. Dane odnoszą się tylko do źródeł licencjonowanych, poza zarejestrowaną statystyką wykorzystania pozostają otwarte elektroniczne zasoby naukowe i edukacyjne.

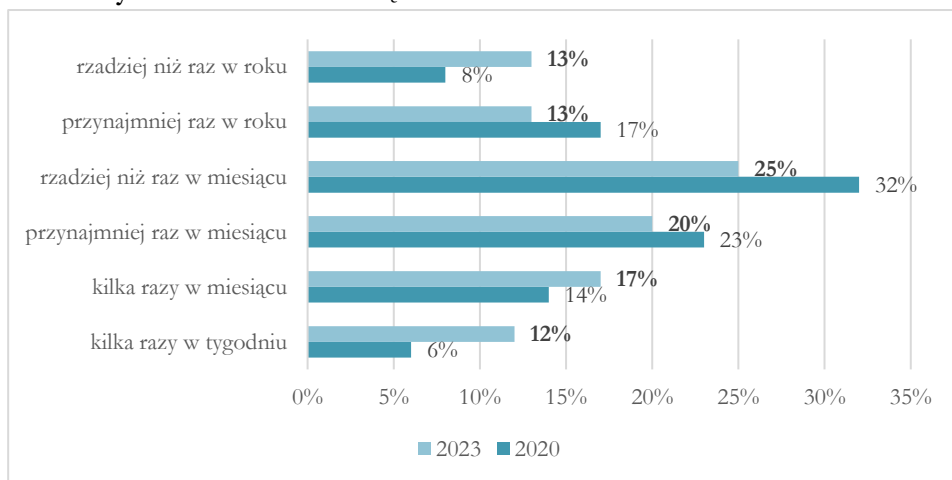
Respondenci deklarowali w formularzu częstotliwość odwiedzin biblioteki. Dla potrzeb badania przyjęto podział na aktywnych i sporadycznych użytkowników biblioteki. Respondenci odwiedzający bibliotekę „kilka razy w tygodniu”, „kilka razy w miesiącu”, „przynajmniej raz w miesiącu”, „rzadziej niż raz w miesiącu”, „przynajmniej raz w roku” zaliczeni zostali do aktywnych użytkowników biblioteki. Sporadyczna częstotliwość wskazuje na korzystanie z biblioteki rzadziej niż raz w roku. Do grupy czytelników aktywnie korzystających z biblioteki należą 453 osoby, a więc 87% respondentów. Z kolei 13%, 68 respondentów stanowi grupę osób korzystających z częstotliwością, która, zgodnie z przyjętą definicją, nie pozwala zaliczyć ich do aktywnych czytelników<sup>4</sup>. Najbardziej aktywni, odwiedzający bibliotekę kilka razy w tygodniu lub kilka razy w miesiącu to łącznie 29% respondentów. W tym przypadku zanotowano wzrost o 6% najbardziej aktywnych czytelników w porównaniu z 2020 r. Częstotliwość odwiedzin w dwóch ostatnich badaniach satysfakcji przedstawia wykres 2.

---

<sup>3</sup> Według statystyk dla licencjonowanych zasobów elektronicznych w 2020 r. i 2023 r. Dane sprawozdawcze BPL, na prawach rękopisu.

<sup>4</sup> Na podstawie definicji GUS określającą czytelników aktywnie wypożyczających jako osoby, które wypożyczyły na zewnątrz co najmniej jedną pozycję w okresie sprawozdawczym, w badaniu satysfakcji przyjęto, że aktywnymi użytkownikami BPL są osoby, które skorzystały z biblioteki przynajmniej raz w roku.

**Wykres 2.** Porównanie częstotliwości odwiedzin w latach 2020 i 2023

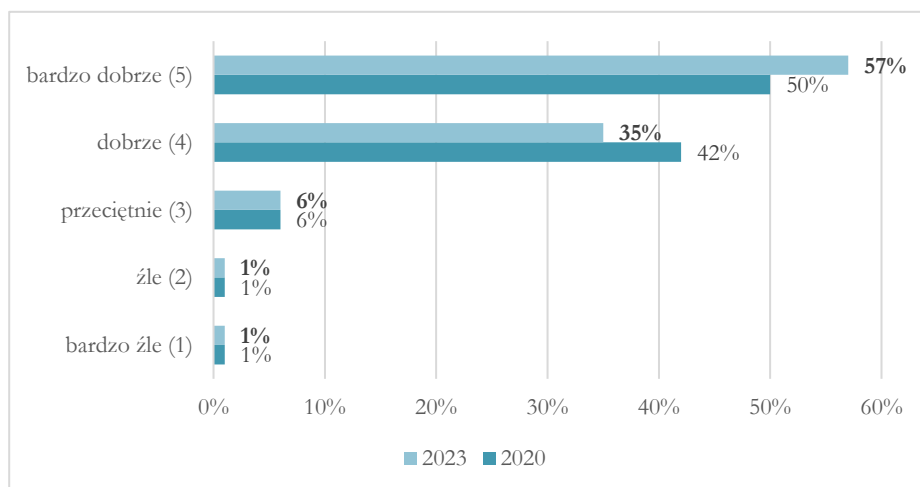


Źródło: oprac. własne

## Satysfakcja użytkowników

Globalny wskaźnik satysfakcji użytkowników biblioteki wyniósł 4,48 (wg skali od 1 do 5) i wzrósł o 0,09 w porównaniu do 2020 r. (w badaniu w 2020 r. – 4,39). W ogólnym ujęciu biblioteka w bieżącym badaniu uzyskała ocenę dobrą z plusem. Skalę ocen całokształtu funkcjonowania BpŁ w dwóch kolejnych badaniach prezentuje wykres 3.

**Wykres 3.** Porównanie oceny całokształtu funkcjonowania BpŁ w latach 2020 i 2023



Źródło: oprac. własne

Prezentując wyniki badania satysfakcji, warto przedstawić obok ogólnej oceny całokształtu funkcjonowania biblioteki również oceny szczegółowe, odnoszące się do atrakcyjności i dostępności zbiorów oraz usług biblioteki. Respondenci mogli ocenić poszczególne usługi biblioteki w skali od 1 do 5 lub wybrać opcję braku oceny w przypadku, gdy nie korzystają lub nie znają danej usługi. W tabeli 2 przedstawiono procentowy rozkład ocen dla każdej z usług, uzyskanych w 2023 r. oraz we wcześniejszym badaniu satysfakcji. Oceny respondentów nie wykazują znaczących różnic między postrzeganiem biblioteki w 2020 r. i w 2023 r., choć warto zwrócić uwagę na usługi, dla których wartości zmieniły się w ciągu ostatnich 3 lat o przynajmniej 5%, różnice te zostały dodatkowo oznaczone strzałkami wzrostu lub spadku wartości procentowych. Pozytywnie postrzegane wzrosty lub spadki oznaczono niebieskim kolorem strzałek, natomiast czerwony kolor strzałek oznacza niepokojący spadek lub wzrost.

**Tabela 2.** Ocena poszczególnych usług i udogodnień  
w badaniu z 2023 r. w zestawieniu z 2020 r.

| Szczegółowa ocena zbiorów i usług BPL | Skala 1–5         | 2023 | 2020 | Strzałkami oznaczono różnicę ≥5% |
|---------------------------------------|-------------------|------|------|----------------------------------|
| 1                                     | 2                 | 3    | 4    | 5                                |
| Warunki lokalowe                      | bardzo źle (1)    | 1%   | 0%   |                                  |
|                                       | źle (2)           | 1%   | 0%   |                                  |
|                                       | przeciętnie (3)   | 7%   | 6%   |                                  |
|                                       | dobrze (4)        | 25%  | 23%  |                                  |
|                                       | bardzo dobrze (5) | 49%  | 49%  |                                  |
|                                       | brak oceny        | 17%  | 22%  | ↓                                |
| Wypożyczenie biblioteki               | bardzo źle (1)    | 0%   | 0%   |                                  |
|                                       | źle (2)           | 3%   | 0%   |                                  |
|                                       | przeciętnie (3)   | 7%   | 5%   |                                  |
|                                       | dobrze (4)        | 26%  | 30%  |                                  |
|                                       | bardzo dobrze (5) | 47%  | 45%  |                                  |
|                                       | brak oceny        | 17%  | 20%  |                                  |
| Godziny otwarcia                      | bardzo źle (1)    | 1%   | 2%   |                                  |
|                                       | źle (2)           | 2%   | 1%   |                                  |
|                                       | przeciętnie (3)   | 10%  | 13%  |                                  |
|                                       | dobrze (4)        | 25%  | 27%  |                                  |
|                                       | bardzo dobrze (5) | 52%  | 47%  | ↑                                |
|                                       | brak oceny        | 10%  | 10%  |                                  |

# Wyniki badań satysfakcji...

| 1                                                       | 2                 | 3   | 4   | 5 |
|---------------------------------------------------------|-------------------|-----|-----|---|
| <b>Zbiory drukowane</b>                                 | bardzo źle (1)    | 0%  | 0%  |   |
|                                                         | źle (2)           | 2%  | 2%  |   |
|                                                         | przeciętnie (3)   | 8%  | 13% | ↓ |
|                                                         | dobrze (4)        | 26% | 33% | ↓ |
|                                                         | bardzo dobrze (5) | 39% | 32% | ↑ |
|                                                         | brak oceny        | 25% | 20% | ↑ |
| <b>Zasady wypożyczeń</b>                                | bardzo źle (1)    | 0%  | 1%  |   |
|                                                         | źle (2)           | 1%  | 2%  |   |
|                                                         | przeciętnie (3)   | 6%  | 10% |   |
|                                                         | dobrze (4)        | 22% | 25% |   |
|                                                         | bardzo dobrze (5) | 50% | 51% |   |
|                                                         | brak oceny        | 21% | 11% | ↑ |
| <b>Czas realizacji zamówień na zbiory do wypożyczeń</b> | bardzo źle (1)    | 0%  | 1%  |   |
|                                                         | źle (2)           | 1%  | 2%  |   |
|                                                         | przeciętnie (3)   | 4%  | 6%  |   |
|                                                         | dobrze (4)        | 13% | 20% | ↓ |
|                                                         | bardzo dobrze (5) | 36% | 44% | ↓ |
|                                                         | brak oceny        | 46% | 27% | ↑ |
| <b>Dopuszczalna liczba egzemplarzy do wypożyczeń</b>    | bardzo źle (1)    | 1%  | 1%  |   |
|                                                         | źle (2)           | 3%  | 4%  |   |
|                                                         | przeciętnie (3)   | 9%  | 15% | ↓ |
|                                                         | dobrze (4)        | 24% | 26% |   |
|                                                         | bardzo dobrze (5) | 40% | 40% |   |
|                                                         | brak oceny        | 23% | 14% | ↑ |
| <b>Dopuszczalny okres wypożyczeń</b>                    | bardzo źle (1)    | 1%  | 2%  |   |
|                                                         | źle (2)           | 2%  | 4%  |   |
|                                                         | przeciętnie (3)   | 10% | 16% | ↓ |
|                                                         | dobrze (4)        | 20% | 26% | ↓ |
|                                                         | bardzo dobrze (5) | 45% | 40% | ↑ |
|                                                         | brak oceny        | 22% | 15% | ↑ |
| <b>Książkomaty</b>                                      | bardzo źle (1)    | 2%  |     |   |
|                                                         | źle (2)           | 3%  |     |   |
|                                                         | przeciętnie (3)   | 5%  |     |   |
|                                                         | dobrze (4)        | 10% |     |   |
|                                                         | bardzo dobrze (5) | 29% |     |   |
|                                                         | brak oceny        | 51% |     |   |

Tabela 2. – cd.

| Szczegółowa ocena zbiorów i usług BPL   | Skala 1–5         | 2023 | 2020 | Strzałkami oznaczono różnicę $\geq 5\%$ |
|-----------------------------------------|-------------------|------|------|-----------------------------------------|
| 1                                       | 2                 | 3    | 4    | 5                                       |
| Zamawianie książek do zakupu do zbiorów | bardzo źle (1)    | 0%   | 1%   |                                         |
|                                         | źle (2)           | 1%   | 2%   |                                         |
|                                         | przeciętnie (3)   | 3%   | 3%   |                                         |
|                                         | dobrze (4)        | 10%  | 10%  |                                         |
|                                         | bardzo dobrze (5) | 27%  | 29%  |                                         |
|                                         | brak oceny        | 59%  | 55%  |                                         |
| Zasoby elektroniczne                    | bardzo źle (1)    | 0%   | 2%   |                                         |
|                                         | źle (2)           | 3%   | 4%   |                                         |
|                                         | przeciętnie (3)   | 8%   | 9%   |                                         |
|                                         | dobrze (4)        | 26%  | 24%  |                                         |
|                                         | bardzo dobrze (5) | 31%  | 32%  |                                         |
|                                         | brak oceny        | 32%  | 29%  |                                         |
| Usługi informacyjne                     | bardzo źle (1)    | 0%   | 1%   |                                         |
|                                         | źle (2)           | 1%   | 3%   |                                         |
|                                         | przeciętnie (3)   | 4%   | 12%  | ↓                                       |
|                                         | dobrze (4)        | 16%  | 25%  | ↓                                       |
|                                         | bardzo dobrze (5) | 45%  | 37%  | ↑                                       |
|                                         | brak oceny        | 34%  | 22%  | ↑                                       |
| Dydaktyka biblioteczna                  | bardzo źle (1)    | 0%   | 1%   |                                         |
|                                         | źle (2)           | 2%   | 1%   |                                         |
|                                         | przeciętnie (3)   | 6%   | 5%   |                                         |
|                                         | dobrze (4)        | 15%  | 12%  |                                         |
|                                         | bardzo dobrze (5) | 25%  | 21%  |                                         |
|                                         | brak oceny        | 52%  | 60%  | ↓                                       |
| Wydarzenia kulturalne                   | bardzo źle (1)    | 1%   | 1%   |                                         |
|                                         | źle (2)           | 1%   | 0%   |                                         |
|                                         | przeciętnie (3)   | 4%   | 3%   |                                         |
|                                         | dobrze (4)        | 10%  | 7%   |                                         |
|                                         | bardzo dobrze (5) | 20%  | 18%  |                                         |
|                                         | brak oceny        | 64%  | 71%  | ↓                                       |

## Wyniki badań satysfakcji...

| 1                                            | 2                 | 3          | 4   | 5 |
|----------------------------------------------|-------------------|------------|-----|---|
| <b>Dostęp do komputerów i internetu</b>      | bardzo źle (1)    | <b>0%</b>  | 0%  |   |
|                                              | źle (2)           | <b>2%</b>  | 1%  |   |
|                                              | przeciętnie (3)   | <b>5%</b>  | 3%  |   |
|                                              | dobrze (4)        | <b>16%</b> | 13% |   |
|                                              | bardzo dobrze (5) | <b>32%</b> | 27% | ↑ |
|                                              | brak oceny        | <b>45%</b> | 56% | ↓ |
| <b>Dostęp do urządzeń kopiujących</b>        | bardzo źle (1)    | <b>0%</b>  | 1%  |   |
|                                              | źle (2)           | <b>1%</b>  | 1%  |   |
|                                              | przeciętnie (3)   | <b>5%</b>  | 2%  |   |
|                                              | dobrze (4)        | <b>12%</b> | 12% |   |
|                                              | bardzo dobrze (5) | <b>30%</b> | 27% |   |
|                                              | brak oceny        | <b>52%</b> | 57% | ↓ |
| <b>Dostęp do WWW biblioteki</b>              | bardzo źle (1)    | <b>0%</b>  | 3%  |   |
|                                              | źle (2)           | <b>3%</b>  | 6%  |   |
|                                              | przeciętnie (3)   | <b>11%</b> | 17% | ↓ |
|                                              | dobrze (4)        | <b>26%</b> | 30% |   |
|                                              | bardzo dobrze (5) | <b>36%</b> | 30% | ↑ |
|                                              | brak oceny        | <b>24%</b> | 14% | ↑ |
| <b>Wypożyczenia międzybiblioteczne (WMB)</b> | bardzo źle (1)    | <b>0%</b>  | 0%  |   |
|                                              | źle (2)           | <b>1%</b>  | 1%  |   |
|                                              | przeciętnie (3)   | <b>3%</b>  | 4%  |   |
|                                              | dobrze (4)        | <b>14%</b> | 13% |   |
|                                              | bardzo dobrze (5) | <b>22%</b> | 22% |   |
|                                              | brak oceny        | <b>60%</b> | 60% |   |
| <b>Ośrodek Informacji Patentowej (OIP)</b>   | bardzo źle (1)    | <b>1%</b>  | 0%  |   |
|                                              | źle (2)           | <b>1%</b>  | 1%  |   |
|                                              | przeciętnie (3)   | <b>3%</b>  | 3%  |   |
|                                              | dobrze (4)        | <b>10%</b> | 5%  | ↑ |
|                                              | bardzo dobrze (5) | <b>15%</b> | 12% |   |
|                                              | brak oceny        | <b>70%</b> | 79% | ↓ |

Źródło: oprac. własne

Najwyżej (5) ocenione zostały:

- godziny otwarcia – 52%,
- zasady wypożyczeń – 50%,
- warunki lokalowe – 49%,
- wyposażenie – 47%,
- świadczenie usług informacyjnych – 45%.

Przy tak dobrej ocenie usług biblioteki warto wskazać usługi, które nie zostały poddane ocenie (nie korzystam) przez przynajmniej 1/2 respondentów. Należą do nich:

- usługi OIP – 70%,
- wydarzenia kulturalne – 64%,
- usługi WMB – 60%,
- formularz zgłaszania książek do zakupu – 59%,
- dostęp do urządzeń kopiujących – 52%,
- dydaktyka biblioteczna – 52%,
- książkomaty – 51%.

Warto także wskazać usługi, w których pojawił się dwucyfrowy odsetek ocen przeciętnych, złych lub bardzo złych, co powinno być przesłanką do doskonalenia. Najwięcej ocen słabszych otrzymały usługi:

- strona WWW – 14%, w tym 11% przeciętnie, 3% źle i bardzo źle,
- godziny otwarcia biblioteki – 13%, w tym 10% przeciętnie, 3% źle i bardzo źle,
- dopuszczalna liczba egzemplarzy do wypożyczeń – 13%, w tym 9% przeciętnie, 4% źle i bardzo źle,
- dopuszczalny okres wypożyczeń – 13%, w tym 10% przeciętnie, 3% źle i bardzo źle,
- zasoby elektroniczne – 11%, w tym 8% przeciętnie, 3% źle i bardzo źle.

## **[ Ocena pracowników biblioteki**

W bieżącym badaniu zaobserwowano poprawę oceny pracowników BPŁ – wzrosła liczba ocen najlepszych i spadła ocen najsłabszych. Wysoko ocenieni zostali bibliotekarze:

- w ogólnej charakterystyce na 4,69 (4,59 w 2020 r.): 70% ocen bardzo dobrych, 13% ocen dobrych, 5% ocen przeciętnych, 1% ocen złych lub bardzo złych, w 10% odpowiedzi nie oceniono pracowników BPŁ,
- kultura osobista pracowników – życzliwość i chęć udzielenia pomocy czytelnikom na 4,72 (4,56 w 2020 r.): 72% bardzo dobrych ocen, 14% ocen dobrych, 3% ocen przeciętnych, 1% ocen złych lub bardzo złych, w 9% odpowiedzi nie oceniono pracowników BPŁ,
- kompetencje pracowników na 4,73 (4,65 w 2020 r.): 68 (66%) bardzo dobrych ocen, 15% (18%) ocen dobrych, 3% ocen przeciętnych, 1% ocen złych, w 13% odpowiedzi nie oceniono pracowników BPŁ,

- dyspozycyjność pracowników na 4,89 (4,58 w 2020 r.): 66% bardzo dobrych ocen, 16% ocen dobrych, 4% ocen przeciętnych, 1% ocen złych, w 13% odpowiedzi nie oceniono pracowników BPŁ.

Pracownicy biblioteki zostali bardzo dobrze ocenieni przez respondentów. Zanotowano poprawę w stosunku do danych z 2020 r. Warto podkreślić, że od 2020 r. nastąpiło zmniejszenie zespołu BPŁ oraz częściowa wymiana kadry, co mogło mieć wpływ na lepszą ocenę bibliotekarzy. Ponadto od 2019 r. cyklicznie prowadzone są szkolenia wewnętrzne, m.in. z etyki zawodowej, dyskryminacji i mobbingu, które uwrażliwiają na potrzeby współpracowników i czytelników.

### **Otwarta nauka**

Zmiany w środowisku akademickim mają bezpośredni wpływ na kształtowanie się nowych funkcji uczelnianych bibliotek. Jedną z nich jest wspieranie otwartej nauki, trendu, który w ostatnich latach ma ogromny wpływ na działalność naukową uczelni. W ankiecie zwrócono się do pracowników i doktorantów z prośbą o ocenę działań biblioteki w kierunku promowania otwartego dostępu i o wskazanie oczekiwań od biblioteki w tym zakresie. Badanie potwierdziło niski poziom świadomości otwartej nauki. W pytaniu o korzystanie (wyszukiwanie lub deponowanie materiałów) z otwartych repozytoriów publikacji i danych badawczych Politechniki Łódzkiej, aż 28% respondentów nie wyraziło zainteresowania tymi usługami. 38% potwierdziło korzystanie z zasobów Repozytorium PŁ. Również 38% zamierza korzystać z tego repozytorium. 73% zadeklarowało publikowanie w otwartym dostępie (co prawdopodobnie wynika z wymogów grantodawców), a biblioteka ma w tym zakresie swój wkład, gdyż zawiaduje programami otwartego publikowania. Wymóg otwartości dotyczy także danych badawczych uzyskanych w projektach finansowanych z publicznych pieniędzy. Jednakże aż 44% respondentów nie wyraziło zainteresowania deponowaniem danych badawczych w Repozytorium Otwartych Danych Badawczych PŁ. Wśród głównych powodów nadal dominuje brak świadomości w zakresie bezpieczeństwa udostępniania danych oraz brak danych, które według respondentów byłyby odpowiednie do deponowania.

Warto podkreślić, że respondenci chętnie korzystają z zasobów otwartej nauki. Aż 73% korzysta z elektronicznych otwartych zasobów naukowych, do których linki zamieszczono na stronie WWW biblioteki, 32% z wsparcia w zakresie publikowania w open access. Jednocześnie respondenci podkreślali, że nie mieli świadomości, że biblioteka organizuje szkolenia z deponowania danych badawczych w repozytorium (skorzystało dotychczas 18% respondentów) oraz udziela pomocy w opracowaniu planu zarządzania danymi

badawczymi (skorzystało dotychczas 11%). W tym bloku pytań dominowały odpowiedzi sugerujące niską świadomość usług wspierających otwartość w działalności naukowej naszej uczelni.

## **Pytania otwarte**

Respondenci chętnie odpowiadali na pytania otwarte. Na pytanie *Jeżeli w Pana/Pani opinii występują problemy utrudniające korzystanie z biblioteki lub ma Pan/Pani sugestie dotyczące usprawnienia funkcjonowania naszej instytucji, prosimy o ich wyrażenie* uzyskano 60 merytorycznych odpowiedzi, a więc od 11,5% respondentów. Natomiast na pytanie *Czego Pani/Pan oczekuje od biblioteki?* uzyskano 95 merytorycznych odpowiedzi, a więc od 18% respondentów. Sugierowane usprawnienia oraz oczekiwania można podzielić na kilka grup:

1. Zbiory drukowane i zasoby elektroniczne. Czytelnicy wskazali, że oczekują dostępu do literatury polecanej przez wykładowców, wpisanej do sylabusów, sukcesywnego powiększania zasobów biblioteki cyfrowej oraz liczby tytułów książek i czasopism w serwisach online.
2. Dostępność biblioteki i usług. Najwięcej głosów pojawiło się w sprawie godzin otwarcia. Uzasadnione są sugestie wydłużenia godzin pracy poprzez wcześniejsze otwarcie, już od godz. 8:00, czy też otwarcie w porze nocnej podczas sesji. Wskazywano na awaryjność książkomatów, brak możliwości zdalnego regulowania opłat za przetrzymanie, rozliczanie w czasie rzeczywistym czy niemożność posługiwania się m-legitymacją w bibliotece. Nie zabrakło opinii na temat strony WWW, którą wielu respondentów uznało za nieintuicyjną.
3. Przestrzeń i jej wyposażenie. Wiele głosów dotyczyło przeorganizowania przestrzeni do pracy cichej, zapewnienia kabin do pracy cichej oraz właściwego oznakowania takich przestrzeni. Nie mniejsze znaczenie dla respondentów miały przestrzenie relaksacyjne, gdzie zwrócono uwagę na konieczność poprawy jakości sygnału Eduroam, potrzebę większej liczby gniazdek sieciowych, elektrycznych i USB-C. Ponadto zgłoszono prośbę o kuchenkę mikrofalową do podgrzewania posiłków oraz ogólnie – o unowocześnienie wyposażenia oraz sprzętu komputerowego i oprogramowania.
4. Promocja i informacja. Czytelnicy pisali, że nie znają usług biblioteki. Nie wiedzą, jakie zasady obowiązują w przestrzeniach relaksacyjnych oraz do pracy i nauki. Nie znają zasobów elektronicznych i zasad korzystania z nich. Wśród wypowiedzi pracowników uczelni pojawiły się prośby o przygotowanie klarownej oferty szkoleniowej, a nawet o rozsyłanie newslettera czy biuletynu bibliotecznego.

## Wnioski i rekomendacje

Formułując wnioski i rekomendacje, należy mieć na uwadze „Regulamin udostępniania zbiorów i usług” (Regulamin..., 2023), który określa zasady korzystania ze zbiorów i usług. Choć zasady te mogą być sprzeczne z oczekiwaniami czytelników (np. limit książek), to jednak stoją na straży równego ich traktowania. Cennym odniesieniem podczas analizy danych okazały się również dane sprawozdawcze biblioteki. Pomogło doświadczenie i znajomość BPL jako instytucji cechującej się zarówno zaletami, jak i niedoskonałościami, bez których wnioski i rekomendacje mogłyby zostać błędnie opracowane.

Wiele problemów, z którymi boryka się dyrekcja biblioteki, powoduje, iż trudno jest zarządzać w sposób kompleksowy, uwzględniający ciągle doskonalenie. Ogromnym problemem jest ograniczony budżet biblioteki, gdyż nie jest możliwy rozwój nowoczesnej instytucji naukowej bez odpowiedniego zaplecza finansowego.

**Wniosek 1: Na podstawie wysokich wartości braku ocen usług (nie korzystam) należy uznać, że oferta biblioteki w wielu przypadkach nie jest znana.** Istnieje konieczność poprawy komunikacji z użytkownikami oraz potencjalnymi użytkownikami a także powiązanej z komunikacją promocji BPL. Proponuje się usprawnień w tym obszarze to:

- cykliczne kierowanie informacji do wybranych grup odbiorców: studentów/doktorantów i pracowników/doktorantów,
- „powołanie” bibliotekarzy dziedzinowych/łączników odpowiedzialnych za współpracę z wydziałami,
- nowa strona WWW BPL spójna z szatą graficzną strony uczelni,
- doskonalenie usług informacji naukowej (wzmacnianie kompetencji bibliotekarzy w zakresie informacji naukowej).

**Wniosek 2: Podstawę działalności nadal stanowi wypożyczanie książek, którą to usługę należy rozpatrywać zarówno pod względem jakości księgozbioru, jak i zasad udostępniania.** Usługa ta jest najważniejsza dla studentów i została w przeważającej większości oceniona dobrze. Niemniej jednak pojawiły się komentarze rekomendujące zmiany lub opisujące problemy, które należy rozwiązać. Opierając się na opiniach respondentów, zaproponowano następujące usprawnienia:

- zwiększenie dostępności zbiorów Biblioteki Budownictwa i Architektury, udostępniającej swoje zbiory prezencyjnie, poprzez zakup dodatkowych egzemplarzy do wypożyczeń w Bibliotece Głównej,
- zwiększenie atrakcyjności księgozbioru naukowego poprzez zakup nowości z ewaluowanych w uczelni dyscyplinach oraz uwzględniających interdyscyplinarność nauk,

- racjonalizacja zakupu księgozbioru dydaktycznego, nawiązanie lepszej współpracy z nauczycielami akademickimi, śledzenie sylabusów,
- wzmocnienie roli Biblioteki Chemicznej jako jedynej w kampusie A, która byłaby wsparciem literaturowym dla wydziałów tam zlokalizowanych,
- intensywne promowanie formularza zgłoszenia książek do zakupu,
- zwiększenie dostępności do zbiorów drukowanych przez wydłużenie godzin pracy biblioteki, a szczególnie wcześniejsze otwarcie.

**Wniosek 3: Należy zweryfikować ofertę zasobów elektronicznych.**

Zasoby elektroniczne zapewniające dostęp do literatury naukowej online są drugą najistotniejszą usługą biblioteki i jednocześnie najważniejszą usługą dla nauczycieli akademickich. W ogólnej ocenie zostały ocenione bardzo dobrze, jednakże respondenci zwrócili uwagę na niedoskonałość multiwyszukiwarki, ograniczony i od lat niezmienny zasób elektroniczny np. w przypadku serwisów czasopism. Warto podkreślić, że w ostatnich latach rozwinęły się nowe typy zasobów, np. komercyjne bazy statystyczne czy materiałowe. Większej promocji wymagają też otwarte zasoby naukowe i edukacyjne, które uzupełniają ofertę licencyjną. Propozycje usprawnień w organizacji zasobów elektronicznych:

- rozpoznanie rynku serwisów i baz danych (nowe bazy, inne typy baz, np. bazy materiałowe, bazy statystyczne) w kontekście modyfikacji oferty zasobów elektronicznych,
- korzystanie z dostępów testowych dla nowych komercyjnych źródeł,
- rozpoznawanie, testowanie i udostępnianie wraz z intensywną promocją otwartych zasobów naukowych i edukacyjnych,
- okresowa weryfikacja procesu wyszukiwania za pomocą multiwyszukiwarki oraz ocena jakości wyników wyszukiwania,
- zapewnienie dostępu do beletrystyki online, np. Legimi lub EmpikGo.

**Wniosek 4: Konieczne jest opracowanie nowej oferty szkoleniowej w zakresie zajęć fakultatywnych.** Dydaktyka biblioteczna wzmacnia kompetencje informacyjne użytkowników, jest też jedną z form promocji oferty biblioteki. Oprócz zajęć obowiązkowych: szkoleń bibliotecznych, zarządzania informacją naukową, podczas których studenci poznają bibliotekę oraz uczą się korzystać z zasobów literaturowych, prowadzone są również szkolenia na zamówienie, dostosowane do oczekiwań uczestników.

Mimo dotychczas podejmowanych działań warto zaktualizować ofertę szkoleniową i włączyć do tematów spotkań/szkoleń nowe zagadnienia (szczególnie dla doktorantów i pracowników). Zespół dydaktyczny powinien zaprojektować zdalne, ale synchroniczne i co najważniejsze – cykliczne szkolenia dla pracowników uczelni, jako ambasadorów informacji naukowej w procesie

dydaktycznym oraz jako naukowców, którzy potrzebują dostępu do literatury. Oferta cyklicznych spotkań (warsztatów, dyskusji) organizowanych wokół określonego zagadnienia, adresowanych głównie do doktorantów i pracowników, powinna być standardem. Wśród propozycji usprawnień warto wskazać:

- przygotowanie szkoleń w nowych formach: krótkie tutoriale, indywidualne instruktaże, dyskusje tematyczne,
- aktualizację zakresu tematycznego szkoleń: rzetelny przegląd literatury, informacja normalizacyjna i patentowa, narzędzia do tworzenia aparatu naukowego, zasady tworzenia opisów bibliograficznych w publikacjach,
- włączenie nowych zagadnień: oznaczanie stanu techniki i czystości patentowej, korzystanie z utworów zgodne z prawem czy licencjami Creative Commons, deponowanie publikacji i danych badawczych w otwartych repozytoriach, opracowanie planów zarządzania danymi badawczymi,
- przygotowanie instrukcji wyszukiwania zbiorów beletrystycznych w katalogu bibliotecznym (w interesującej formie, np. infografika lub film), gdyż niewielki zbiór beletrystyki, po likwidacji Biblioteki Beletrystycznej i włączeniu opisów bibliograficznych do katalogu głównego, jest trudny do wyszukania.

**Wniosek 5: Otwarta nauka nie jest zagadnieniem powszechnie znanym i rozumianym wśród pracowników i doktorantów PŁ.** Istotnym obszarem wymagającym przemyślanych działań jest otwarta nauka, a w ujęciu szczegółowym: otwarte zasoby naukowe, repozytoria – dostęp i możliwości korzystania z nich, programy publikowania w otwartym dostępie, korzystania z wolnych licencji, przygotowania planu zarządzania danymi badawczymi itd. Zespół bibliotekarzy-dydaktyków z pewnością podejmie się „ewangelizacji otwartości” w środowisku akademickim PŁ. Na początek konieczne wydaje się opracowanie planu budowania świadomości otwartej nauki wśród społeczności PŁ.

**Wniosek 6: Przestrzeń biblioteczna zyskuje coraz większe znaczenie.** W porównaniu z badaniem z 2020 r. znacznie wzrosła potrzeba korzystania z fizycznych przestrzeni biblioteki. Mimo wysokiego odsetka najwyższych ocen, respondenci w pytaniach otwartych zawarli cenne wskazówki doskonalenia w obszarze lokalowo-sprzętowym. Warto podkreślić, że przestrzeń jest bardzo ważna dla studentów, a więc największej grupy użytkowników. Doskonaląc przestrzeń biblioteczną, należy uwzględnić zróżnicowane potrzeby poszczególnych grup użytkowników, które można przedstawić w kategoriach:

1. Nauka/praca. W tej kategorii dominują wypowiedzi wskazujące na konieczność organizacji i dobrego oznakowania stref ciszy. Odizolowanie od hałasu jest niezbędne dla osób, które w przestrzeniach biblioteki uczą się. W tych miejscach potrzebne są także gniazdko elektryczne i dobre oświetlenie. Respondenci wskazują także potrzebę dostępu do pomieszczeń pracy grupowej, gdzie w niewielkim zespole mogą pracować nad wspólnym projektem.
2. Relaks. Niewiele wypowiedzi dotyczy stref relaksu, co przy wysokiej ocenie przestrzeni pozwala sądzić, iż w tym zakresie udało się osiągnąć właściwy poziom satysfakcji naszych użytkowników. Oczywiście nie brakuje głosów, że takich przestrzeni studenci potrzebują znacznie więcej. Pokrywa się to z osobistymi obserwacjami autorki raportu, która wielokrotnie udostępniała dodatkowe krzesła z sali dydaktycznych czy poszukiwała przestrzeni dla kolejnych grup studentów.
3. Sprzęt, wyposażenie. Ocena w obszarze przestrzeni bibliotecznych ma ogromne znaczenie z uwagi na wzrost liczby czytelników korzystających stacjonarnie z biblioteki. W zakresie wyposażenia biblioteki respondenci zgłosili trafne spostrzeżenia, zwracając uwagę na nienowoczesne wyposażenie biblioteki. 22 lata temu, w chwili przeniesienia biblioteki do obecnego gmachu, wyposażenie odpowiadało ówczesnym standardom. Niewielkie inwestycje w ostatnich latach pozwoliły na częściową wymianę mebli w przestrzeniach relaksacyjnych i w wolnym dostępie do zbiorów. W dalszym ciągu należy sukcesywnie unowocześniać wnętrza.

W obszarze przestrzeni bibliotecznej proponowane są usprawnienia:

- rozwój Biblioteki Chemicznej w kierunku zapewnienia wsparcia biblioteczno-informacyjnego społeczności wydziałów zlokalizowanych w kampusie A,
- wymiana wyposażenia Biblioteki Głównej, aby zapewnić przyjazną atmosferę i przytulne wnętrza zachęcające do odwiedzin,
- wymiana sprzętu komputerowego z uwzględnieniem racjonalnej liczby stanowisk oraz wzmocnienie sygnału sieci Eduroam,
- wydzielenie stref do pracy zespołowej,
- wydzielenie i oznaczenie stref pracy cichej,
- zakup budek akustycznych,
- doposażenie kącika socjalnego dla czytelników, w którym oprócz czajnika dostępna będzie np. kuchenka mikrofalowa.

**Wniosek 7: Czytelnicy oczekują otwartości na ich potrzeby, zrozumienia i zaspokojenia tych potrzeb w czasie rzeczywistym.** Kadra biblioteki to najważniejszy zasób, który kształtuje wizerunek biblioteki wśród użytkowników. Coraz większe znaczenie mają kompetencje miękkie, takie jak umiejętność komunikowania się, budowania relacji, rozwiązywania konfliktów, adaptacji do różnorodnych sytuacji. Oczekiwania merytoryczne zawarte w odpowiedziach respondentów nie są wygórowane. W opinii autorki artykułu stanowią absolutnie minimalny pakiet umiejętności pracownika biblioteki skorelowany z podstawowymi zadaniami biblioteki (doradztwo literaturowe, strategie wyszukiwawcze, jakość informacji, przypisy i bibliografia załącznikowa, prawo autorskie, otwarta nauka itd.).

Propozycje doskonalenia kadry bibliotekarskiej:

- zapewnienie rozwoju zgodnie z potrzebami pracowników,
- organizacja szkoleń zwiększających kompetencje niezbędne do realizacji obowiązków,
- organizacja szkoleń z zakresu kompetencji miękkich,
- zapewnienie możliwości udziału w spotkaniach środowiskowych,
- wdrożenie modelu zarządzania talentami,
- budowanie zespołów zadaniowych, integrowanie wokół zadań,
- rekrutacja wewnętrzna do realizacji nowych zadań,
- modyfikacja systemu wynagradzania, awansowania oraz motywowania,
- przeprowadzenie badań satysfakcji i potrzeb wśród pracowników,
- organizacja wewnętrznych spotkań bibliotekarskich (BiblioCafe),
- organizacja wycieczek szkoleniowo-integracyjnych.

## **Przyszłość – jak ją zaplanować?**

Badania satysfakcji użytkowników pozwalają rozpoznać potrzeby czytelników, zdobyć informację zwrotną na temat działania biblioteki i jej usług. Ujawniają słabe strony, które powinny być uwzględnione w planach doskonalenia instytucji.

Wyniki badania satysfakcji z 2020 r. przełożyły się na wprowadzenie udogodnień, m.in. zakup książkomatów zapewniających bezobsługowe wypożyczenie zamówionych zbiorów w dowolnym czasie, wprowadzenia terminali płatniczych do regulowania zobowiązań finansowych, doposażenie przestrzeni relaksacyjnych w nowe meble, czajnik oraz kawę i herbatę w gratisie. Także bieżące badanie powinno skutkować opracowaniem planu doskonalenia uwzględniającego zainteresowanie usługami, poprawy oceny usług oraz wdrożeniem rozwiązań proponowanych przez respondentów.

Planując przyszłość, warto również obserwować inne biblioteki w kraju i za granicą. Na bazie tych obserwacji, kontaktów zawodowych, wymiany doświadczeń oraz wyników badań satysfakcji można wypracować właściwy kierunek doskonalenia, który ma szansę zapewnić realizację potrzeb użytkowników, wzmocnić szacunek dla bibliotekarzy i ich pracy.

Badanie satysfakcji użytkowników w 2023 r. dało klarowny obraz poziomu zadowolenia i akceptacji działań BpŁ oraz oczekiwań wobec biblioteki. Przede wszystkim potwierdziło, że po okresie pandemii, który sprzyjał kreowaniu usług zdalnych należy rozwijać bibliotekę jako instytucję hybrydową, nie zaniebując jej fizycznych przestrzeni, w których przebywa coraz więcej użytkowników. Ponadto dążąc do doskonałości należy uwzględnić działania zwiększające lojalność użytkowników. Wyniki pokazały wzrost liczby użytkowników sporadycznych, ale też wzrost liczby użytkowników korzystających z biblioteki kilka razy w miesiącu i kilka razy w tygodniu. Zatem w ofercie BpŁ są usługi, które są nie tylko uznane jako ważne w bibliotece uczelnianej, ale są doceniane w społeczności akademickiej, a zadaniem biblioteki jest zainteresowanie jak największej liczby potencjalnych użytkowników tymi usługami.

Powinny być rozwijane zasoby elektroniczne (katalog zasobów BpŁ pozostaje stały od wielu lat, a w przestrzeni wirtualnej przybywa specjalistycznych baz), a także zapewnione materiały drukowane zgodnie z potrzebami użytkowników. Pomysłem godnym uwagi w uczelni technicznej, która ma niewielki księgozbiór beletrystyczny, jest zorganizowanie dostępu do beletrystyki w wersji elektronicznej, co zapewne wzmocniłoby pozytywny wizerunek biblioteki, szczególnie wśród pracowników administracyjnych uczelni.

Obszarem, który należy intensywnie promować w środowisku PŁ, jest otwarta nauka. Poza programami otwartego publikowania, które są dość dobrze rozpoznawalne i utożsamiane z BpŁ, czy rekomendowanymi otwartymi zasobami naukowymi, warto wzmocnić świadomość związaną z repozytoriami zarówno w kontekście wyszukiwania dokumentów, jak i deponowania dokumentów, czy wsparciem w formie szkoleń i indywidualnych konsultacji w zakresie planów zarządzania danymi badawczymi, stosowania prawa autorskiego i otwartych licencji. W tym zakresie istnieje wiele dobrych praktyk, z których warto korzystać (Szafrński, 2019).

Z uwagi na studentów należy zadbać o przyjazne przestrzenie w siedzibie biblioteki, wyposażenie tych przestrzeni w sprzęt sprzyjający pracy oraz spędzaniu wolnego czasu.

Respondenci zwrócili uwagę na ofertę szkoleniową, dostrzegając potrzebę wsparcia w zakresie wyszukiwania w bazach danych, budowy aparatu naukowego w pracach pisemnych czy publikowania zgodnie z ideą otwartej nauki.

Zatem uzasadniona byłaby odbudowa usług informacji naukowej<sup>5</sup>, np. przez powołanie nieformalnego zespołu specjalistów podejmujących pracę z czytelnikiem, obserwujących działania badawcze uczelni i inicjujących przedsięwzięcia wspierające pracowników naukowych, ale także znających obecne trendy w zakresie otwierania dostępu do nauki. Członkowie zespołu powinni być dostępni dla użytkowników i jednocześnie pełnić rolę łączników z wydziałami (dyscyplinami) wspierając swoimi kompetencjami i wiedzą proces dydaktyczny i badawczy.

Niepokojący jest fakt corocznego zmniejszania procentowego udziału budżetu biblioteki w odniesieniu do budżetu uczelni. Dane z AFBN za rok 2022 pokazują, że wskaźnik budżetu biblioteki jako procent budżetu uczelni był w przypadku BpŁ poniżej mediany oraz poniżej średniej w grupie bibliotek uczelni technicznych<sup>6</sup>. Kwestia budżetu, w kontekście ciągłego doskonalenia BpŁ, wymaga podjęcia działań rzeczniczych w uczelni oraz poszukiwania programów finansowania zewnętrznego, gdyż nie jest możliwy rozwój nowoczesnej instytucji bez odpowiedniego zaplecza finansowego. Uzasadnione byłoby powołanie koordynatora ds. grantów, który nie tylko umiałby skonkretyzować potrzeby BpŁ, ale znalazł programy grantowe i podjął efektywną współpracę z Działem Projektów PŁ w celu pozyskiwania środków finansowych na rozwój biblioteki.

Proponowane rozwiązania służące doskonaleniu BpŁ nie wyczerpują katalogu możliwości, jakie ma do dyspozycji kadra zarządzająca współczesną biblioteką akademicką. Są jedynie sygnałem ukierunkowanym na najpilniejsze potrzeby wyrażone przez respondentów i interpretacją tych sygnałów dokonaną przez autorkę artykułu.

## Bibliografia

Feret, Błażej, Gajda, Izabela & Sójkowska, Iwona (2003). Łódzka fabryka informacji naukowej. Badanie satysfakcji i oczekiwań użytkowników Biblioteki Głównej Politechniki Łódzkiej. W: *Czytelnik czy klient? Toruń 4–6 grudnia 2003 roku*. [Warszawa]: Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich, K[omisja] W[ydawnictw] E[lektronicznych], Redakcja „Elektronicznej Biblioteki”. Pobrano 17 lipca 2024 r. z: <http://www.ebib.pl/publikacje/matkonf/torun/feret.php>

<sup>5</sup> W 2013 r. zmieniona została struktura BpŁ, zlikwidowano Oddział Informacji Naukowej i Oddział Udostępniania Zbiorów, powołując w ich miejsce Oddział Obsługi Użytkowników. Zmiana spowodowała obniżenie jakości usług informacji naukowej. Obecnie nie ma możliwości powołania Oddziału Informacji Naukowej, ale można utworzyć grupę specjalistów informacji naukowej w strukturze obecnego Oddziału Obsługi Użytkowników.

<sup>6</sup> Dane AFBN za 2023 r. według stanu na dzień 19.08.2024 r. nie były jeszcze opracowane.

- International Open Access Week* (2024). SPARC. Pobrano 17 lipca 2024 r. z: <https://www.open-accessweek.org/>
- Kazan, Anna & Skubała, Elżbieta (2013). Oferta usług biblioteki akademickiej w kontekście oczekiwań „pokolenia Google” na przykładzie Biblioteki Politechniki Łódzkiej. W: II Międzynarodowa Konferencja Naukowa pt. „Biblioteka w przestrzeni edukacyjnej. Bibliotekarz 2.0 – nowoczesność na bazie tradycji”, Kraków, 23–24 maja 2013 r. Referat wygłoszony, niepublikowany.
- Koniec stanu zagrożenia epidemicznego* (2023). Urzędy Centralne: Rzecznik Praw Pacjenta. Pobrano 17 lipca 2024 r. z: <https://www.gov.pl/web/rpp/koniec-stanu-zagrozenia-epidemicznego>
- Materiały i instrukcje* (2013). Analiza Funkcjonowania Bibliotek Naukowych. Pobrano 17 lipca 2024 r. z: <https://afb.sbp.pl/afbn/materiały/>
- Otwarta Nauka* (2023). Biblioteka Politechniki Krakowskiej. Pobrano 17 lipca 2024 r. z: <https://www.biblos.pk.edu.pl/otwarta-nauka>
- Otwieranie Nauki Praktyka i Perspektywy* (2024). Elsevier; Związek Uczelni Lubelskich. Pobrano 17 lipca 2024 r. z: <https://onpp2024.pollub.pl/>
- Palus, Grzegorz (2021). Efektywność wykonywania funkcji audytu wewnętrznego w polskich publicznych szkołach wyższych. *Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Humanitas. Zarządzanie*, 22(1), 117–132. DOI: 10.5604/01.3001.0014.8754.
- PŁ w liczbach* (2023). Politechnika Łódzka. Pobrano 21 grudnia 2023 r. z: <https://www.p.lodz.pl/pl/pl-liczbach>
- Regulamin udostępniania zbiorów i usług w Bibliotece Politechniki Łódzkiej* (2023). Biblioteka Politechniki Łódzkiej. Pobrano 17 lipca 2024 r. z: [http://bg.p.lodz.pl/images/OIP/Regulamin\\_BP%C5%81.pdf](http://bg.p.lodz.pl/images/OIP/Regulamin_BP%C5%81.pdf)
- Sójkowska, Iwona & Lenic, Adam (2022). Realizacja kontroli zarządczej w uczelniach. Przykład Biblioteki Politechniki Łódzkiej. *Biuletyn EBIB*, 4(205), 1–20. Pobrano 17 lipca 2024 r. z: <http://ebibojs.pl/index.php/ebib/article/view/813>
- Sójkowska, Iwona (2020). Poziom satysfakcji korzystania z Biblioteki Politechniki Łódzkiej wśród studentów i doktorantów. *Acta Universitatis Lodziansis. Folia Librorum*, 30, 57–78. DOI: 10.18778/0860-7435.30.04.
- Sójkowska, Iwona (2021). Biblioteka w ocenie społeczności PŁ. *Życie Uczelni*, 156. Pobrano 17 lipca 2024 r. z: <https://www.zu.p.lodz.pl/biblioteka-w-ocenie-spolesznosci-pl>
- Szafrąński, Leszek (2019). *Zarządzanie zasobami dokumentów elektronicznych w instytucjonalnych repozytoriach akademickich*. Warszawa: SBP.
- Szkolenia* (2022). Biblioteka Uniwersytecka im. Jerzego Giedroycia. Pobrano 17 lipca 2024 r. z: <https://biblioteka.uwb.edu.pl/nauka/szkolenia>
- Szkolenia tematyczne* (2024). Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie. Pobrano 17 lipca 2024 r. z: <https://www.buw.uw.edu.pl/szkolenia/szkolenia-tematyczne/>
- Źródła ogólnodostępne* (2023). Biblioteka Politechniki Łódzkiej. Pobrano 17 lipca 2024 r. z: <http://bg.p.lodz.pl/wykaz-zrodel-ogolnych>

### **The results of user satisfaction surveys as a basis for improving services at the Library of the Lodz University of Technology**

**ABSTRACT:** As a university-wide unit, the academic library should respond to the needs of academic community when organising its research workflow. Regardless of systemic solutions ensuring improvement in accordance with the law, the greatest knowledge useful for shaping library services can be obtained from its users. This can be done through observation, interviews or surveys.

This article presents results of a user satisfaction survey of The Library of Lodz University of Technology conducted in 2023. These were confronted with the results from 2020. In addition, users were able to describe problems they face when using the library and their expectations with the use of open-ended questions. The analysis of the survey results facilitated the formulation of conclusions, as well as recommendations for the future which can be used to develop a detailed plan for the development of the Library of Lodz University of Technology.

**KEYWORDS:** academic libraries, users, satisfaction surveys, services improvement