

Iwona Sójkowska

Biblioteka Politechniki Łódzkiej
e-mail: iwona.sojkowska@p.lodz.pl

Poziom satysfakcji korzystania z Biblioteki Politechniki Łódzkiej wśród studentów i doktorantów

DOI: <http://dx.doi.org/10.18778/0860-7435.30.04>

Abstrakt: Biblioteka akademicka, która ma spełniać określone funkcje w uczelni, musi uwzględniać potrzeby środowiska. Jedną z możliwości rozpoznania potrzeb użytkowników jest przeprowadzenie badań ankietowych. Artykuł przedstawia wyniki badania satysfakcji studentów i doktorantów Politechniki Łódzkiej, które zostało przeprowadzone w 2019 roku. Analiza poziomu satysfakcji nie ograniczyła się jedynie do określenia stopnia zadowolenia z realizowanych usług czy udostępnianych zbiorów, widocznego w odpowiedziach na pytania zamknięte. Dokonano wnikliwego przeglądu opinii zawartych w pytaniu otwartym, które stały się podstawą do planowania zmian uwzględniających oczekiwania badanej grupy użytkowników.

Słowa kluczowe: biblioteki akademickie, badania satysfakcji, użytkownicy

Badanie satysfakcji użytkowników jest jednym z elementów zarządzania biblioteką. Umożliwia poznanie opinii i oczekiwań, określenie stopnia znajomości oraz wykorzystania usług i zasobów, jakie biblioteka oferuje użytkownikom. Jest główną przesłanką do doskonalenia działalności biblioteki.

Prowadzenie badań satysfakcji użytkowników rekomenduje m.in. Zespół ds. Standardów dla Bibliotek Naukowych, realizujący projekt Analiza Funkcjonowania Bibliotek Naukowych (AFBN, 2013), w ramach którego dostępne

są narzędzia służące ocenie efektywności działań oraz umożliwiające porównanie podobnych jednostek.

Dotychczas badania satysfakcji użytkowników (pracowników, doktorantów, studentów uczelni) prowadzone były w Bibliotece Politechniki Łódzkiej (BPL) dwukrotnie. 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 Biblioteki Politechniki Łódzkiej, zarówno w zakresie usług już udostępnianych, jak i planowanych do wprowadzenia (Feret, Gajda & Sójkowska, 2003).

Kolejne badanie ankietowe zrealizowano w 2013 r., a jego wyniki przedstawiono podczas krakowskiej konferencji (Kazan & Skubała, 2015). Badanie przyczyniło się do sformułowania wniosków oraz modyfikacji i wyznaczenia kierunków strategii działania BPL na kolejne lata.

Wobec rozwoju nowych technologii, wzrostu otwartych zasobów naukowych i edukacyjnych, zmian w zakresie ewaluacji uczelni i konieczności dostosowania usług biblioteki do potrzeb uczelni, a także zmian społeczno-kulturowych najmłodszej a zarazem najliczniejszej grupy użytkowników – studentów, dyrekcja Biblioteki Politechniki Łódzkiej podjęła decyzję o przeprowadzeniu badań satysfakcji użytkowników. Z uwagi na zróżnicowane potrzeby użytkowników biblioteki – osób nauczających i prowadzących badania naukowe oraz osób uczących się, proces badawczy rozdzielono uwzględniając rodzaj użytkowników. W 2019 r. przeprowadzono badania satysfakcji osób uczących się – studentów i doktorantów PŁ.

Badania przeprowadzono przede wszystkim w tym celu, aby uzyskać informacje na temat postrzegania biblioteki wśród użytkowników, stopnia znajomości i zadowolenia z obecnej oferty oraz aby poznać oczekiwania czytelników w zakresie nowych inicjatyw czy rozwiązań, które powinny zostać wdrożone w bibliotecę. Drugim powodem przeprowadzenia badań było zgromadzenie i opracowanie danych do Analizy Funkcjonowania Bibliotek Naukowych (AFBN), które uzupełnią ogólnopolską bazę danych z zakresu funkcjonowania bibliotek, a w konsekwencji przyczynią się do budowania/modyfikacji standardów bibliotecznych oraz posłużą analizom benchmarkingowym.

Organizacja badań

Podstawowym celem badania było ustalenie poziomu znajomości biblioteki oraz określenie poziomu jakości oferty usługowej biblioteki wyrażonych przez czytelników stopniem zadowolenia/satysfakcji. W dalszej perspektywie wyniki badania mają wpłynąć na modyfikację oferty usługowej zarówno pod względem formalnym, jak i merytorycznym. Odpowiedzi ankietowanych powinny wskazać, jakie usługi należy rozwijać i w jakim kierunku, z których usług należy zrezygnować oraz jak zaprojektować usługi, aby wypełniały one dotychczas niezaspokojone potrzeby czytelników. Prawidłowe skomponowanie elementów składowych działalności biblioteki będzie nie tylko odpowiedzią na oczekiwania czytelników, ale w konsekwencji pozwoli na sprawne zarządzanie instytucją, elastyczne i ekonomiczne realizowanie procesów bibliotecznych.

Wśród elementów poddanych badaniu wymienić należy:

1. Częstotliwość:
 - a. odwiedzin (osobistych i wirtualnych) Biblioteki PŁ,
 - b. korzystania ze zbiorów/zasobów oraz podstawowych usług,
 - c. korzystania z usług informacyjnych i dydaktycznych,
 - d. korzystania z udogodnień wspomagających proces studiowania w uczelni.
2. Ocenę z perspektywy użytkownika:
 - a. zbiorów/zasobów oraz podstawowych usług,
 - b. działalności informacyjno-dydaktycznej,
 - c. udogodnień wspomagających proces studiowania w uczelni.

Skala, według której diagnozowano poszczególne obszary wykazane w ankiecie, jest zgodna z rekomendacjami zawartymi w AFBN zarówno w zakresie wyboru częstotliwości korzystania z usług, jak i sposobu ich oceniania. Poza standardową skalą oceny (1–5, bardzo źle – bardzo dobrze) dodano odpowiedzi, które uzasadniają brak możliwości dokonania oceny – „nie znam usługi”, „nie korzystam”.

Kwestionariusz opracowany przez zespół roboczy AFBN dostosowano do celów badawczych BPE. Ankieta składała się z trzech bloków pytań. Pierwszy z nich stanowił metryczkę zawierającą 4 pytania zamknięte. Drugi blok pytań, złożony również z 4 zamkniętych pytań, miał na celu określenie poziomu znajomości oferty BPE wraz z ustaleniem częstotliwości korzystania z poszczególnych usług. Trzeci blok pytań, składający się z 4 pytań, w tym jednego otwartego, miał na celu uzyskać ocenę biblioteki oraz, za pomocą

pytania otwartego, ujawnić/dookreślić oczekiwania użytkowników wykraczające poza zdefiniowane w pytaniach zamkniętych obszary działalności BpŁ. Ocenie poddana została Biblioteka Politechniki Łódzkiej, w skład której wchodzi: Biblioteka Główna (BG) oraz 5 bibliotek filialnych (Biblioteki: Budownictwa i Architektury, Biotechnologii i Nauk o Żywności, Chemiczna, Elektrotechniki, Mechaniki), zlokalizowanych na wydziałach.

Badanie satysfakcji studentów i doktorantów PŁ przeprowadzono w semestrze letnim roku akademickiego 2018/2019. Ankieta otwarta została w dniu 18 marca i była aktywna do 15 lipca 2019 r., a więc 4 miesiące, niemal cały semestr letni.

Ankiety online umieszczono w dwóch wersjach językowych (polskiej i angielskiej) na platformie edukacyjnej WIKAMP PŁ, wykorzystując funkcjonalności specyficzne dla kursów online. W odróżnieniu od rekomendowanego przez AFBN narzędzia Google Formularze, uczelniane narzędzie, wykorzystujące oprogramowanie Moodle, pozwoliło na zachowanie bezpieczeństwa danych, dostęp do ankiety miały tylko uprawnione osoby (tylko zdefiniowana grupa respondentów). Umożliwiło ono ponadto komunikowanie się z uprawnionymi do wypełnienia ankiety, z jednoczesnym zachowaniem anonimowości potencjalnych respondentów. Miało jednak swoje mankamenty. Pobieranie i analiza surowych danych badawczych przebiegała w sposób niezautomatyzowany. Nie było możliwe wyeksportowanie surowych danych do plików xml. z uwagi na niestandardową skalę odpowiedzi (dodane opcje „nie korzystam”, „nie znam usługi”).

W badaniach zaplanowano dobór kwotowy próby, rekomendowany w projekcie AFBN. Według Uczelnianego Punktu Personalizacji (UPP) uprawnionych do wypełnienia ankiety studentów i doktorantów PŁ było 11 490. Oznacza to, według zasad wyliczania wielkości próby, że powinno wpłynąć 600 ankiet, a 500 ankiet to dopuszczalna wartość minimalna próby. Natomiast w badaniu uzyskano 391 ankiet, w tym 385 w języku polskim i 6 w języku angielskim. 41 osób nie ukończyło wypełniania ankiety, niepełnych ankiet nie wliczono do próby i nie brano ich pod uwagę w analizie danych. Liczba ankiet wyklucza reprezentatywność próby. Mimo braku reprezentatywności próby badawczej zdecydowano przeprowadzić analizę danych badawczych i sformułować na jej podstawie wnioski/rekomendacje na przyszłość.

Wyniki badania satysfakcji¹

Mimo długiego okresu prowadzenia badania satysfakcji czytelników oraz promocji samej ankiety nie udało się uzyskać satysfakcjonującej liczby odpowiedzi. Należy uznać, że problem wynika z ogólnej niechęci do udziału w badaniach ankietowych oraz niskiej zdolności oddziaływania narzędzi i kanałów stosowanych do promocji i masowej komunikacji w uczelni.

Najliczniej na ankietę odpowiedzieli uczestnicy studiów I stopnia (72%), a w tej grupie studenci I roku (29%), zatem osoby, które na uczelni są obecne od kilku miesięcy. Z dużym prawdopodobieństwem należy przyjąć, iż na pierwszym roku studiów potrzebne są określone podręczniki i skrypty, których respondenci poszukiwali w bibliotece, tym samym poznając specyfikę zasobów i usług tej jednostki. Najmniej odpowiedzi uzyskano od doktorantów PŁ.

Na ankietę chętniej odpowiadały kobiety (studentki/doktorantki) – 59% odpowiedzi (mimo że w uczelni stanowią mniejszość, ok. 40%). W 2019 r. na Politechnice Łódzkiej wśród osób studiujących było ok. 40% kobiet (Puculek, 2019).

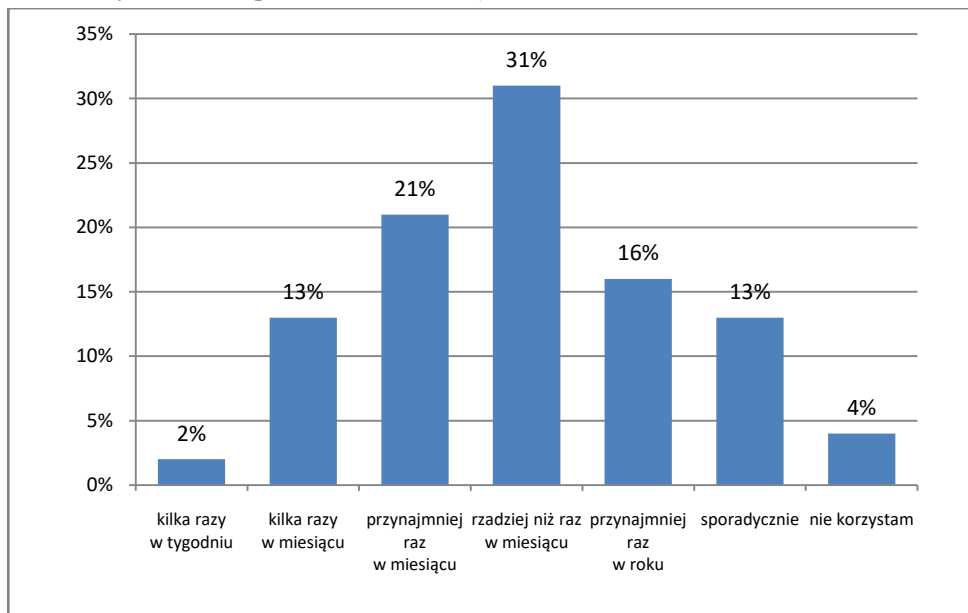
Najliczniejszą grupą były osoby kontynuujące zdobywanie wiedzy zgodnie z tokiem kształcenia w Polsce, czyli w wieku 20–24 lata.

Interpretacja liczby odwiedzin zaproponowana przez GUS do celów sprawozdawczych odwołuje się do definicji czytelnika aktywnie wypożyczającego: osoby, która w roku sprawozdawczym wypożyczyła przynajmniej jedną książkę. Określając aktywność respondentów w analizie wyników badania przyjęto podział na aktywnych użytkowników biblioteki, sporadycznych oraz niekorzystających. Respondent odwiedzający bibliotekę „kilka razy w tygodniu”, „kilka razy w miesiącu”, „przynajmniej raz w miesiącu”, „rzadziej niż raz w miesiącu”, „przynajmniej raz w roku” wliczony został do aktywnych użytkowników biblioteki. Sporadyczna częstotliwość wskazuje natomiast na korzystanie z biblioteki rzadziej niż raz w roku.

Za aktywnych czytelników Biblioteki Głównej należy uznać 83% respondentów. 4% respondentów nie korzysta z biblioteki, a 13% sporadycznie. Respondenci określając częstotliwość odwiedzin w Bibliotece Głównej najczęściej wybierali odpowiedź „rzadziej niż raz w miesiącu” (31%) oraz „przynajmniej raz w miesiącu” (21%) (Ryc. 1).

¹ Wszystkie wykresy opracowane zostały przez autorkę raportu na podstawie danych badawczych. Dane procentowe podane zostały w liczbach całkowitych, stąd w niektórych przypadkach mogą wynikać drobne odchylenia powodujące brak sumowania do 100%.

Ryc. 1. Dane procentowe wskazujące częstotliwość odwiedzin w BG



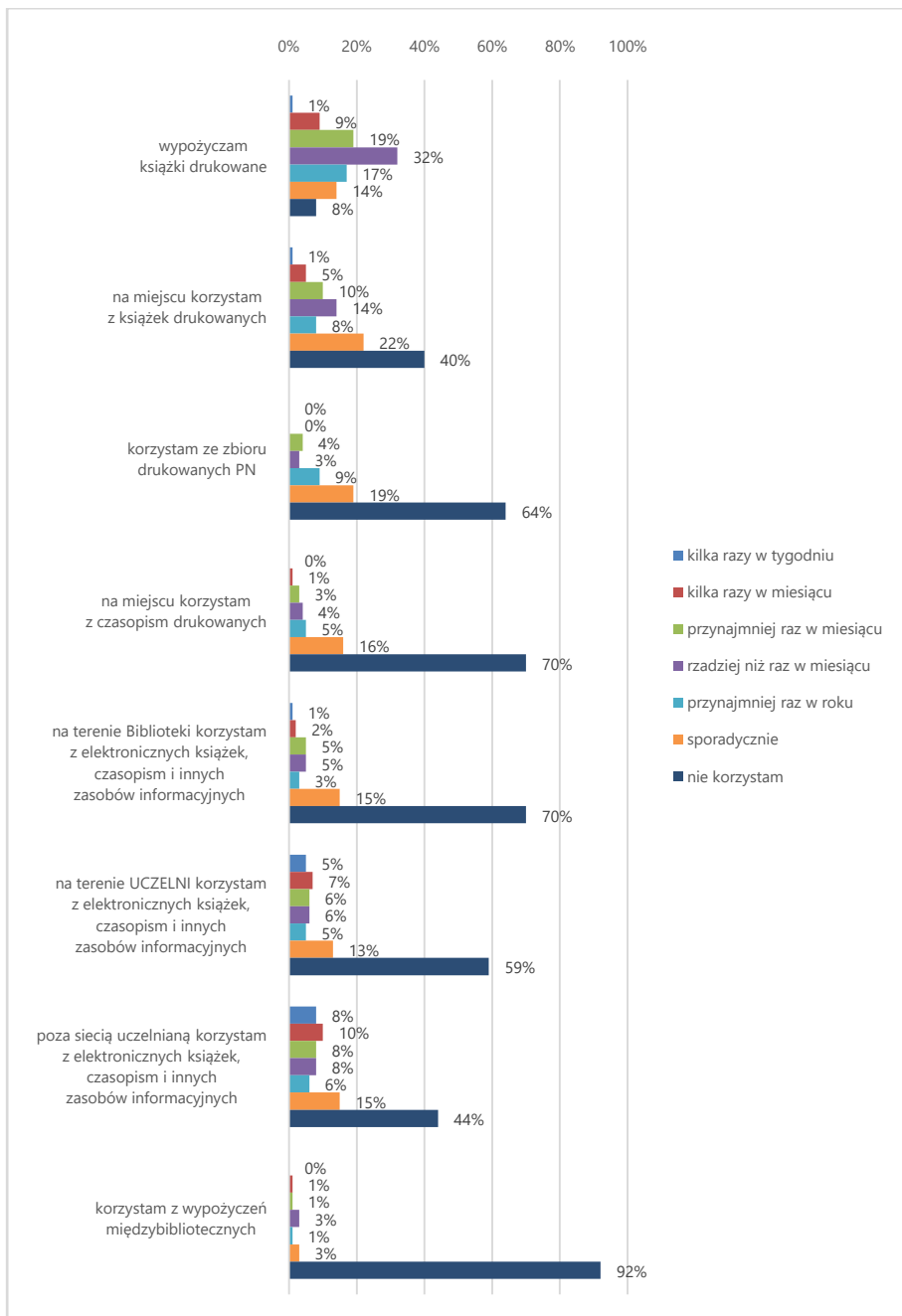
Źródło: oprac. własne

Studenci/doktoranci potwierdzili zaledwie kilku/kilkunastoprocentowe zainteresowanie bibliotekami filialnymi, najczęściej wybierane były odpowiedzi „nie korzystam”, „sporadycznie”, „rzadziej niż raz w miesiącu”. Najaktywniej wykorzystywanymi bibliotekami okazały się Biblioteki: Biotechnologii i Nauk o Żywności oraz Chemiczna. Obydwa wydziały po raz kolejny potwierdziły tezę o zwiększonej aktywności naukowo-dydaktycznej. Na podstawie codziennych obserwacji można z dużym prawdopodobieństwem przyjąć, że działalność tych wydziałów wspierana jest przez usługi i zasoby biblioteki. Największą liczbę sporadycznych wizyt notuje Biblioteka Mechaniki, co można tłumaczyć ogólnie dużą liczebnością osób studiujących na tym wydziale i prawdopodobną potrzebą korzystania nie tyle z zasobów biblioteki, co z niektórych udogodnień np. skanowanie, drukowanie.

Spośród podstawowych usług BPŁ największym zainteresowaniem cieszy się wypożyczanie książek do domu (78% aktywnych respondentów). Mniej, ale znaczącym: korzystanie z księgozbioru na miejscu (38% aktywnych respondentów) oraz korzystanie z elektronicznych książek, czasopism i innych zasobów informacyjnych spoza sieci PŁ (40% aktywnych respondentów). Najmniejsze zainteresowanie dotyczy usług wypożyczeń międzybibliotecznych, z których nie korzysta aż 92% respondentów, a sporadycznie korzysta 3%.

Poziom satysfakcji korzystania...

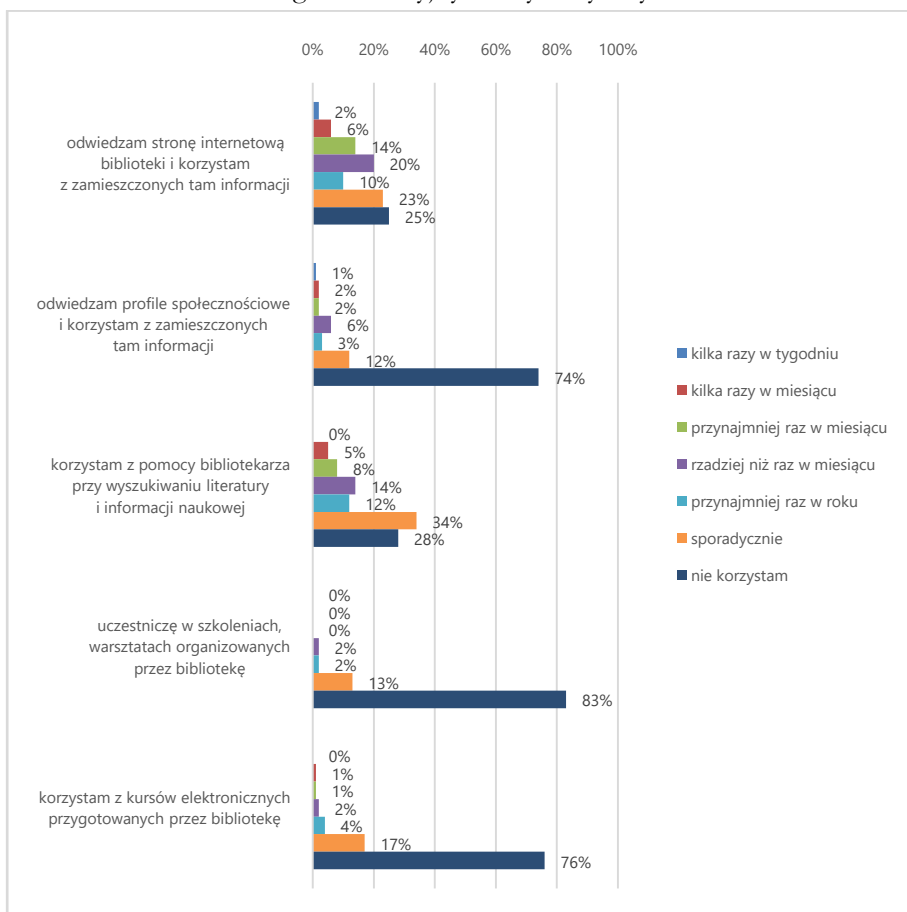
Ryc. 2. Dane procentowe wskazujące na korzystanie ze zbiorów/zasobów/usług z określoną częstotliwością



Źródło: oprac. własne

Spośród usług informacyjnych i dydaktycznych dużą wartość dla użytkowników przedstawiają treści zamieszczane na stronie WWW, z których aktywnie korzysta 52% respondentów. Kolejne 23% to osoby korzystające sporadycznie. Na uwagę zasługuje wsparcie bibliotekarzy ukierunkowane na studentów i doktorantów. Aktywnie z fachowej pomocy korzysta 38% respondentów, a sporadycznie kolejne 34%. Pozostałe usługi informacyjne osiągnęły wartości ilustrujące niewielkie zainteresowanie użytkowników.

Ryc. 3. Dane procentowe wskazujące wykorzystanie usług informacyjnych i dydaktycznych



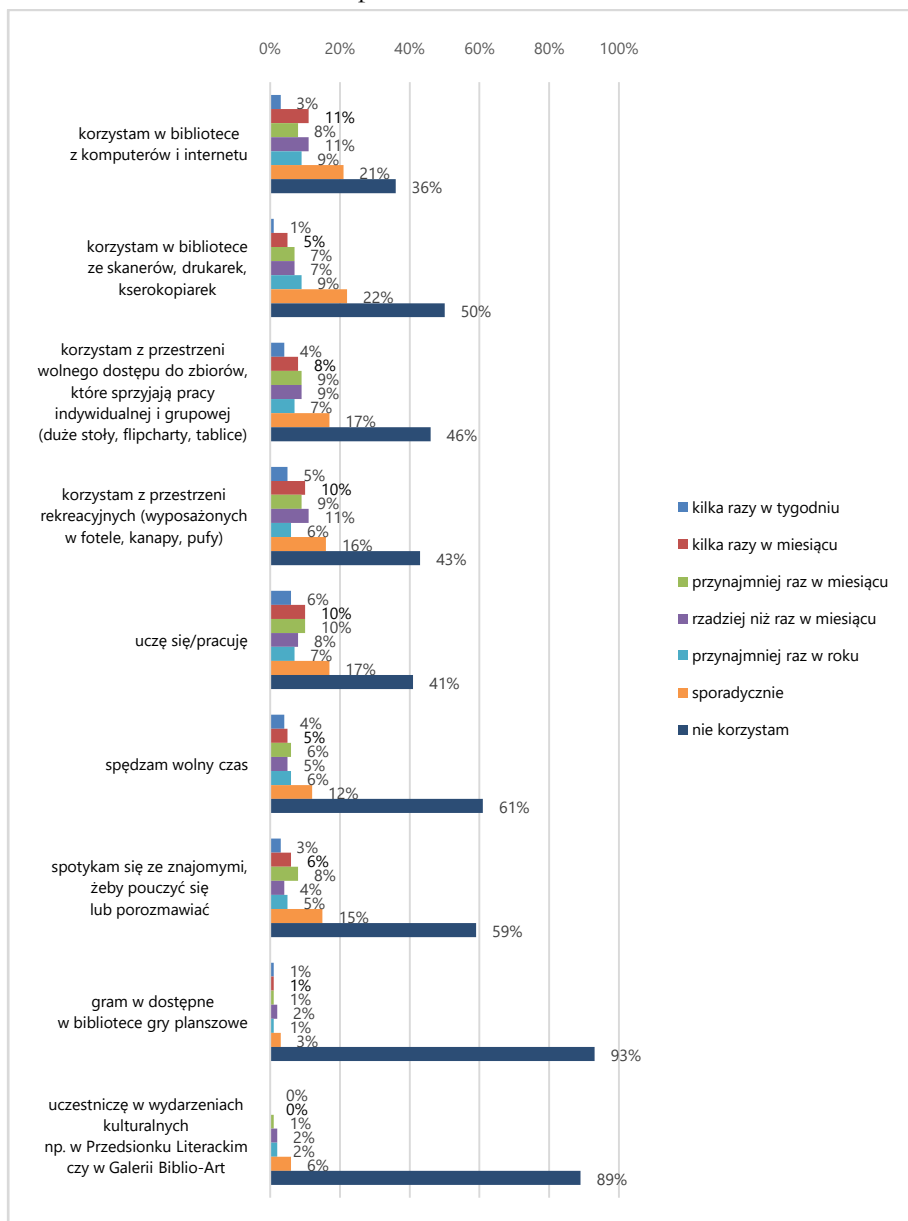
Źródło: oprac. własne

Infrastruktura oraz usługi, których celem jest ułatwienie studiowania lub realizacja funkcji trzeciego miejsca, spotkały się z umiarkowanym zainteresowaniem respondentów. Komputery i internet są aktywnie użytkowane przez 42% respondentów, przestrzenie wolnego dostępu do zbiorów przez 37%,

Poziom satysfakcji korzystania...

a przestrzenie rekreacyjne przez 41% ankietowanych. Na terenie biblioteki aktywnie uczy się/pracuje 41% respondentów, a 24% wykorzystuje je w celach rekreacyjnych.

Ryc. 4. Dane procentowe wskazujące wykorzystanie udogodnień, wsparcia w studiowaniu



Źródło: oprac. własne

Większość usług podstawowych została oceniona bardzo dobrze lub dobrze. W tej grupie znalazły się: godziny otwarcia biblioteki (ocenione bardzo dobrze przez 46% oraz dobrze przez 40% respondentów); kompletność, przydatność, liczba egzemplarzy, aktualność w stosunku do potrzeb użytkowników (odpowiednio 24% i 38%); zasady wypożyczeń zbiorów na zewnątrz (odpowiednio 43% i 36%); dopuszczalna liczba wypożyczanych egzemplarzy (odpowiednio 39% i 34%); dopuszczalny okres wypożyczenia i prolongowania wypożyczeń (odpowiednio 41% i 30%); możliwość rezerwacji wypożyczonych zbiorów (odpowiednio 39% i 27%); elektronicznego zamawiania zbiorów znajdujących się na półkach (odpowiednio 39% i 22%). Pozostałe usługi, przynależne do podstawowej działalności biblioteki, również oceniono bardzo dobrze lub dobrze, jednakże dominowały odpowiedzi uniemożliwiające ich ocenę („nie korzystam”) (Ryc. 5).

Działalność informacyjno-dydaktyczna oceniona została na poziomie bardzo dobrym i dobrym. Przydatność, zakres, aktualność i czytelność treści zawartych na stronie WWW biblioteki uzyskały 41% dobrych ocen, 21% ocen bardzo dobrych i 16% ocen dostatecznych. Dość dobrze oceniono pomoc w wyszukiwaniu literatury i uzyskaniu oczekiwanej informacji: 28% bardzo dobrze, 35% dobrze i 14% dostatecznie.

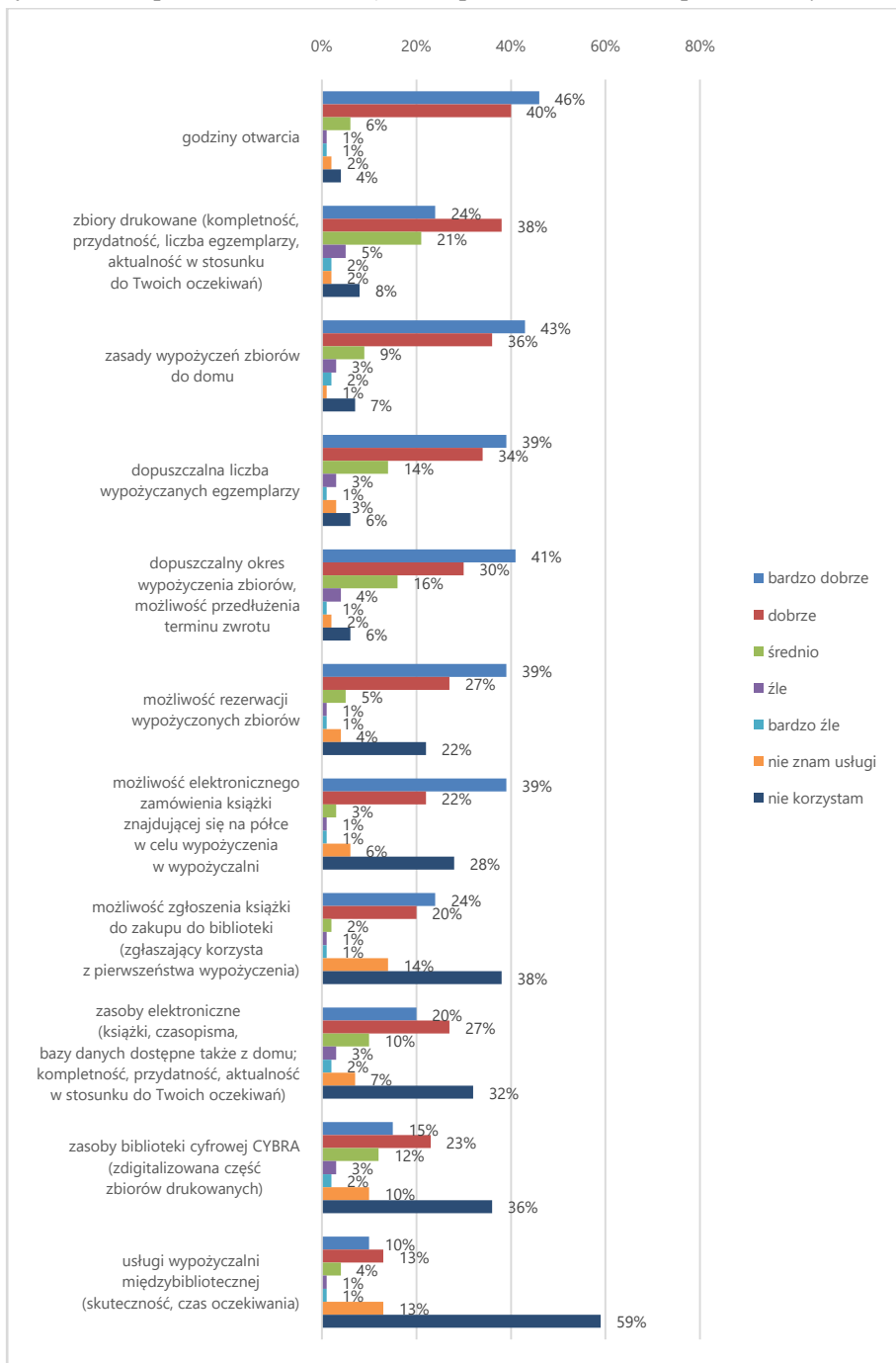
Wysoko ocenieni zostali bibliotekarze:

- kultura osobista pracowników – życzliwość i chęć udzielenia pomocy czytelnikom: 54% bardzo dobrych ocen, 28% ocen dobrych,
- kompetencje pracowników: 54% ocen bardzo dobrych i 31% ocen dobrych,
- dyspozycyjność pracowników: 48% bardzo dobrych ocen i 34% ocen dobrych.

W najmniejszym stopniu ocenie poddane zostały informacje w mediach społecznościowych, dydaktyka stacjonarna oraz zdalna, choć respondenci, którzy zdecydowali się ocenić te usługi, przypisali im wartości oceny bardzo dobre i dobre (Ryc. 6).

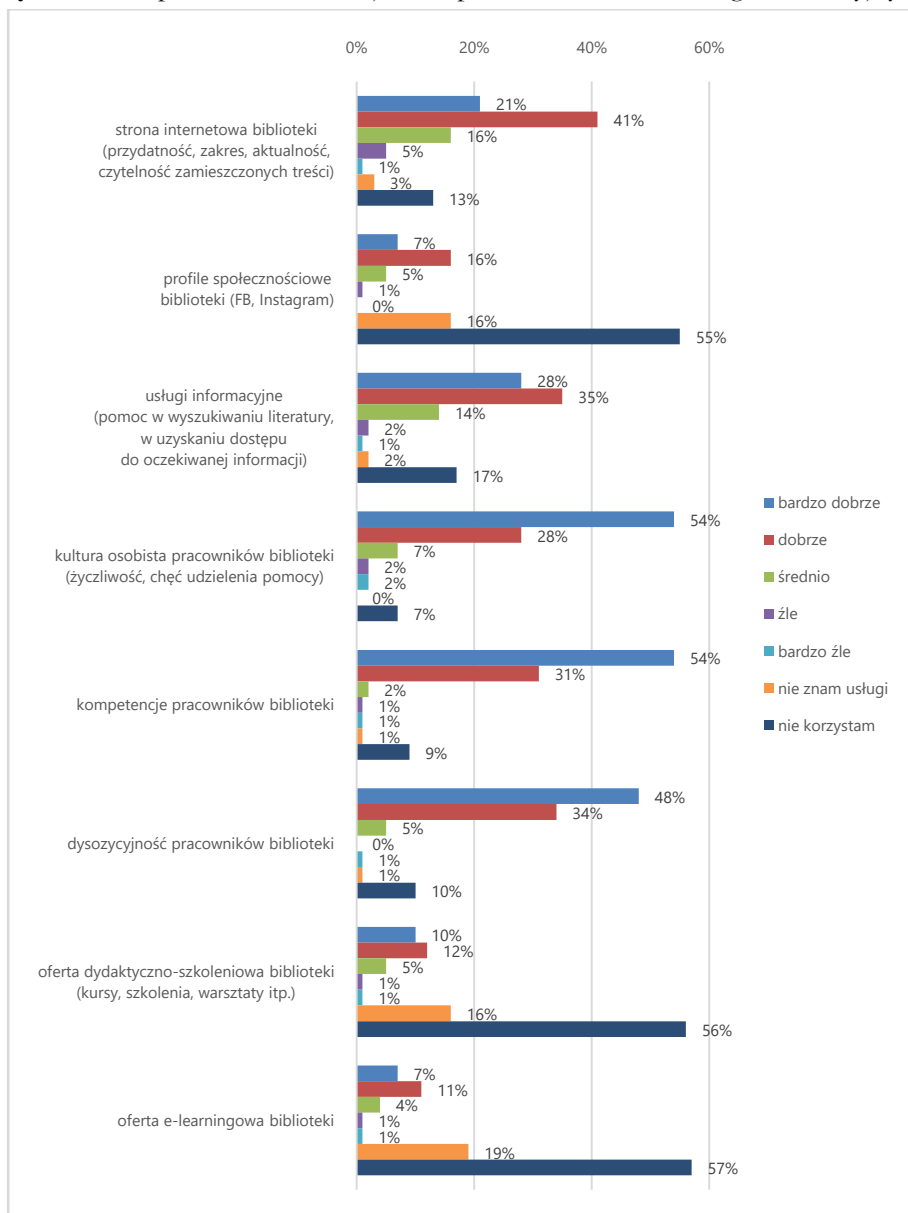
Poziom satysfakcji korzystania...

Ryc. 5. Dane procentowe wskazujące stopień zadowolenia z podstawowych usług



Źródło: oprac. własne

Ryc. 6. Dane procentowe oceniające stopień zadowolenia z usług informacyjnych



Źródło: oprac. własne

W ocenie infrastruktury i udogodnień wspomagających studiowanie w uczelni dominują odpowiedzi bardzo dobre i dobre. Tak wysoko ocenione zostały: dostęp do sprzętu elektronicznego (komputerów, skanerów, drukarek i kopiarek) oraz dostęp do internetu.

Warunki lokalowe (dostępność przestrzeni dla czytelników, liczba miejsc dla nich przeznaczonych, lokalizacja poszczególnych agend w obrębie budynku, wyposażenie w kontekście umeblowania, dostępności i jakości sprzętu) również oceniono na poziomie bardzo dobrym i dobrym. Przejrzystości oznakowania obszarów dedykowanych czytelnikom przypisano 17% ocen dostatecznych, co powinno być impulsem do wprowadzenia zmian.

Przestrzenie otwarte dla czytelników, a więc wolny dostęp do zbiorów/miejsca do pracy i nauki, oraz przestrzenie kulturalno-rekreacyjne i organizowane w nich wydarzenia oceniono bardzo dobrze i dobrze. Tu uwagę zwraca jednak niewielkie zainteresowanie ofertą kulturalną (Ryc. 7).

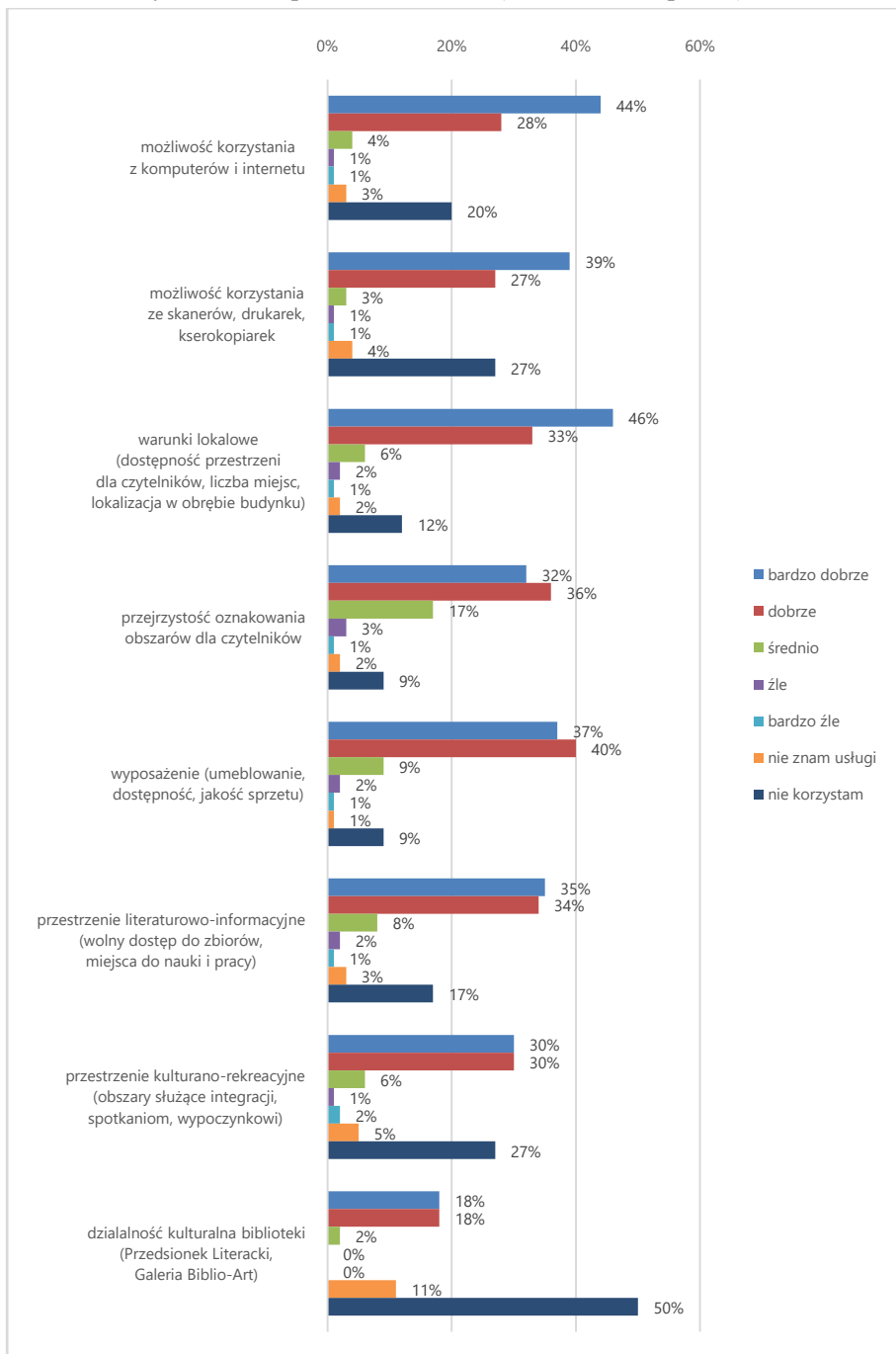
Bardzo dobre i dobre oceny wystawione biblioteczne przez respondentów skłoniły do wnikliwej analizy wypowiedzi respondentów w pytaniu otwartym. Uzyskano opinie/sugestie od 36% respondentów, co wobec braku obligacyjności tego pytania jest wynikiem bardzo dobrym.

Najwięcej wypowiedzi respondentów dotyczyło przestrzeni bibliotecznych. Były to głównie uwagi dotyczące braku oczekiwanych miejsc do nauki i pracy cichej oraz odpowiedniego ich wyposażenia. W kilku wypowiedziach zwrócono uwagę na likwidację przestrzeni na III piętrze BG, na którym mieściła się przestronna czytelnia oraz pokoje do pracy indywidualnej i grupowej, wyposażone w tablice. Warto w tym miejscu nadmienić, że decyzją Rektora PŁ cała kondygnacja budynku biblioteki przeznaczona została na siedzibę Uczelnianego Centrum Informatycznego (UCI).

Zwrócono również uwagę na zamknięcie tzw. Luzika, który stanowił przestrzeń rekreacyjną dla czytelników, całkowicie wyłączoną spod nadzoru bibliotekarzy. Luzik na czas koniecznych remontów związanych z reorganizacją przestrzeni bibliotecznej oraz przestrzeni UCI służył jako pracownia jednego z oddziałów. Po zakończeniu remontu, przywrócono dawną funkcjonalność tej przestrzeni.

Jedna z wypowiedzi wskazała brak dobrze zorganizowanej biblioteki w kampusie A, która byłaby odpowiednikiem Biblioteki Głównej ulokowanej w kampusie B. Respondenci zwracali też uwagę na brak literatury lub niewystarczającą liczbę egzemplarzy tytułów, których potrzebują na co dzień. Pojawiły się sugestie dotyczące uzupełnienia tematycznego czasopism drukowanych. Wskazane braki literaturowe dotyczyły m.in. wzornictwa tekstyliów, medycyny, biologii, rolnictwa i nauk pokrewnych oraz architektury. Jako toporne, nieprzyjazne, mało czytelne respondenci uznali: katalog biblioteki, wyszukiwarke, bibliotekę cyfrową czy urządzenia do samodzielnego wypożyczania książek. Sugerowali więcej sprzętu komputerowego w otwartych przestrzeniach oraz instalację specjalistycznego oprogramowania.

Ryc. 7. Dane procentowe oceniające ofertę uzupełniającą



Źródło: oprac. własne

Biblioteki filialne krytykowane były za rygorystyczne zasady udostępniania zbiorów – brak wypożyczeń, krótki czas wypożyczeń, brak możliwości przedłużania terminu zwrotu książek.

W zakresie organizacji sugerowano wcześniejsze otwarcie BPL, dłuższe godziny otwarcia – nawet nocne – w czasie sesji oraz dłuższe godziny pracy w soboty.

Uwagi dotyczyły także braku informacji o bibliotece. Respondenci pisali, że nie wiedzą, co oferuje biblioteka, lub że dowiedzieli się o tym z ankiety. Zwracali uwagę na słabą promocję, sugerowali nawiązanie bliższej współpracy np. z samorządami studenckimi. Tę słabą stronę biblioteki potwierdzają wyniki osiągnięte w pytaniach zamkniętych i stosunkowo wysoki wskaźnik odpowiedzi „nie korzystam” lub „nie znam usługi”.

Kilka głosów dotyczyło szkoleń. Respondenci odpowiadali, że nie znali oferty szkoleniowej. Sugerowali szersze informowanie o zbiorach i usługach biblioteki, także w formie obowiązkowych zajęć stacjonarnych dla I roku oraz specjalistycznych zajęć z zakresu informacji naukowej, w tym na temat możliwości publikowania własnych prac czy otwartej nauki.

Pojawiły się też słowa krytyki pod adresem pracowników bibliotek i tych opinii również, a może przede wszystkim, nie należy bagatelizować. Mimo bardzo dobrej oceny pracowników, 7 czytelników, reprezentujących różne wydziały, przedstawiło negatywne, a jednocześnie bardzo wiarygodnie brzmiące doświadczenia wynikające z kontaktów z bibliotekarzami.

Wnioski

Formułując wnioski i rekomendacje należy odnieść się do zasad zawartych w „Regulaminie udostępniania zbiorów i usług” (Regulamin, 2018), bez znajomości którego analiza danych badawczych może wydawać się niewystarczająco obiektywna. Ponadto wskazana jest znajomość BPL jako instytucji cechującej się zarówno zaletami, jak i niedoskonałościami, bez której wnioski i rekomendacje mogą zostać błędnie zinterpretowane.

Mimo że większość respondentów deklaruje aktywne korzystanie z biblioteki, a oceny usług bibliotecznych plasują się na dobrym i bardzo dobrym poziomie, w planach na przyszłość należy wziąć pod uwagę odpowiedzi wskazujące na brak znajomości usług („nie znam usługi”) lub brak zainteresowania ofertą biblioteki („nie korzystam”). Te dwie opcje odpowiedzi powinny być inspiracją do dalszego rozwoju.

Ogólne wnioski skłaniają ku konieczności opracowania nowej strategii BPL, która uwzględnić będzie potrzeby osób studiujących, zmiany w zakresie dydaktyki w uczelni oraz podparta zostanie wzorcami podobnych, zagra-

nicznych bibliotek. Strategia powinna także odwoływać się do wartości/kierunków, jakie obiera uczelnia. Zatem powinna wspomagać proces dążenia uczelni do osiągnięcia pozycji uczelni badawczej. Strategię należy ukierunkować na:

1. Rozwój zbiorów drukowanych i elektronicznych.
2. Modyfikację/rozwój dydaktyki biblioteczno-informacyjnej.
3. Kreowanie przestrzeni bibliotecznych, jako trzeciego miejsca.
4. Rozwój usług ukierunkowanych na ambitną młodzież studiującą, która kreować będzie wartość dodaną dla uczelni.
5. Rozwój zasobów kadrowych.
6. Zaplanowanie promocji zbiorów i usług BPE.

W kontekście badania satysfakcji osób uczących się strategia powinna zawierać przekaz, który przekonywałby, dlaczego warto korzystać z BPE. Mimo że 83% respondentów zadeklarowało aktywne korzystanie z biblioteki, to i tak pozostaje 17% ankietowanych, którzy z niej nie korzystają lub odwiedzają sporadycznie. Jak wielki byłby to procent całej populacji studentów/doktoratów? Na to pytanie wyniki badania nie udzielą jednoznacznej odpowiedzi – przede wszystkim do uogólnienia zabrakło wymaganej liczby ankiet, która pozwoliłaby przyjąć, że respondenci stanowią grupę reprezentatywną. Zatem można przyjąć, że część (a nawet znaczna część) społeczności osób studiujących nie przystąpiła do badań ankietowych, kierując się niechęcią udziału w tego typu badaniach, lekceważąc wewnątrzuczelniane komunikaty zachęcające do wyrażenia opinii na temat BPE lub – w przypadku niekorzystania z biblioteki – nie widząc potrzeby wyrażania swojej opinii/oceny.

Do osób studiujących należy skierować jasny przekaz – czym jest biblioteka i w jakim celu należy z niej korzystać. Obserwując biblioteki zagraniczne – podczas wyjazdów studyjnych, konferencyjnych, w ramach Erasmusa – nie sposób nie zauważyć, że przebywają w nich czytelnicy, że frekwencja odwiedzin jest wyższa niż w BPE. Odwołując się do wzorców krajowych dostrzegamy renesans, jaki przeszły biblioteki publiczne, biblioteki uczelni medycznych, a ostatnio – jaki zyskują także biblioteki uniwersyteckie. W tym kontekście należy zaplanować i ukierunkować działalność zorientowaną na osoby studiujące.

Podstawową funkcją biblioteki pozostaje gromadzenie, opracowanie i udostępnianie zbiorów i zasobów. Wyniki ankiety wskazały braki ogólne w tym zakresie: zbyt mała liczba egzemplarzy książek niezbędnych w toku studiowania. Tych braków nigdy nie wyeliminujemy, chyba że wszystkie podręczniki i skrypty będziemy oferować w wersji mobilnej, nie rezygnując z egzemplarzy drukowanych, które nawet dla obecnego pokolenia mają dużą war-

tość. Istotniejsze jest jednak, że odpowiedzi ankietowanych wykazały braki w poszczególnych dziedzinach np. brak literatury z zakresu sztuki, wzornictwa, szeroko pojętej mody, komunikacji wizualnej, rolnictwa, biologii czy szerzej nauk przyrodniczych, medycyny, architektury. Konieczna jest analiza zbiorów i zasobów biblioteki ze wskazanych obszarów i porównanie z ofertą wydawniczą, a przynajmniej z ofertą największych politechnicznych bibliotek w kraju. Potwierdzenie słuszności uwag respondentów powinno skłonić BPL do uzupełnienia zbiorów i szerokiego poinformowania czytelników z tych wydziałów o podjętych działaniach. W przypadku braku zasadności uwag studentów również powinno się podjąć działania promujące zbiory wśród respondentów z właściwych wydziałów.

Warto zwrócić uwagę na usługę zamawiania książek do zakupu, której celem jest zakup książek faktycznie potrzebnych zamawiającym. W dalszym ciągu nie korzysta z tej usługi 38%, a 14% nie zna tej usługi. Ankieta nie odpowiada na pytanie, dlaczego respondenci nie korzystają. Dlatego warto przemyśleć hipotetyczne odpowiedzi. Być może wskazówką byłby monitoring zamówień, powodów ich odrzucenia oraz czasu realizacji.

Konieczna wydaje się refleksja nad zasadami wypożyczeń zbiorów, do której niezbędna jest znajomość wspomnianego „Regulaminu...”. Wobec opinii czytelników celowe wydaje się wyrównanie czasu wypożyczeń i prolongat w BG i w filiach. W zasadzie nie ma uzasadnienia dla krótszych wypożyczeń czy braku prolongat w tych ostatnich. Specyfika filii, ukształtowana w procesie ich organizacji i rozwoju podpowiada, że miały one stanowić podręczny warsztat pracy naukowej. Należy jednak postawić pytanie, czy tak zorganizowany, kierujący się określonymi zasadami podręczny warsztat jest potrzebny współczesnemu studentowi/doktorantowi uczelni technicznej? W świetle wypowiedzi respondentów okazuje się, że nie. Niemniej jednak należy przyjąć zasadę, że najbardziej interesujące pozycje literaturowe powinny być dostępne na miejscu w Bibliotece Głównej (gdyż ma najdłuższe godziny pracy i sprzęt niezbędny do utworzenia kopii) oraz w bibliotece filialnej (jeśli ich tematyka jest ściśle związana z badaniami i dydaktyką danego wydziału).

Do rozważań skłania również duży odsetek odpowiedzi „nie korzystam”, „nie znam usługi” na pytanie o zasoby elektroniczne. Łącząc go z wieloma krytycznymi uwagami na temat czytelności treści na stronie WWW czy w kursie e-learningowym dla studentów I roku oraz braku promocji, wysnuć można wniosek skłaniający do podjęcia działań promocyjno-szkoleniowych. Szansą na większe wykorzystanie zbiorów elektronicznych z pewnością będą obowiązkowe szkolenia dla dyplomantów, przewidziane w planie studiów dla studentów, którzy rozpoczęli studia w roku akademickim 2019/2020. Inną perspektywą byłoby uruchomienie obowiązkowych warsztatów/prezentacji dla

nauczycieli dydaktycznych, np. podczas rad wydziałów, spotkań rad dyscyplin, gdyż znający źródła informacji wykładowca z dużym prawdopodobieństwem będzie tę wiedzę przekazywał studentom. Konieczna wydaje się także modyfikacja treści elektronicznego, obowiązkowego szkolenia dla studentów I roku.

Kolejną ważną kwestią jest bibliotekarska praca u podstaw, która wymaga odbudowania zasobów kadrowych poprzez odpowiednie motywowanie, dopasowanie zakresów obowiązków do zdolności pracownika i powiązanie ich z systemem wynagrodzeń, zapewnienie możliwości doskonalenia zawodowego, pobudzenie zaangażowania i odpowiedzialności. Wymienione czynniki powinny wpłynąć na satysfakcję pracownika, a tym samym rozbudzić w nim pasję zawodową.

Świadczenie usług to kolejny podstawowy wymiar pracy z czytelnikiem, realizowany w większości agend biblioteki. Jednakże w przypadku studentów i doktorantów największe znaczenie ma personel biblioteczny pierwszej linii, a więc bibliotekarze z Oddziału Obsługi Użytkowników oraz z bibliotek filialnych. Szczególną troską należy otoczyć tę grupę pracowników:

- uświadomić im cele biblioteki ukierunkowane na wsparcie jak największej liczby potencjalnych użytkowników,
- dołożyć wszelkich starań, aby kompetencje tych osób nie ograniczały się do umiejętności typowo technicznych (np. obsługa kont czy rejestracja czytelników),
- zweryfikować kompetencje i umiejętności bibliotekarzy pracujących na co dzień ze studentami/doktorantami, dopasować predyspozycje i wiedzę do obszaru realizowanych zadań,
- poprzez odpowiedni system motywacji pobudzić automotywację opartą na zadowoleniu z własnej wiedzy i kompetencji, chęci pomocy innym.

Bibliotekarze odpowiedzialni są także za dydaktykę biblioteczną stacjonarną i zdalną. Dydaktyka stacjonarna dotychczas przebiegała w niewielkim wymiarze godzin w ciągu roku i obejmowała studentów/doktorantów wybranych wydziałów, zatem notowano niewielki zasięg oddziaływania na czytelników. Konieczne jest rozszerzenie dydaktyki stacjonarnej (równoległe z planowanymi obowiązkowymi zajęciami dla dyplomantów), nawet jeśli nie w formie obowiązkowych zajęć, to przynajmniej zajęć realizowanych na zamówienie np. w formie spotkań ze studentami I roku czy zajęć dla doktorantów PŁ. Konieczny jest kontakt z opiekunami poszczególnych roczników studiów, szczególnie I roku. W świetle współuczestniczenia biblioteki w dążeniu uczelni do osiągnięcia miana jednostki badawczej celowe byłoby organizowanie szkoleń dla ambitnych studiujących, wiążących swoją przyszłość

z uczelnią i nauką. Wskazany jest kontakt z kołami naukowymi, zaproponowanie im wsparcia w dostępie do literatury, ale także w czynnościach wspomagających proces badawczy skupionych wokół: otwartej nauki, publikowania w otwartym dostępie, korzystania z wolnych licencji, wyboru repozytoriów publikacji i danych badawczych, przygotowania planu zarządzania danymi badawczymi, wyboru tytułów czasopism do publikowania, przygotowania redakcyjnego tekstów dla wybranego wydawnictwa zgodnie z rekomendacją tego wydawnictwa itd. Takie szkolenia są już realizowane w innych bibliotekach uczelni technicznych. Kołom naukowym można zaoferować także przestrzeń biblioteczną do mniej formalnych spotkań, bo te formalne, merytoryczne pewnie muszą odbywać się w laboratoriach.

Dydaktyka zdalna wymaga nowej i przemyślanej organizacji kursów, w tym obowiązkowego kursu dla I roku. Treści powinny być zgromadzone wokół hasel, obszarów (Wypożycz podręcznik, skrypt!; Potrzebujesz literatury specjalistycznej?; Interesuje Cię przestrzeń do pracy w grupie?; Kserujesz, drukujesz, skanujesz w bibliotece... itd.), które są przedmiotem zainteresowań studentów rozpoczynających studia, a jednocześnie łatwo je powiązać z codziennymi potrzebami studenta.

Wypowiedzi respondentów dotyczyły dostępu do komputerów i specjalistycznego oprogramowania. I w tym zakresie warto informować o tym, że mamy sprzęt komputerowy i gdzie jest on zlokalizowany; informować o zainstalowanym w bibliotece oprogramowaniu, tym bardziej, że niektóre proponowane programy, np. Sketchup, są dostępne w bibliotece; wsłuchiwać się w zapytania czytelników dotyczące konkretnego oprogramowania i proponować odpowiedniki open source, jeśli takowe istnieją. Wymaga to współpracy trójstronnej czytelnik-bibliotekarz-informatyk. Pewnym rozwiązaniem pośrednim byłaby wiedza bibliotekarzy pierwszej linii o laboratoriach komputerowych zlokalizowanych na wydziałach, oprogramowaniu tam dostępnym, a także zasadach i godzinach, w których studenci mogą z nich korzystać. Wiedzę tę powinni posiadać sami studenci, niezależnie od biblioteki, ale nie zaszkodziłoby, żeby bibliotekarze także byli w tej kwestii dobrze poinformowani.

Bardzo słabo w ankiecie wypadła działalność informacyjna i promocyjna biblioteki. Respondenci nie wiedzą, co oferuje biblioteka. Strona WWW została dobrze oceniona, niemniej jednak pojawiły się głosy, które pozwalają wnioskować, że informacje nie są podane w sposób oczekiwany, intuicyjny. Celowe byłoby utworzenie zakładki dla studentów i tam zgromadzenie hasel-odnośników odpowiadających głównym potrzebom. Ponadto, w każdej części serwisu powinny pojawić się odnośniki do kursów, materiałów szkoleniowych, instrukcji. Konieczne jest czytelne oznakowanie przestrzeni dla studentów/doktorantów z informacją, do czego dana przestrzeń może służyć, np.

w Luziku: „Ucz się i relaksuj!”, w wolnym dostępie: „Znajdź literaturę i/lub wygodne miejsce do nauki i pracy cichej”, „Czeka na Ciebie pokój do pracy indywidualnej”, przed Galerią Biblio-Art: „Zrób sobie przerwę na kawę!” itd.

Promocja wymaga przemyślanego planu, w którego opracowanie najlepiej zaangażować zespół osób składający się z bibliotekarzy BG i filii, a może nawet zaangażować zewnętrzną firmę PR. Powinna być spójna i działać na rzecz całej sieci bibliotecznej BPL. Biblioteki filialne powinny podjąć przemyślaną współpracę z pracownikami wydziałów. Ważnym elementem promocji może być nawiązanie kontaktu z samorządami studentów, doktorantów, z moderatorami fanpage'ów na wydziałach, moderatorami stron wydziałowych (kanały informacyjne tych agend powinny linkować do strony czy fanpage'a BPL), a nawet z Uczelnianym Centrum Informatycznym, które w ramach dziekanatowego konta Web mogłoby doinstalować zakładkę „Biblioteka” przekierowującą do konkretnych treści informacyjnych oraz konta czytelnika z poziomu uczelnianego konta studenta/doktoranta.

Aranżując BG i filie warto wsłuchać się w sugestie respondentów zawarte w pytaniu otwartym i: poprawić oświetlenie, odświeżyć/zmodernizować zniszczone przestrzenie, doposażyć w wygodne meble i większą liczbę stolików, zadbać o dostęp do pomieszczeń do pracy grupowej z tablicami i flip-chartami, o większą liczbę gniazdek elektrycznych do ładowania sprzętu elektronicznego.

Warto przemyśleć jedną z uwag: „brakuje mi dobrze zorganizowanej biblioteki jak biblioteka główna na kampusie A”. Rozwiązaniem byłoby połączenie bibliotek filialnych, ulokowanych na kampusie A i otwarcie jednej dobrze wyposażonej biblioteki na wzór BG z księgozbiorem w układzie działowym odzwierciedlającym dotychczasowy podział dziedzinowy filii. Taka filia mogłaby pracować w wydłużonych, spójnych z BG, godzinach.

Pytania otwarte analizowane były na bieżąco, jeszcze w trakcie trwania ankiety. Dzięki czemu część pomysłów zrealizowano jeszcze w 2019 roku. Brak dostępu do czytelni na III piętrze i zlokalizowanych tam pokoi do pracy indywidualnej i grupowej dał się odczuć nie tylko pracownikom BG, ale i studentom, którzy kilkakrotnie o tym wspominali w komentarzach. W związku z tym powstały pokoje do pracy indywidualnej na innej kondygnacji. Ponownie otwarto przestrzeń rekreacyjną „Luzik”. Zorganizowano też minibufet, gdzie można skorzystać z ciepłej wody, herbaty i kawy. Inne modernizacje jeszcze przed nami. Można rozważyć udostępnianie Galerii Biblio-Art jako przestrzeni do pracy grupowej, wyposażonej w mobilną tablicę, lub małej sali szkoleniowej, co wymagałoby uruchomienia systemu rezerwacji elektronicznej.

Podsumowując, należy uznać, że wysokie oceny usług świadczą o dobrych doświadczeniach studentów w kontakcie z ofertą i personelem biblio-

tecznym. Warto jednak zauważyć, że ograniczone środki finansowe mogą spowodować zubożenie oferty, a jednocześnie rozwijające się platformy usług uczelnianych np. Wirtualny Kampus, gdzie wykładowcy umieszczają materiały dla swoich studentów, mogą w kolejnych latach wpłynąć na zmniejszenie częstotliwości korzystania, a także obniżenie oceny usług i zasobów biblioteki. Natomiast redukcja etatów, spowodowana odpływem młodych, zaangażowanych i kreatywnych bibliotekarzy, może spowodować, że doświadczenia czytelników wynikające z kontaktów interpersonalnych nie będą już tak pozytywne. Brak wysoko wykwalifikowanych specjalistów informacji naukowej może spowodować, że czytelnik nie uzyska potrzebnej informacji, bądź materiałów do studiowania, nie mówiąc o tym, że bibliotekarz nie będzie przygotowany do kreowania potrzeb korzystania z biblioteki.

Wobec powyższego, zasadna z punktu widzenia obsługi osób studiujących wydaje się dbałość o rozwój zasobów i usług, a także odbudowanie kompetentnej kadry bibliotekarzy, którzy swoją wiedzą i postawą najlepiej przekonają o nierozzerwalnym związku zdobywania wiedzy w procesie studiowania z dostępem i korzystaniem z materiałów na odpowiednim poziomie naukowym, jaki zapewnia dobrze zorganizowana biblioteka akademicka. Konieczne jest opracowanie strategii promocji i przystąpienie do sukcesywnych działań promocyjnych, a także podjęcie działań lobbingowych wewnątrz uczelni.

Proponowane rozwiązania służące doskonaleniu BPL nie wyczerpują katalogu możliwości, jakie ma do dyspozycji współczesna biblioteka akademicka. Są jedynie sygnałem ukierunkowanym na najpilniejsze potrzeby wyrażone przez respondentów.

Ostatnią konkluzję stanowi teza, że badania satysfakcji studentów/doktorantów należy cyklicznie powtarzać, najlepiej z przyjętą stałą częstotliwością. Koniecznym uzupełnieniem niniejszych badań są badania satysfakcji pracowników, których wyniki dopełnią obraz postrzegania biblioteki w uczelni.

Pozostaje mieć nadzieję, że mamy jeszcze czas na wykreowanie mody na korzystanie z biblioteki wśród osób uczących się i wzmocnienie pozycji biblioteki w uczelni.

Bibliografia

- AFBN (2013). Analiza Funkcjonowania Bibliotek Naukowych: wskaźniki efektywności i dane statystyczne. Pobrane 20 grudnia 2019, z: <https://afb.sbp.pl/afb/afbn/>
- 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]: Stowarzy-

- szenie Bibliotekarzy Polskich, K[omisja] W[ydawnictw] E[lektronicznych], Redakcja „Elektronicznej Biblioteki”. Pobrane 20 grudnia 2019, z: <http://www.ebib.pl/publikacje/matkonf/torun/feret.php>
- Kazan, Anna & Skubała, Elżbieta (2015). 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.
- Puculek, Aleksandra (2019). Raport „Kobiety na politechnikach”. Ile kobiet wybiera Politechnikę Łódzką? *wyborcza.pl*. Łódź, 6.05.2019 r. Pobrane 20 grudnia 2019, z: <https://lodz.wyborcza.pl/lodz/7,35136,24715954,raport-kobiety-na-politechnikach-ile-kobiet-wybiera-politechnike.html>
- Regulamin udostępniania zbiorów i usług (2018). Pobrane 20 grudnia 2019, z: http://bg.p.lodz.pl/images/PDF/Regulamin_BPL_2018-10-01.pdf

Satisfaction level of using of The Library of Lodz University of Technology among BA/MA and PhD students

ABSTRACT: The academic library which is bound to fulfill specific functions at the university has to take into consideration the needs of the environment. One of the ways to identify users' needs is to conduct a survey. The article presents the results of the satisfaction survey of both BA/MA and PhD students at the Lodz University of Technology which was carried out in 2019. The analysis of satisfaction levels was not limited to determine the degree of contentment with provided services or collections which was visible in closed-question answers. Opinions which were included in answers to open questions were provided with an in-depth review. These views became the basis for scheduled changes which take into consideration the expectations of the surveyed group of users.

KEYWORDS: academic libraries, satisfaction surveys, users.