



Anna Drozd-Małąj, Irmina Padzińska  
Biblioteka Główna Uniwersytetu Przyrodniczego w Lublinie

**BIBLIOTEKA GŁÓWNA  
UNIwersYTETU PRZYRODNICZEGO W LUBLINIE  
– POTRZEBY I OPINIE UŻYTKOWNIKÓW**

**The Main Library of the University of Life Sciences in Lublin  
– the needs and opinions of the users**

**Главная Библиотека Университета естественных наук в Люблине –  
нужды и оценки пользователей**

**Słowa kluczowe:** biblioteki szkół wyższych, potrzeby użytkowników bibliotek akademickich, wyposażenie bibliotek, badania ankietowe

**Key words:** libraries of higher-education facilities, needs of the users of academic libraries, library equipment, surveys

**Ключевые слова:** университетские библиотек, нужды пользователей библиотек, оборудование библиотек, опросы

### **Wstęp**

W 2015 r. wśród czytelników Biblioteki Głównej Uniwersytetu Przyrodniczego w Lublinie (dalej: BG UP) została przeprowadzona ankieta pt. „Badanie potrzeb użytkowników Biblioteki UP”. Stanowiła ona część większego projektu realizowanego z inicjatywy lubelskiej grupy Sekcji Bibliotek Naukowych Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich, którego głównym celem było poznanie zachowań i potrzeb użytkowników akademickich bibliotek fachowych. Opinie użytkowników mają dużą wartość dla bibliotekarzy, zebrane informacje stanowią bowiem nie tylko dobry materiał do analizy dotychczasowej działalności Biblioteki, ale są też ważnym przyczynkiem do dyskusji nad możliwościami usprawnienia pracy.

Badania obejmujące całokształt zagadnień związanych z pracą na rzecz czytelnika podjęto w Bibliotece UP po raz pierwszy, dodatkowym atutem był bardzo korzystny moment dla realizacji projektu – trzy lata po przeprowadzce do własnego, nowoczesnego budynku. Podczas analizy zebranych danych okazało się, że jej wyniki mogą być również przydatne w odpowiedzi na ważne pytanie z punktu widzenia funkcjonowania Biblioteki w nowych warunkach, tzn. czy nowoczesnie wyposażony budynek biblioteczny ma wpływ na charakter potrzeb użytkowników, a jeżeli tak, to w jaki sposób je kształtuje.

W artykule omówiono warunki lokalowe oraz wyposażenie biblioteki, a następnie przedstawiono analizę wyników przeprowadzonych badań ankietowych

ze szczególnym uwzględnieniem tych aspektów, które pozwolą odnieść się do tak postawionej tezy.

### **Budynek i jego wyposażenie**

Biblioteka Główna Uniwersytetu Przyrodniczego przez 44 lata (do 2012 r.) mieściła się w wynajmowanych pomieszczeniach w gmachu Biblioteki Główniej Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej przy ul. Radziszewskiego w Lublinie<sup>1</sup>. Obecnie zlokalizowana jest w samym centrum miasteczka akademickiego w sąsiedztwie innych budynków uczelni, a wewnętrzny łącznik umożliwia dodatkowo bezpośrednie przejście do bloku dydaktycznego AGRO II i Centrum Kongresowego. Funkcjonalnie zaplanowana przestrzeń biblioteczna oraz przyjęcie nowoczesnych rozwiązań organizacyjnych pozwoliły na stworzenie komfortowych warunków do pracy i nauki. Budynek składa się z sześciu kondygnacji. Na poziomie –1 znajduje się magazyn rzadziej udostępnianych zbiorów. Na parterze zlokalizowana jest Wypożyczalnia, a w jej sąsiedztwie magazyn podręczników, co znacznie skraca czas oczekiwania na zamówioną książkę, zwłaszcza w okresie natężenia ruchu na początku semestrów w październiku i w lutym. Na piętrze pierwszym znajduje się Oddział Informacji Naukowej z obszernym Informatorium. Dwie kolejne kondygnacje, połączone wewnętrznymi schodami, zajmuje Czytelnia, w której zgromadzone są najnowsze i najbardziej poczytne pozycje, w sumie około 50 tys. woluminów książek i czasopism ułożonych według Klasyfikacji Biblioteki Kongresu (KBK). Nowością jest zastosowanie zasady tzw. wolnego dostępu do zbiorów, pozwalającego czytelnikom samodzielnie korzystać ze wszystkich znajdujących się tam dokumentów. Na drugiej kondygnacji Czytelni wydzielone zostały pokoje do cichej nauki – trzy do pracy indywidualnej i dwa do pracy w grupach dziesięcioosobowych. Na ostatnim piętrze, w sąsiedztwie pokoi służbowych, znajduje się sala konferencyjna.

Oprócz przestrzeni przeznaczonej do pracy oraz nauki zaplanowana została też strefa wypoczynku. W licznych miejscach ustawione są kanapy, fotele, stoliki i pufy. Atrakcyjnym miejscem relaksu jest także taras urządony na dachu części magazynowej. Ławeczki oraz ciekawie skomponowana zieleń przyciągają czytelników, zwłaszcza w sezonie letnim.

O poziomie nowoczesności biblioteki świadczy nie tylko budynek, ale także dobre wyposażenie – sprzęt komputerowy, multimedialny oraz inne urządzenia usprawniające pracę.

Biblioteka oferuje użytkownikom 84 stanowiska komputerowe z dostępem do Internetu, pakietem biurowym MS Office oraz oprogramowaniem antywirusowym. Skorzystać z nich może każdy czytelnik po zalogowaniu się na swoje konto bądź na konto ogólne, stworzone dla osób niezarejestrowanych w bazie czytelników.

W celu przyspieszenia i poprawy jakości obsługi czytelników zakupiono sprzęt do samodzielnej obsługi wypożyczeń i zwrotów: SelfCheck oraz wrzutnię książek. SelfCheck umożliwia samodzielne wypożyczanie książek. Ulokowana na parterze w łączniku pomiędzy biblioteką i budynkiem AGRO II wrzutnia służy do samodzielnych zwrotów wypożyczonych egzemplarzy. Czytelnicy mogą zwracać książki pomijając wizytę w Wypożyczalni. Zwracane egzemplarze umieszcza się w przeznaczonym do tego celu otworze wrzutni, po rozpoznaniu informacji zakodowanej w etykiecie RFID system dokonuje zwrotu książki z konta czytelnika i druku-

---

<sup>1</sup> Historię Biblioteki przedstawiono w latach poprzednich, zob. I. Padzińska, *Biblioteka Główna Akademii Rolniczej w Lublinie*, „Bibliotekarz Lubelski” R. 45, 2002, s. 57–67.



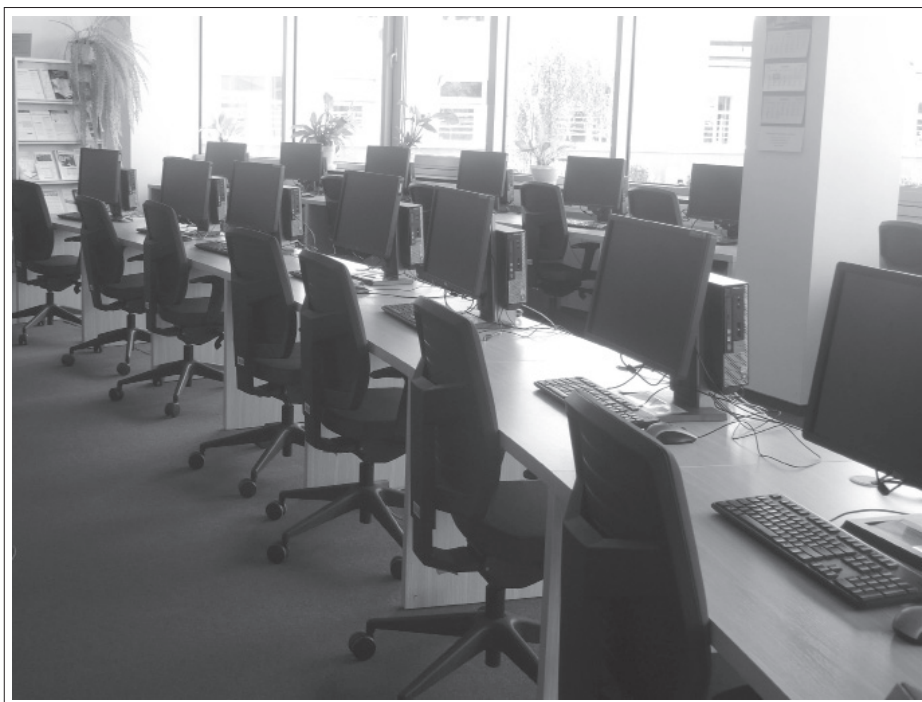
Budynek Biblioteki Głównej



Czytelnia



Hol katalogowy i Wypożyczalnia



Informatorium



je potwierdzenie operacji. Zwrócone książki taśmociąg transportuje do specjalnego wózka, z którego są przenoszone na półki w magazynie.

Biblioteka jest doskonale wyposażona w sprzęt multimedialny. Do projekcji obrazu służy 5 wysokiej jakości projektorów multimedialnych, wykorzystywanych do webinarów, szkoleń wewnętrznych i zewnętrznych, obron prac doktorskich, prezentacji itp. W Informatorium ulokowana jest mobilna tablica multimedialna z dotykowym ekranem, która za pomocą specjalnego oprogramowania komunikuje się z komputerem. Biblioteka posiada też 5 kamer do dokumentów ELMO P10 oraz 3 duże odbiorniki TV led przeznaczone do wyświetlania materiałów promocyjnych, filmów instruktażowych, bieżących informacji itp.

W całym budynku dostępna jest bezprzewodowa sieć Wi-Fi. Czytelnicy posiadający własny sprzęt, jak tablet, laptop czy smartfon, mogą skorzystać z bezpłatnego dostępu do Internetu. Sieć jest zabezpieczona. W przypadku urządzeń z systemem Windows lub Android do korzystania z niej wymagane jest zainstalowanie na urządzeniu certyfikatu bezpieczeństwa, zaś w przypadku urządzeń z systemem MAC instalacja certyfikatu nie jest konieczna. Każdy zarejestrowany czytelnik posiada specjalne konto, dzięki któremu może korzystać z własnych urządzeń bezprzewodowej sieci uczelnianej.

Biblioteka posiada też sprzęt dla osób niepełnosprawnych: powiększalnik tekstu TOPAZ XL HD z 22 calowym monitorem dla osób niedowidzących, komputer dla osób niepełnosprawnych i słabowidzących z zainstalowanym oprogramowaniem JAWS, MAGic oraz ABBYY Fine Reader oraz elektroniczną lupę RUBY<sup>2</sup>.

W Czytelnii istnieje możliwość skorzystania ze skanera dostosowanego dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim. Jest to urządzenie wielofunkcyjne, wyposażone w ruchomy panel sterowania, który można pochylać pod dowolnym kątem. Urządzenie to daje możliwość zapisania zeskanowanego materiału na dysk przenośny typu flash, bądź wysłania poprzez pocztę e-mail.

Zbiory dostępne w BG UP są zabezpieczone przed kradzieżą za pomocą systemu RFID, działającego w technologii radiowej, w skład którego wchodzi: bramki kontrolne z oprogramowaniem do monitorowania, etykiety RFID, stanowiska wypożyczeń i zwrotów dla bibliotekarzy, stanowiska kodowania etykiet, stanowisko samodzielnego wypożyczania RFID (SelfCheck), przenośne urządzenie do skontrolowania i kontroli zbiorów wraz z oprogramowaniem, wrzutnia z funkcją rejestracji zwrotów, a także wózki biblioteczne z uchylnym dnem do przyjmowania zwracanych do wrzutni książek.

Dobre warunki lokalowe i sprzętowe umożliwiły wprowadzenie nowych usług, a także rozszerzenie już istniejących form pracy z czytelnikiem. Informatorium oraz sala konferencyjna pozwalają na prowadzenie w znacznie szerszym zakresie niż poprzednio, działalności szkoleniowej. Dużą popularnością cieszą się zajęcia dla studentów z metodyki wyszukiwania informacji, szkolenia organizowane dla pracowników naukowych oraz różnego rodzaju spotkania z przedstawicielami komercyjnych dostawców baz danych<sup>3</sup>. W sali konferencyjnej odbywają się środowiskowe spotkania dla bibliotekarzy lubelskich bibliotek naukowych oraz liczne wykłady i prelekcje popularyzujące wiedzę.

<sup>2</sup> Wątek szerzej omówiono w czasopiśmie uczelnianym. Zob. A. Drozd-Małaj, *Biblioteka Główna UP - przyjazna dla niepełnosprawnych*, „Aktualności Uniwersytetu Przyrodniczego w Lublinie” 2014, nr 3, s. 18.

<sup>3</sup> M. Szarama i in., *Formy działalności Oddziału Informacji Naukowej*, w: *Dziesięciolecie zmian 2005–2014: 60-lecie Biblioteki Głównej Uniwersytetu Przyrodniczego w Lublinie*, red. A. Padziński, Lublin 2015, s. 59.

### Badania ankietowe

Wydaje się, że trzyletni okres funkcjonowania biblioteki w nowym budynku jest wystarczający, aby można było pokusić się o jego ocenę.

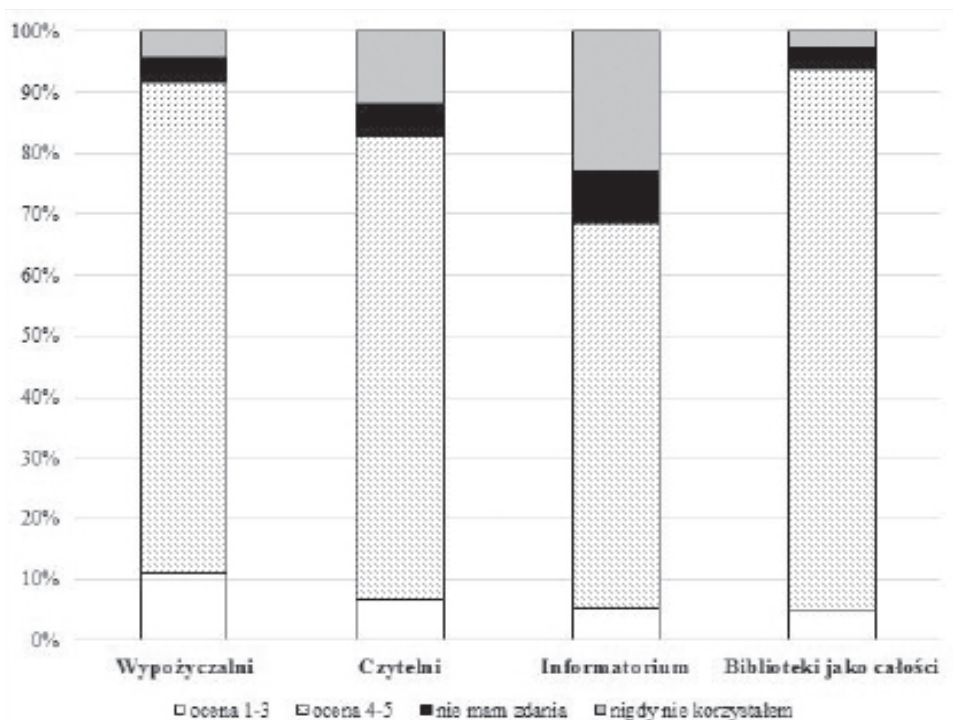
Badania ankietowe przeprowadzono w roku akademickim 2014/2015 w semestrze letnim. Wspólny z innymi bibliotekami projekt wymagał opracowania jednakowego formularza ankiety tak, aby była możliwość porównania zebranych danych, jednocześnie należało też uwzględnić specyfikę każdej z bibliotek modyfikując i rozszerzając w zależności od potrzeb zestaw pytań. Ankieta przeznaczona dla użytkowników BG UP zawierała ich 16 – 10 pytań zamkniętych, 2 otwarte i 4 mieszane, większość z nich to pytania wielokrotnego wyboru. Formularz dostępny był na stronie domowej biblioteki, można go było wypełnić przez Internet lub tradycyjnie, wydrukowane formularze znajdowały się w Czytelni i Wypożyczalni. Informacje o ankiecie pojawiły się w różnych miejscach biblioteki, zostały też umieszczone na stronach WWW biblioteki oraz całej uczelni i na Facebooku. Studentów mobilizowano do jej wypełnienia podczas zajęć z informacji naukowej, a do wszystkich pracowników kilkakrotnie przesyłano pocztą służbową e-maile z prośbą o zainteresowanie prowadzonymi badaniami.

Intensywna akcja informacyjna przyniosła oczekiwany skutek, w badaniach wzięło udział 611 osób, z czego 72% to kobiety, a 28% mężczyźni. Największą grupą, co wydaje się oczywiste byli studenci: studiów stacjonarnych – 75% i studiów niestacjonarnych – 7%, następnie pracownicy uczelni – 14%, doktoranci – 2% i inni czytelnicy – 1%. Informacje te można doprecyzować uwzględniając wiek respondentów: 81% badanych nieprzekraczających 26 roku życia – to studenci, poza nimi najliczniej reprezentowane były dwie grupy wiekowe – użytkownicy w przedziale 26–40 lat stanowili 10 % badanych, a w przedziale 41–50 lat – 6%, czyli przede wszystkim ci pracownicy, którzy zobligowani są do uzyskania w ściśle określonych terminach stopnia doktora lub doktora habilitowanego i z tej racji, pisząc prace naukowe mają częsty kontakt z biblioteką. Pozostałe 3% respondentów to czytelnicy starsi, 2% w wieku 51–65 lat, a 1% powyżej 65 lat.

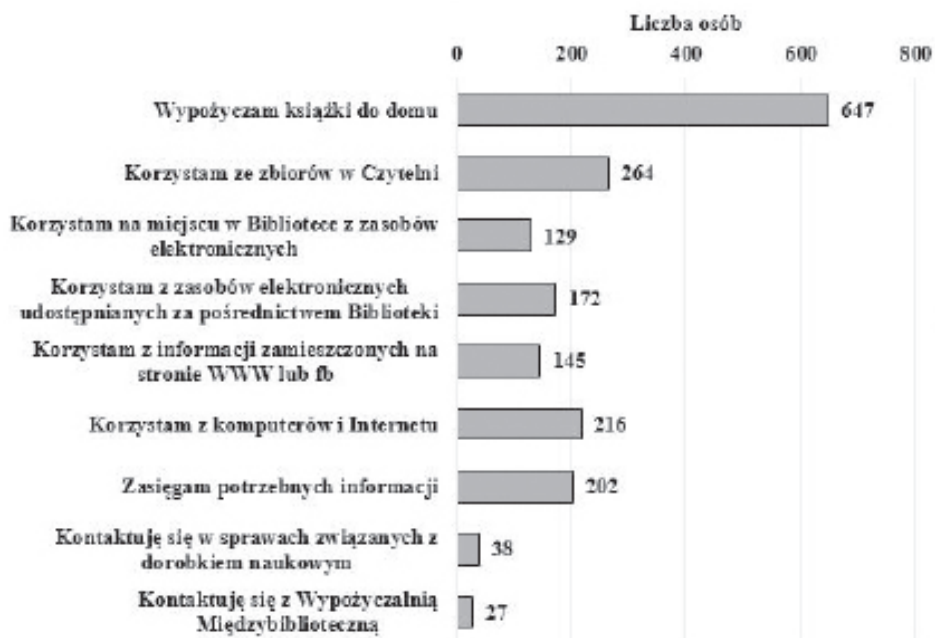
Charakterystykę badanej grupy uzupełnia informacja o tym, jak często ankietowani korzystają z usług biblioteki: 36% kilka razy w semestrze, 26% kilka razy w miesiącu, 16% kilka razy w tygodniu, 12% kilka razy w roku, a 10% badanych nie potrafiło w ogóle określić częstotliwości kontaktów z biblioteką. Respondenci najczęściej odwiedzają bibliotekę osobiście, w ten sposób korzysta z usług 70% badanych, ale coraz większą popularność zyskują odwiedziny wirtualne za pośrednictwem strony WWW, tę metodę preferuje już 26% użytkowników. Sporadycznie czytelnicy wykorzystują też kontakt telefoniczny (2%), e-mailowy (1%) oraz poprzez Facebooka (1%).

Zdecydowana większość osób biorących udział w badaniach, dobrze i bardzo dobrze ocenia bibliotekę, taką opinię wyraża aż 89% czytelników. Znaczny odsetek osób akceptuje pracę Wypożyczalni (81%), Czytelnia dobrze jest postrzegana przez 77%, natomiast Informatorium przez 63% badanych (ryc. 1).

Wysokie noty są przede wszystkim zasługą komfortowych warunków do pracy i nauki zapewnionych dzięki funkcjonalnemu budynkowi oraz przyjętym w nim nowoczesnym rozwiązaniom (85%), możliwości korzystania z Internetu, w tym WiFi (84%), dostosowanych do potrzeb godziny otwarcia (82%) oraz dużej liczbie stanowisk komputerowych (79%). Słabiej wypada ocena zbiorów, oferta zasobów drukowanych satysfakcjonuje około 60% respondentów, a dokumentów elektronicznych 55%. Największe niezadowolenie budzi zaś niska dopuszczalna liczba wypożyczanych woluminów (51%) oraz długi czas oczekiwania na sporządzenie kopii (42%).



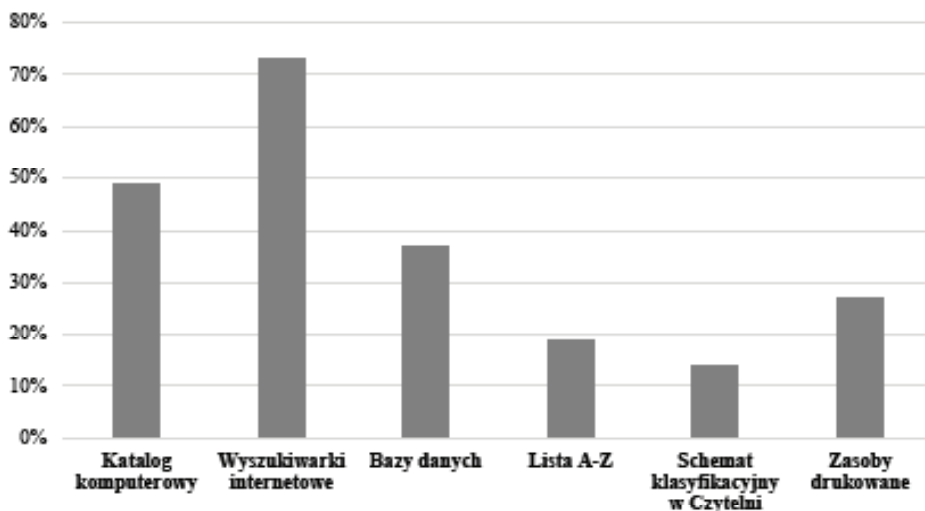
Ryc. 1. Odpowiedzi na pytanie „Jak ocenia Pani/Pan pracę w nowym budynku?”



Ryc. 2. Odpowiedzi na pytanie „W jakim celu odwiedza Pani/Pan zazwyczaj Bibliotekę fizycznie lub wirtualnie?”

Najczęstszą formą usług realizowanych przez bibliotekę są wypożyczenia na zewnątrz, co stanowi aż 77% wszystkich odwiedzin, natomiast ze zbiorów w Czytelni korzysta 43% badanych (ryc. 2). Wyraźnie widać, że w dalszym ciągu najbardziej popularne są tradycyjne formy udostępniania zbiorów. Nie można jednak bagatelizować faktu, że coraz więcej użytkowników wybiera kontakt z biblioteką za pośrednictwem Internetu i poprzez stronę WWW przegląda zasoby elektroniczne: e-książki, e-czasopisma, e-normy, bazy danych i in., a także zamawia książki.

Ciekawe wnioski przynosi analiza odpowiedzi na pytania dotyczące źródeł i narzędzi wyszukiwawczych. W postawach czytelniczych można zaobserwować nową tendencję wynikającą z powszechnego dostępu do Internetu oraz rozwoju technologii informacyjnych. Wyraźnie widać zmianę strategii wyszukiwawczych, okazuje się bowiem, że 73% badanych, poszukując literatury, korzysta przede wszystkim z ogólnodostępnych wyszukiwarek internetowych, a tylko 49% wskazuje katalog komputerowy jako pierwsze narzędzie informacyjne. W dalszej kolejności wymieniane są bazy danych – 37% oraz zasoby drukowane – 27% (ryc. 3).



Ryc. 3. Odpowiedzi na pytanie „Z jakich źródeł lub narzędzi wyszukiwawczych korzysta Pani/Pan poszukując informacji?”

Jakość informacji zawartych w katalogu komputerowym dobrze ocenia 73% ankietowanych, natomiast aż 25% respondentów nie potrafi stwierdzić, czy dane katalogowe są wystarczające, czy też nie. Można przypuszczać, że ta grupa użytkowników rzadko korzysta z katalogu komputerowego, co dodatkowo świadczy o tym, że katalog przestaje być niezbędnym narzędziem informacyjnym. Negatywnej odpowiedzi na pytanie o zawartość katalogu udzieliło 2% badanych. Respondenci krytykują brak niektórych tytułów książek czy czasopism, zdjęć okładek, zasięg chronologiczny, niezgodność stanu katalogu ze stanem rzeczywistym, nie do końca znają definicję i założenie katalogu komputerowego biblioteki, a także mają trudności z wyszukiwaniem i nie znają możliwości katalogu (jak np. możliwość cofnięcia zamówienia, rezerwacje, logowanie).

Stosunkowo dobrą ocenę katalogu można zawdzięczać temu, że od 2014 r. prezentowany jest on za pomocą narzędzia Chamo. Interfejs katalogu nawiązuje do





Sala dydaktyczna



Selfcheck



Strefa pufy



Taras

nowoczesnych interaktywnych wyszukiwarek i portali internetowych. Charakteryzuje je intuicyjna obsługa oraz przejrzystość, wiele ciekawych funkcji, jak np. rozbudowane filtry umożliwiające precyzyjne wyszukiwanie, polska i angielska wersja językowa.

Znaczenia nabiera strona internetowa biblioteki. Witryna WWW jako ważne źródło informacji dobrze oceniana jest przez 78% ankietowanych. Jej zawartość nie satysfakcjonuje 2% badanych, a 17% nie ma sprecyzowanego zdania na ten temat. Można więc przypuszczać, iż część czytelników rzadko na nią zagląda. W sytuacji, gdy witryna internetowa jest miejscem zamieszczania ważnych informacji o działalności biblioteki, pracownicy muszą mieć świadomość, że nie docierają one do wszystkich potencjalnie zainteresowanych użytkowników.

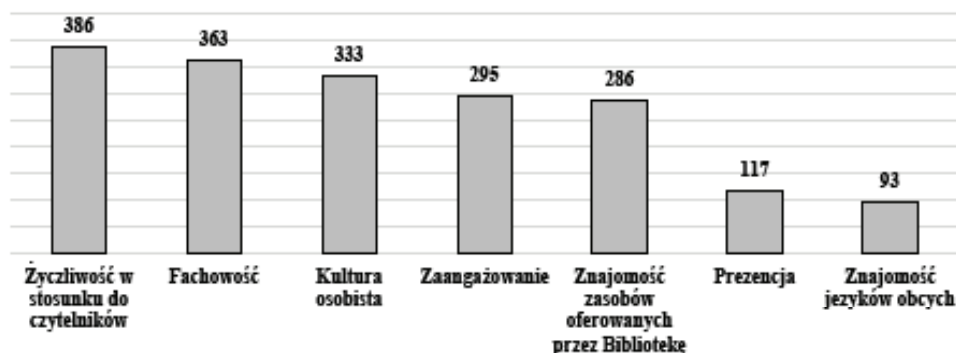
Dobre warunki lokalowe i sprzętowe umożliwiły wprowadzenie w bibliotecę licznych udogodnień dla czytelników. W ankiecie zapytano respondentów, czy korzystają z oferowanych usług (ryc. 4). Odpowiedzi przyjęto z dużym zaskocze-



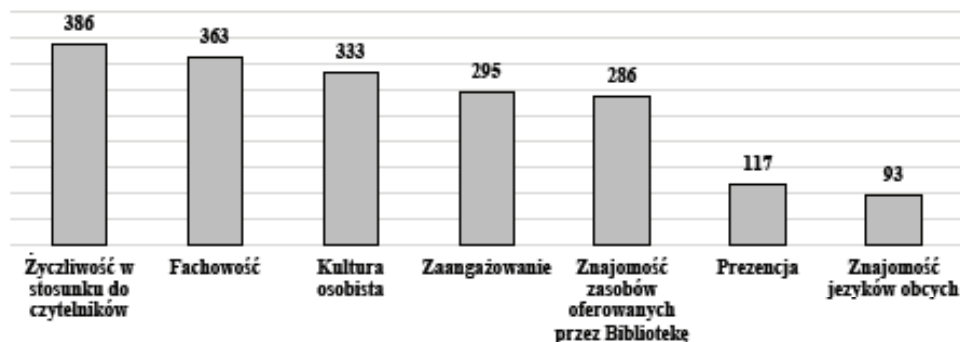
Ryc. 4. Odpowiedzi na pytanie „Czy wie Pani/Pan o możliwości ...”

niem. Okazuje się bowiem, że o wielu nowościach ankietowani nie wiedzą, a jeżeli wiedzą to nie korzystają z nich. Sytuację tę dobrze ilustruje przykład szkoleń indywidualnych, o tym, że są one organizowane wie tylko 13% badanych, zaś 53% w ogóle nie słyszało o takiej możliwości. Jednocześnie, przy innej okazji niejednokrotnie podkreślano, że oferta biblioteki w tym zakresie jest niewystarczająca. Podobnie sytuacja wygląda z samoobsługowym skanerem. Korzysta z niego tylko 25% respondentów, aż 37% nie słyszało o możliwości samodzielnego, szybkiego skanowania dokumentów, choć skaner znajduje się w Czytelni przy wejściu, a znaczny odsetek użytkowników (38%) choć wie o takiej usłudze nie chce z niej korzystać. Dzieje się tak mimo, że dużą niedogodnością dla czytelników jest brak kserografu, co często podkreślano w ankiecie. Również zbyt słabo wykorzystywane są urządzenia przeznaczone do samodzielnego wypożyczeń oraz zwrotów. Czy zawiodła informacja? Czy problemem jest obsługa sprzętu? Niezależnie od odpowiedzi na te pytania, należy zrobić wszystko, aby w przyszłości uniknąć tego typu sytuacji, przede wszystkim lepiej promować oferowane usługi.

Na postrzeganie biblioteki jako przyjaznego miejsca do pracy wpływa także postawa pracowników. Ankietowani poproszeni o wyrażenie swoich oczekiwań wobec bibliotekarzy za najistotniejsze uznali: życzliwy stosunek do czytelnika



Ryc. 5. Odpowiedzi na pytanie „Jakie Pani/ Pana zdaniem cechy powinny charakteryzować bibliotecarza?”



Ryc. 6. Odpowiedzi na pytanie: „Jakiego rodzaju pomocy Pani/Pan oczekuje od bibliotecarza?”



(78%), kompetencje (75%) oraz kulturę osobistą (74%). Bardzo ważne w opinii badanych jest też zaangażowanie bibliotekarzy w zaspokajaniu różnorodnych potrzeb użytkowników (70%), a w szczególności pomoc przy wyjaśnianiu zasad korzystania z katalogu komputerowego (61%), w poszukiwaniu literatury potrzebnej do prac dyplomowych (56%) oraz w odszukaniu potrzebnych materiałów w Czytelni (53%). Wyniki prezentują ryc. 5 i 6.

W dyskusji nad doskonaleniem jakości usług duże znaczenie mają opinie czytelników. Respondenci przedstawili swoje zdanie, odpowiadając na pytania ankiety: „Czy jest coś, co nie odpowiada Pani/Panu w naszej Bibliotece?” oraz „Jakie usługi i formy działalności powinny znaleźć się w ofercie Biblioteki?”, a także rozszerzając wypowiedzi w pytaniach półotwartych. Aby uniknąć powtórzeń wszystkie opinie, uwagi oraz sugestie zostały omówione wspólnie.

Pełną akceptację dla działań podejmowanych przez bibliotekę wyraża 81% respondentów. Natomiast ci czytelnicy, którzy mieli zastrzeżenia i zechcieli się nimi podzielić, udzielili dodatkowo 210 odpowiedzi merytorycznych zgłaszając niejednokrotnie po kilka uwag lub propozycji.

Księgozbioru dotyczyło 41 opinii. Ankietowani wskazywali na duże trudności w dostępie do literatury dydaktycznej, powszechnie odczuwają brak aktualnych podręczników i zbiorów ćwiczeń oraz literatury związanej z nowymi kierunkami studiów, głównie z zakresu leśnictwa i żywienia. Zbyt mało jest także specjalistycznych wydawnictw niezbędnych do pisania prac dyplomowych, jako uboga postrzegana jest również oferta publikacji najnowszych. Zgłaszane uwagi dotyczyły też czasopism polskich i zagranicznych, posiadane tytuły w opinii badanych są niewystarczające dla zaspokojenia potrzeb zarówno studentów, jak i pracowników naukowych. Sugerowano, aby przy zakupie książek uwzględniać opinie studentów w szerszym zakresie niż dotychczas.

Nie wszystkich satysfakcjonuje też dostęp do e-źródeł: książek, czasopism i norm (16 odpowiedzi). Niezadowolenie to wynika nie tylko z powodu ograniczonej oferty, która według badanych jest znacznie uboższa niż w innych bibliotekach, ale także z powodu braku multiwyszukiwarki – narzędzia integrującego zasoby elektroniczne i dzięki temu usprawniającego wyszukiwanie informacji.

Krytyczne opinie dotyczące zbiorów nie są zaskoczeniem. W ostatnich latach uzupełnianie księgozbioru stanowi coraz większy problem, ponieważ drastycznie zmniejszono przyznawane bibliotece fundusze. W 2013 i 2014 r. budżet był niższy o połowę w stosunku do roku 2012. W 2015 r. nastąpiła wprawdzie poprawa, ale do poziomu finansowania z lat poprzednich jest ciągle daleko. W związku z zaistniałą sytuacją oszczędności szukano poprzez zmniejszenie zakupu wydawnictw, przede wszystkim podręczników. Problemy finansowe biblioteki odczuli więc w pierwszej kolejności studenci, a niezadowolenie z takiego obrotu sprawy znalazło odzwierciedlenie w ankiecie. Należy pamiętać, że najczęściej świadczoną usługą biblioteki są właśnie wypożyczenia podręczników, dlatego też pytanie, czy słuszną decyzją było ograniczanie dostępu do literatury najliczniejszej grupie użytkowników pozostaje kwestią otwartą.

Kolejne propozycje, zgłaszane głównie przez studentów, dotyczyły zmian w regulaminie biblioteki (33 głosy). Sugerowano wprowadzenie rozwiązań, które ułatwiłyby czytelnikom dostęp do zbiorów poprzez m.in. zwiększenie limitu wypożyczeń, wydłużenie okresu wypożyczeń książek z czytelni, czy wprowadzenie wypożyczeń krótkoterminowych (weekendowych). Pojawiła się też propozycja, aby dla studentów wprowadzić usługę wypożyczeń międzybibliotecznych na podobnych zasadach, jakie obowiązują dla pracowników uczelni. Postulowano również wydu-



zenie godzin pracy podczas sesji tak, aby stworzyć w tym czasie studentom jeszcze lepsze warunki do nauki. Natomiast absolwenci UP chcieliby mieć możliwość wypożyczenia książek do domu, obecnie mogą korzystać z nich tylko w Czytelnii.

Bardzo ważnym zagadnieniem, na które zwrócono uwagę, jest potrzeba zwiększenia liczby szkoleń (23 głosy). Pracownicy oczekują prowadzonych w szerszym zakresie niż dotychczas szkoleń na temat zasad korzystania z baz pełnotekstowych, a także wskazują na potrzebę organizowania szkoleń specjalistycznych, np. dotyczących bibliometrii czy tworzenia indeksów oraz bibliografii załącznikowej. Studenci zaś chcieliby uczestniczyć w szkoleniach indywidualnych i grupowych w zakresie wyszukiwania literatury do prac dyplomowych. Pojawiła się również sugestia prowadzenia szkoleń dla studentów obcojęzycznych.

Można wyodrębnić też grupę problemów dotyczących jakości usług. Ten aspekt podnoszono 49 razy, najczęściej podkreślano potrzebę zapewnienia ciszy i spokoju w Czytelnii, Informatorium i Wypożyczalni. Niestety nie jest to sprawa łatwa do rozwiązania, zwłaszcza w sytuacji, gdy bibliotekę odwiedzają duże grupy studentów. Architektura budynku – kształt rotundy oraz prześwit między poziomami Czytelni, wpływa bardzo niekorzystnie na warunki akustyczne, głos niesie się daleko i wysoko. Świadomi tych niedogodności bibliotekarze powinni zwracać szczególną uwagę na właściwe zachowania czytelników, a także sami pamiętać o konieczności przestrzegania ciszy. Z problemem hałasu oraz potrzebą pracy w skupieniu wiąże się też postulat dotyczący zwiększenia liczby pokoi do pracy indywidualnej oraz grupowej. Studenci podkreślali, że w akademikach nie zawsze są odpowiednie warunki do nauki, a biblioteka dzięki pokojom do pracy indywidualnej daje taką możliwość.

W opinii respondentów dużym utrudnieniem jest też brak kserografu. Niestety, do 2017 r. sytuacja nie zmieni się, ponieważ jednym z warunków otrzymanej na budowę dotacji unijnej był zakaz uzyskiwania jakichkolwiek przychodów przez bibliotekę w ciągu 5 lat, aby więc choć w części złagodzić tę niedogodność dla potrzeb użytkowników udostępnione są dwa skanery.

Ostatnia grupa postulatów była dla biblioteczarki niespodzianką (28 propozycji), okazuje się, że respondenci chcieliby traktować bibliotekę jako przyjazne miejsce do spędzania wolnego czasu. Odpowiednie warunki lokalowe sprawiają, że biblioteka przestaje być postrzegana wyłącznie jako miejsce do pracy z wykorzystaniem księgozbioru lub Internetu. Padają propozycje organizowania w bibliotece wykładów naukowych i popularno-naukowych oraz spotkań o charakterze kulturalnym, zebrań klubu dyskusyjnego, kół zainteresowań, czy różnego rodzaju kursów. Pojawił się też pomysł, aby w bibliotece był możliwy dostęp do gier komputerowych i planszowych z zapewnieniem miejsca do ich przeprowadzania. Sugerowano również rozszerzenie strefy odpoczynku i wygospodarowanie miejsca na nowe kąciki z fotelami i pufami oraz lepsze wykorzystanie w tym celu tarasu, a dopełnieniem miałyby być barek lub automaty z przekąskami i napojami.

### **Podsumowanie**

Badania ankietowe dały bibliotekarzom możliwość wszechstronnego spojrzenia na użytkowników Biblioteki Głównej Uniwersytetu Przyrodniczego, pozwoliły lepiej poznać ich postawy, potrzeby i oczekiwania oraz zrozumieć podejmowane strategie działań.

Analiza zebranego materiału pozwala stwierdzić, że wyraźnie rysują się nowe tendencje w podejściu do placówki. Z jednej strony coraz popularniejsze stają się różnorodne usługi wykorzystujące nowoczesne technologie przesyłania informacji, a z drugiej strony wzrasta potrzeba częstszego kontaktu z instytucją, ale na

zupełnie innej płaszczyźnie niż miało to miejsce dotychczas. Rosną oczekiwania w stosunku do biblioteki, która ma pełnić rolę tzw. „trzeciego miejsca”, czyli takiego, gdzie poza domem i pracą chętnie spędza się czas<sup>4</sup>. Można z dużym prawdopodobieństwem stwierdzić, że tego typu potrzeby pojawiły się dzięki doskonałym warunkom, jakie obecnie oferuje budynek biblioteczny.

Wobec biblioteki naukowej są to całkiem nowe oczekiwania. Rozszerzenie jej funkcji o dodatkowe zadania, przypisywane dotychczas bibliotekom publicznym pozwoliłoby w nowym świetle spojrzeć na bibliotekę uczelnianą, na jej funkcje i zadania. Tylko od bibliotekarzy zależy, czy podejmą wyzwanie i wyznaczą kolejny etap funkcjonowania biblioteki, czy też przeprowadzka do nowego budynku pozostanie jedynie ważną datą w jej historii.

### Summary

The article presents the housing conditions and equipment of the Main Library of the University of Life Sciences in Lublin and the results of a survey entitled “*An analysis of the needs of the users of the Library of the University of Life Sciences*” conducted among readers. The collected material was analysed in response to the question posed in the introduction of the article – whether a state-of-the-art-equipped library building affects the nature of the users’ needs, and, if so, how they are influenced.

### Резюме

В статье обсуждаются размеры общей площади Университета естественных наук в Люблине в Люблине, а также представляются результаты опроса “Исследование читательских нужд пользователей библиотеки Университета естественных наук в Люблине”, проведенного среди читателей. Анализ собранного материала позволил ответить на следующие вопросы: 1. Имеет ли здание библиотеки с современным оборудованием какое-нибудь влияние на характер читательских нужд? 2. Если такое влияние существует, то в чем оно состоит.

---

<sup>4</sup> A. Piotrowska, M. Witczak, *Zastosowanie idei „trzeciego miejsca” na przykładzie wybranych bibliotek europejskich (Hjorring, Blanes)*, w: *Biblioteka jako „trzecie miejsce”*. Międzynarodowa Konferencja Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego. Materiały konferencyjne, red. M. Wrocławska, J. Jerzyk-Wojtecka, Łódź 2011, s. 50.