



Ewa Matczuk, Katarzyna Pełka-Smętek  
Biblioteka Politechniki Lubelskiej

## BADANIE POZIOMU SATYSFAKЦИИ UŻYTKOWNIKÓW BIBLIOTEKI POLITECHNIKI LUBELSKIEJ

A satisfaction survey of the users of the Lublin  
University of Technology Library

Исследования уровня удовлетворения пользователей Библиотеки  
Политехники в Люблине

**Słowa kluczowe:** biblioteka, bibliotekarz, biblioteka akademicka, wizerunek, badania, ocena, opinia

**Key words:** library, librarian, academic library, image, research, assessment, opinion

**Ключевые слова:** библиотека, библиотекарь, академическая библиотека, репутация, исследования, оценка, мнение

### Wstęp

Przedmiotem niniejszego artykułu są przeprowadzone w 2015 r. badania<sup>1</sup>, dotyczące poziomu satysfakcji użytkowników Biblioteki Politechniki Lubelskiej. Określenie poziomu zadowolenia czytelników pozwoli na dobrane odpowiednich metod i narzędzi, służących sprostaniu oczekiwaniom społeczności akademickiej. Kwestionariusz zawierał pytania dotyczące, m.in. jakości usług poszczególnych agend, oczekiwań wobec bibliotekarzy oraz form działalności Biblioteki Politechniki Lubelskiej. W przyszłości planowane jest porównanie i wspólne omówienie rezultatów ankiet przeprowadzonych w 2015 r. w bibliotekach Politechniki Lubelskiej, Uniwersytetu Medycznego i Uniwersytetu Przyrodniczego w Lublinie. W związku z tym sporządzona ankieta została rozszerzona oraz niektóre pytania uległy zmianie w porównaniu do badań z roku 2013, aby stworzyć możliwość analizy potrzeb czytelników w lubelskich bibliotekach naukowych<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Ankieta była ewaluacją badań wykonanych w 2013 r., zob. E. Matczuk, K. Pełka-Smętek, *Biblioteki specjalistyczne w opinii społeczności akademickiej Politechniki Lubelskiej*, w: *Z problemów bibliotek naukowych Wrocławia, t. 11: IV Wrocławskie Spotkania Bibliotekarzy*, red. D. Dudziak, M. Ziółek, Wrocław 2014, s. 401–410.

<sup>2</sup> Badanie satysfakcji użytkowników bibliotek. Standardowy kwestionariusz ankiety (propozycja), [dostęp: 1 IX 2016], >[http://www.sbp.pl/repository/SBP/strategia/2011/Badanie\\_satysfakcji\\_uzytkownikow\\_bibliotek\\_SBP\\_grudzien\\_2011-1.pdf](http://www.sbp.pl/repository/SBP/strategia/2011/Badanie_satysfakcji_uzytkownikow_bibliotek_SBP_grudzien_2011-1.pdf)<.

### Wyniki badań z 2015 r. w Bibliotece Politechniki Lubelskiej

Ankieta, w której oceniono bibliotekę i pracę bibliotekarzy, zawierała 18 pytań, została przeprowadzona anonimowo w wersji elektronicznej, link<sup>3</sup> do formularza ankiety udostępniony na stronie internetowej Biblioteki Politechniki Lubelskiej, zawierał pytania: zamknięte jedno- i wielokrotnego wyboru, otwarte, rankingowe, zakresowe oraz macierzowe. Pierwsze cztery pytania stanowiły tzw. metryczkę, określały płeć i status użytkownika (stanowisko, studia, wydział). Kolejne pytania dotyczyły biblioteki jako miejsca, bibliotekarza i świadczonych przez niego usług.

Badanie wykonano na grupie respondentów liczącej 439 osób: 393 studentach i 46 pracownikach naukowych. Najczęściej odpowiadali studenci: V roku studiów – 43%, IV roku – 24%, III – 18%, najrzadziej z I i II – 12%. Wśród pracowników naukowych największą grupę tworzyli: adiunkci i asystenci – 8%, wykładowcy – 2%; najmniejszą profesoria naszej uczelni – 1%. W badaniu wzięło udział: 18% respondentów Wydziału Budownictwa i Architektury; 25% Wydziału Elektrotechniki i Informatyki; 20% Wydziału Mechanicznego; 8% Wydziału Inżynierii Środowiska; 9% Wydziału Podstaw Techniki; 21% Wydziału Zarządzania. Łącznie w ankiecie uczestniczyło 62% mężczyzn i 38% kobiet.

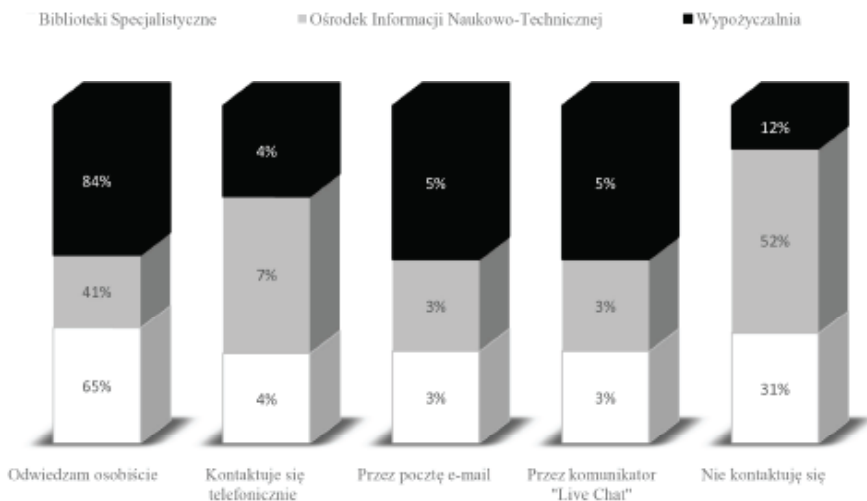
Pytania skierowane do czytelników dotyczyły wielu zagadnień mających zasadniczy wpływ na wizerunek biblioteki, m.in.: częstotliwość korzystania z usług poszczególnych agent bibliotecznych, jakość usług oferowanych przez Bibliotekę Politechniki Lubelskiej, preferencji heurystycznych, wyposażenia, relewantności zasobów bibliotecznych drukowanych i elektronicznych oraz wizerunku bibliotekarza.

Na pytanie „Jak często i z jakich usług Biblioteki Politechniki Lubelskiej Pan/Pani korzysta?” czytelnicy najczęściej odpowiadali: „Trudno powiedzieć” (Biblioteki Specjalistyczne – 32%; Ośrodek Informacji Naukowo-Technicznej – 53%; Wypożyczalnia – 10%). Na taki wskaźnik w tym pytaniu może mieć wpływ bogata oferta szkoleń. Przedmiot Informacja Naukowa, który na stałe wpisany jest w siatkę programową studiów, dotyczy umiejętności wyszukiwania danych m.in. w bazach. Użytkownicy częściej sięgają do źródeł elektronicznych i być może nie kojarzą ich z konkretnym miejscem biblioteki. Ankietowani wskazywali odwiedzin w Wypożyczalni „kilka razy w semestrze” – 44%. Ze względu na rodzaj i czas wypożyczenia księgozbioru (zazwyczaj są to podręczniki akademickie wypożyczone na okres jednego semestru), który udostępniamy w Wypożyczalni – wskaźnik jest zadowolający. Jako najrzadziej odwiedzane miejsce respondenci wskazywali Ośrodek Informacji Naukowo-Technicznej – 26%. Podczas przeprowadzania ankiety czytelnia tego Ośrodka zmieniła lokalizację, była tworzona od podstaw. Dla czytelników stała się nowym miejscem do pracy i nauki. Zmieniła też nazwę z Oddziału Informacji Naukowej na Ośrodek Informacji Naukowo-Technicznej. Mogło to przyczynić się do tak niskiego wskaźnika.

W pytaniu „Jak Pan/Pani najczęściej kontaktuje się z Biblioteką Politechniki Lubelskiej?” najczęściej udzielaną odpowiedzią była „Odwiedzam osobiście” (Biblioteki Specjalistyczne – 65%; Ośrodek Informacji Naukowo-Technicznej – 41%; Wypożyczalnia – 84%). W dalszej kolejności, na równie wysokim poziomie we wszystkich agendach, pojawiła się odpowiedź „Nie kontaktuję” (Biblioteki Specjalistyczne – 31%; Ośrodek Informacji Naukowo-Technicznej – 52%; Wypożyczalnia – 12%). Przypuszcza się, iż tak wysokie wskazania mogą mieć związek z inną formą kontaktu, za pośrednictwem której czytelnicy docierają do zasobów biblioteki (Biblioteka Cyfrowa, katalog komputerowy). Najrzadziej wybieranym sposobem

<sup>3</sup> Zob. <https://www.interankiety.pl>

kontaktu z Biblioteką Politechniki Lubelskiej okazał się telefon, e-mail i komunikator Live Chat (wskazania plasowały się na poziomie kilkuprocentowym). Wybór kontaktu z biblioteką w formie odwiedzin wydaje się naturalny, zastanawiającym jest natomiast wysoki wskaźnik odpowiedzi „Nie kontaktuję się”. Prawdopodobnie ma to związek ze zdalną możliwością korzystania z zasobów bibliotecznych i za pomocą urządzenia mobilnego.



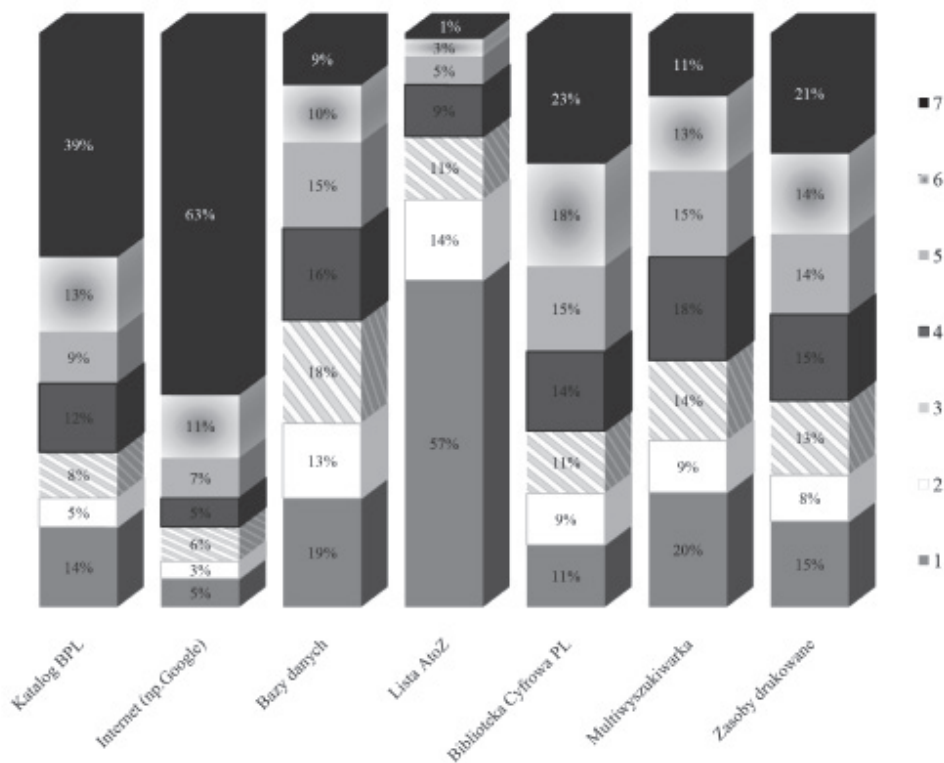
Ryc. 1. Preferowana forma kontaktu czytelników z Biblioteką Politechniki Lubelskiej.

Na zadane pytanie „W jakim celu odwiedza Pan/Pani zazwyczaj Bibliotekę Politechniki Lubelskiej?” respondenci mogli zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź. Do najczęstszych należały: „Wypożyczam książki/czasopisma do domu” (80%); „Korzystam ze zbiorów na miejscu” (50%); „Zasięgam potrzebnych informacji” (40%); „Korzystam zdalnie (z domu) z zasobów elektronicznych (baz danych)” (36%); „Korzystam z komputerów i Internetu (pakiet MS Office, wyszukiwarki internetowe), katalogu, Biblioteki Cyfrowej PL, Multiwyszukiwarki” (31%). Natomiast rzadziej pojawiały się odpowiedzi dotyczące innych usług takich, jak: „Korzystanie na miejscu w bibliotece z zasobów elektronicznych (baz danych, katalogu, Biblioteki Cyfrowej PL, Multiwyszukiwarki)” (24%). Najrzadziej badani wskazywali, że zamawiają książki i artykuły z innych bibliotek przez Wypożyczalnię Międzybiblioteczną (15%), a na miejscu ostatnim znalazły się „Inne” (13%) oraz „Kontaktuję się w sprawach związanych z moim dorobkiem naukowym” (8%).

Istotnym elementem kreującym wizerunek Biblioteki jest strona internetowa. Zdaniem 69% czytelników „dostarcza ona wyczerpujących informacji”, 22% „nie ma zdania” na ten temat, zaś 9% uważa inaczej, m.in. że strona jest „nieczytelna, zawiła, skomplikowana dla przeciętnego użytkownika”.

Oceniono również narzędzie wyszukiwawcze, jakim jest katalog komputerowy, który dla 67% użytkowników „dostarcza wyczerpujących informacji”, 25% ankietowanych nie miało zdania w tej kwestii, zaś 8% czytelników uważa, że nie

spełnia swojej roli. Dobra ocena strony niewątpliwie wynika z faktu, że we wrześniu 2015 r. uruchomiono nowy, rozbudowany o dodatkowe funkcje, bardziej intuicyjny interfejs katalogu. Wysoki wskaźnik pozytywnej oceny katalogu ma również odzwierciedlenie w kolejnym pytaniu dotyczącym wykorzystania źródeł lub narzędzi wyszukiwawczych. Respondenci w pytaniu „Z jakich źródeł lub narzędzi wyszukiwawczych korzysta Pan/Pani, poszukując informacji?” mieli za zadanie uszeregować źródła, w skali od 1 do 7, gdzie liczba 1 oznacza najrzadziej, a 7 najczęściej wykorzystywane narzędzie. Najpopularniejszym narzędziem, którym posługują się nasi czytelnicy okazał się Internet (Google) – 63%, katalog komputerowy – 39%; Biblioteka Cyfrowa PL – 23% i zasoby drukowane – 21%, najmniej popularnym narzędziem była Lista A–Z – 57%. Multiwyszukiwarka – 20%, podobnie jak bazy danych – 19%, również zostały zaliczone do narzędzi rzadziej wykorzystywanych. Przypuszcza się, że Multiwyszukiwarka może być utożsamiana z oknem katalogu. Narzędzie to indeksuje również zasoby katalogu, ciężko powiedzieć, czy niska nota wskazana przez czytelników jest miarodajna.



Ryc. 2. Wykorzystanie źródeł i narzędzi wyszukiwawczych w uzyskiwaniu informacji w 2015 r.

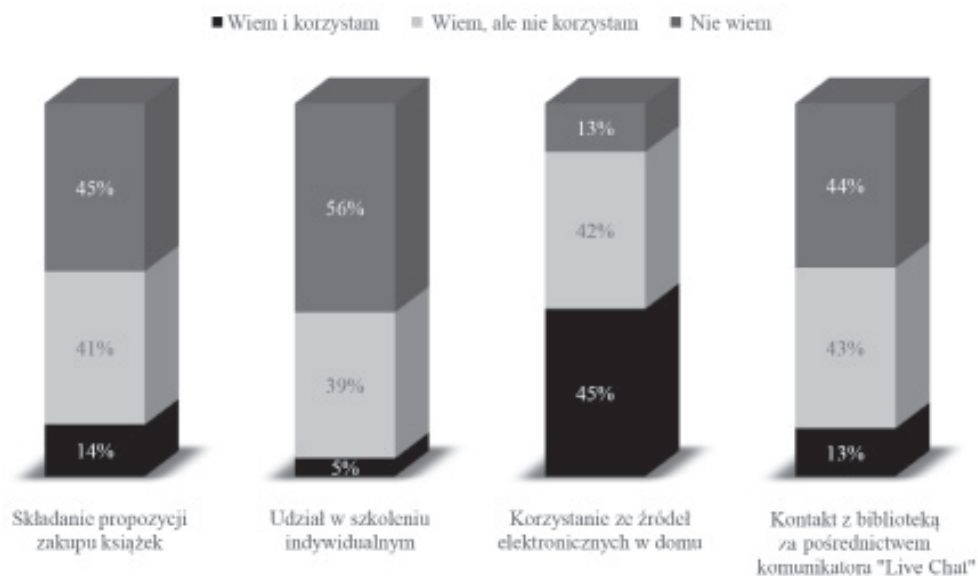
Na wizerunek biblioteki wpływa wiele aspektów, m.in. osoby pracujące w bibliotece. Dlatego bardzo ciekawe wydają się pytania bezpośrednio odnoszące się do samych bibliotekarzy. W kolejnym pytaniu czytelnicy mieli za zadanie usystematyzować cechy charakteryzujące bibliotekarza od najmniej ważnej do najważniejszej w ośmiopięniowej skali. Za najważniejsze cechy uznali: fachowość

(54%), kulturę osobistą (51%) i życzliwość dla czytelników (54%). Ponadto zaangażowanie (45%), znajomość księgozbioru (46%) i zasobów biblioteki (43%). Za najmniej ważne uznane zostały prezencja (20%) i znajomość języków obcych (13%). Uporządkowanie tych cech przez respondentów nie jest oczywistym wyborem. Wydaje się, że najistotniejszymi cechami będą fachowość, znajomość księgozbioru i zasobów biblioteki w rozumieniu tradycyjnym, równie istotna może być znajomość języków obcych, ułatwiająca relewantne wyszukanie literatury. Ogromne znaczenie ma dla czytelników życzliwość, poszanowanie drugiej osoby, traktowanie jej bez z wyższości, aby nie czuła się zawstydzona prosząc o pomoc. Miało to również odzwierciedlenie w następnym pytaniu: „Jakiego rodzaju pomocy Pan/Pani oczekuje od bibliotekarza?”. Większość osób liczy na pomoc dotyczącą „wskazania innych źródeł informacji” (61%), „wyjaśnienia zasad korzystania z katalogu komputerowego Biblioteki” (52%) i „przygotowania literatury na dany temat” (52%). Mniej osób zaznaczyło odpowiedź dotyczącą szkolenia z baz danych (25%), gdyż od 2015 r. przedmiot Informacja Naukowa, dotycząca m.in. umiejętności wyszukiwania w bazach danych, znajduje się w siatce programowej studiów drugiego stopnia. Z powyższych wyników ankiety zaobserwowano, że duże grono użytkowników wskazało potrzebę szkolenia z katalogu, pomimo że ten temat stanowi podstawę podczas szkolenia skierowanego do studentów pierwszego roku pierwszego stopnia. Może to być związane ze zmianą interfejsu katalogu lub też ogólną opinią użytkowników, że katalog jest najważniejszym narzędziem wyszukiwawczym.

W pytaniu „Czy jest coś, co Pan/Pani zmienił(a)by w funkcjonowaniu naszej Biblioteki Politechniki Lubelskiej?” 86% respondentów uznało, że jest zadowolonych z funkcjonowania biblioteki, zaledwie 14% zaproponowało dłuższy okres wypożyczania książek w czytelni – studenci zaoczni; wydłużenie godzin pracy biblioteki – studenci zaoczni; dyżury w niedzielę; zwiększenie powierzchni czytelni, głównie na Wydziale Inżynierii Środowiska; nowszy sprzęt komputerowy z zainstalowanymi programami; zmianę strony przez zwiększenie jej intuicyjności; szerszy dostęp do baz; znieśie kar za przetrzymanie książek. Mimo iż są to procentowo nieliczne głosy, wiele z nich można uwzględnić z myślą o zwiększeniu satysfakcji czytelników.

Ankietowanym zadano również pytanie „Czy wie Pan/Pani o możliwości: udziału w szkoleniu indywidualnym, składania propozycji zakupu książki, korzystania ze źródeł elektronicznych w domu, kontaktu z biblioteką za pośrednictwem komunikatora Live Chat?”. W tym pytaniu respondenci mogli wybrać odpowiedzi odnoszące się do konkretnej usługi „wiem i korzystam”, „wiem i nie korzystam”, „nie wiem”. Czytelnicy w większości (45%) wiedzą i korzystają chętnie ze źródeł elektronicznych. Pozostałe usługi klasyfikowały się na bardzo niskim poziomie: „składanie propozycji zakupu książki” – 14%, „kontakt z biblioteką za pośrednictwem komunikatora Live Chat” – 13%, „udział w szkoleniu indywidualnym” – 5%. Okazuje się, że użytkownicy wiedzą, ale nie korzystają z kontaktu z biblioteką za pośrednictwem komunikatora Live Chat – 43%, wiedzą o możliwości korzystania ze źródeł elektronicznych w domu – 42%, składania propozycji zakupu książki – 41%, udziału w szkoleniu indywidualnym – 39%. Nie wiedzą natomiast o możliwości udziału w szkoleniu indywidualnym – 56%, składania propozycji zakupu książki – 45%, kontaktu z biblioteką za pośrednictwem komunikatora Live Chat – 44%, czy korzystania ze źródeł elektronicznych w domu – 13% (ryc. 3).

Wysoki wskaźnik odpowiedzi „nie wiem” i „nie korzystam” powinny skutkować zwiększeniem i ukierunkowaniem działań promocyjnych poszczególnych usług. Jednocześnie trzeba odpowiedzieć sobie na pytania dlaczego czytelnicy,



Ryc. 3. Określenie poziomu wykorzystania kilku usług w Bibliotece Politechniki Lubelskiej w 2015 r.

mimo że wiedzą, to nie korzystają z określonej oferty? Czy dotyczy to trudności w korzystaniu, czy może należałoby rozszerzyć możliwości konkretnej usługi?

W pytaniu otwartym „Jakie usługi i formy działalności powinny się Pana/Pani zdaniem znaleźć w ofercie Biblioteki Politechniki Lubelskiej?” 89% osób pominięło lub odpowiedziało „nic”, „nie mam zadania”, zaś 11% respondentów wskazało odpowiedzi, które można podzielić na trzy grupy, dotyczące:

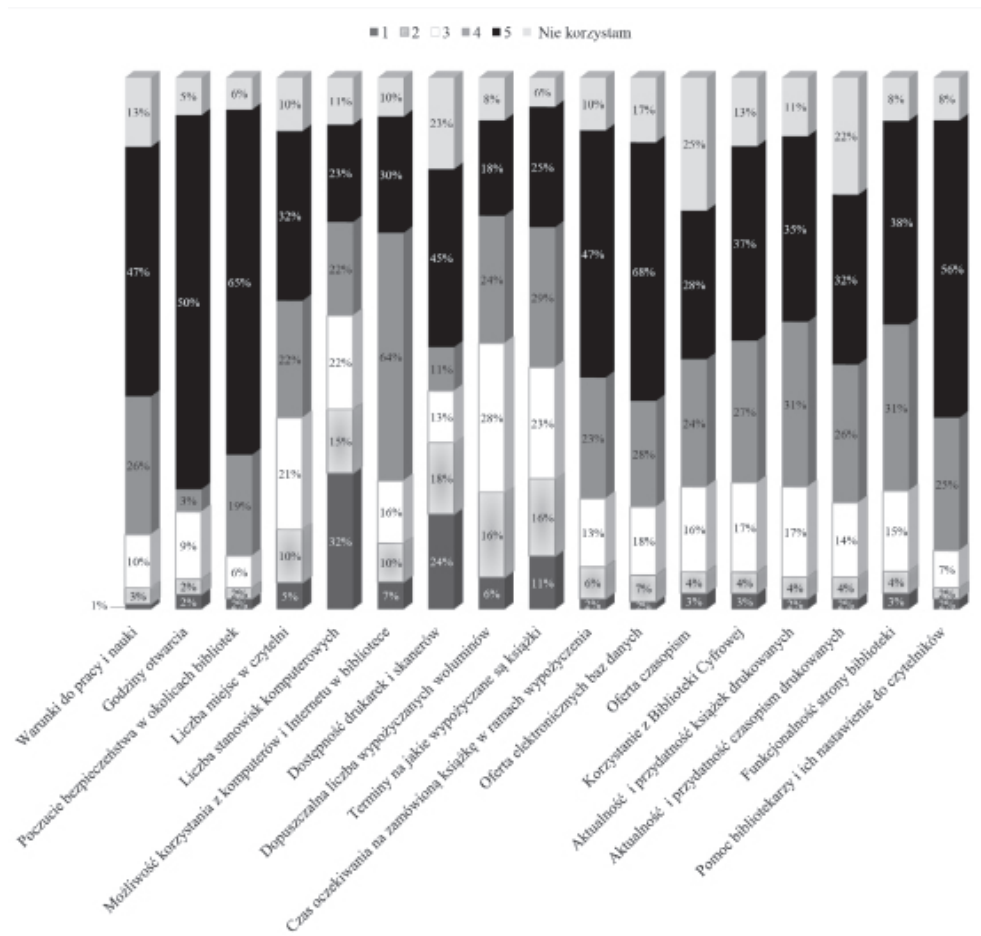
- podstawowej funkcji biblioteki (poszerzenie oferty sprzedaży książek w bibliotece również na zamówienie spoza Politechniki Lubelskiej, księgozbiór posiadający beletrystykę, mangi, komiksy, przygotowanie i pomoc w tworzeniu literatury na zadany temat);
- biblioteki jako trzeciego miejsca, gdzie czytelnicy będą częstowani kawą i herbatą, zastaną miejsce do spotkań i nauki, wygodne siedziska, fotele do czytania, eventy, konkursy i wystawy;
- sprzętu komputerowego (Wi-Fi, laptopy do wypożyczenia, komputery wyposażone w programy biurowe i techniczne, np. Abaqus, Autocad, sprzęt służący do kopiowania – najlepiej darmowego).

Z punktu widzenia badań jest to nieliczna grupa użytkowników, ale warto zaznaczyć, że niektóre z tych potrzeb zostały zrealizowane, bądź są w planach.

Spółeczność akademicka Politechniki Lubelskiej miała za zadanie ocenić Bibliotekę Politechniki Lubelskiej w różnych kategoriach w skali od 1 do 5, gdzie liczba 1 oznacza najniższą, a 5 najwyższą ocenę. Największy poziom satysfakcji wśród studentów i pracowników naukowych (ocenę bardzo dobrą – 5) uzyskały: poczucie bezpieczeństwa w okolicach bibliotek (65%) i godziny otwarcia (50%). Czytelnicy ocenili dobrze (4) i bardzo dobrze (5) warunki pracy i nauki (4 – 26%, 5 – 47%), możliwość korzystania z Internetu (w tym Wi-Fi) i komputerów w bibliotece (4 – 64%, 5 – 30%), czas oczekiwania na zamówioną książkę w ramach wypożyczenia (4 – 23%, 5 – 47%), ofertę elektronicznych baz danych (4 – 28%,



5 – 68%), korzystanie z Biblioteki Cyfrowej PL (4 – 27%, 5 – 37%), aktualność i przydatność książek drukowanych (4 – 31%, 5 – 35%), funkcjonalność strony Biblioteki Politechniki Lubelskiej (4 – 31%, 5 – 38%), pomoc bibliotekarzy i ich nastawienie do użytkowników biblioteki (4 – 25%, 5 – 56%). Ankietowani ocenę dostateczną (3), dobrą (4) i bardzo dobrą (5) wystawili oprócz tego liczbie miejsc w czytelni (3 – 21%, 4 – 22%, 5 – 32%) i stanowisk komputerowych (3 i 4 – 22%, 5 – 23%). Dostatecznie (3) i dobrze (4) czytelnicy ocenili dopuszczalną liczbę wypożyczanych woluminów (3 – 28%, 4 – 24%).

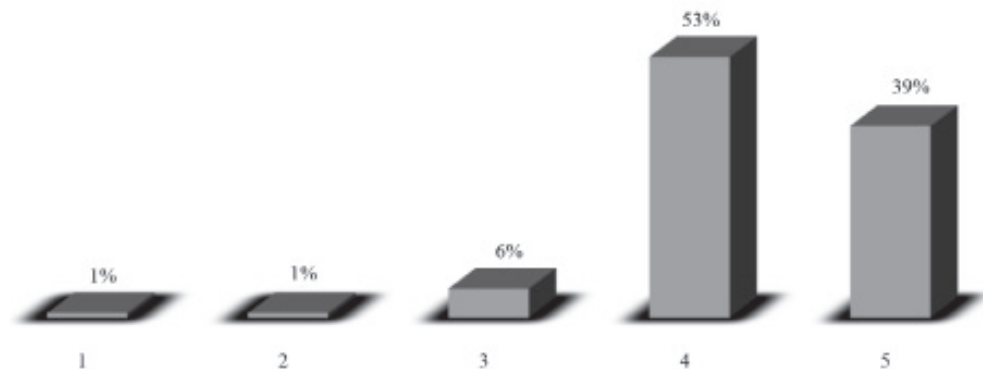


Ryc. 4. Poziom satysfakcji społeczności akademickiej Politechniki Lubelskiej w 2015 r. określony w pięciostopniowej skali (gdzie 1 jest najniższą, a 5 najwyższą oceną).

Respondenci wypowiedzieli się dobrze (4) lub bardzo dobrze (5) i określili, że nie korzystają z poszczególnych zagadnień: oferty czasopism (4 – 22%, 5 – 23%, nie korzysta – 25%) oraz aktualności i przydatności czasopism drukowanych (4 – 22%, 5 – 23%, nie korzysta – 22%). Dostępność do drukarek i skanerów uzyskała dwie skrajne noty (nie dostateczną – 24% i bardzo dobrą – 45%, 23% użyt-

kowników nie korzysta z nich wcale. Niewystarczająca dostępność i słaba ocena są najprawdopodobniej wynikiem tego, iż w części budynków kampusu nie może znajdować się ksero czy inne miejsca, w których pobierane są opłaty za usługi (zgodnie z założeniami finansowania projektów przez Unię Europejską).

Odpowiedzi w ankiecie w większości wskazują na wysoki poziom zadowolenia z oferowanych usług. Jest to zgodne z innym pytaniem, w którym czytelnicy mieli za zadanie ocenić bibliotekę w skali od 1 do 5 (gdzie 1 to najniższa ocena, a 5 najwyższa). Tutaj również znaczna część ankietowanych ocenia pracę Biblioteki Politechniki Lubelskiej dobrze (53%) i bardzo dobrze (39%); niższe noty odnotowano na poziomie dostatecznym – 6%, dopuszczającym – 1% i niedostatecznym – 1% (ryc. 5).



Ryc. 5. Ogólna ocena Biblioteki Politechniki Lubelskiej określona w pięciostopniowej skali (gdzie 1 jest najniższą, a 5 najwyższą oceną).

### Wnioski

W badaniu wzięli udział studenci i pracownicy naukowcy Politechniki Lubelskiej. Forma ankiety elektronicznej pozwoliła na szybsze zebranie danych, w porównaniu z ankietą przeprowadzoną tradycyjnie. Odzew jednak był znacznie mniejszy niż w 2013 r., kiedy respondenci byli bezpośrednio proszeni o wypełnienie ankiet. Nie zdecydowano się również na natrętne okno pojawiające się po wyświetleniu strony domowej, link do ankiety umieszczono w centralnym miejscu strony Biblioteki Politechniki Lubelskiej, aby przykuwał wzrok i zachęcał do jej wypełnienia.

Przeprowadzona ankieta miała za zadanie przeanalizowanie potrzeb i określenie poziomu satysfakcji czytelników Biblioteki Politechniki Lubelskiej, dostrzeżono w niej również potencjał jako wskazanie drogi i ukierunkowanie działań promocyjnych, mających na celu kreowanie pozytywnego wizerunku Biblioteki Politechniki Lubelskiej.

Analiza odpowiedzi potwierdza obserwację bibliotekarzy odnoszącą się do biblioteki jako miejsca. Powtarzające się potrzeby takie, jak wygodne fotele, czy sugestie dotyczące wydłużenia czasu pracy skłaniają do wniosków, że czytelnicy traktują Bibliotekę Politechniki Lubelskiej nie tylko jako miejsce wypożyczeń i zwrotu książek, jest dla nich miejscem, gdzie pracują, uczą się, tworzą projekty, spotykają się, wypoczywają, stąd być może prośba o wystawy, spotkania, konkursy.

Zdecydowana większość użytkowników ocenia pracę Biblioteki Politechniki Lubelskiej pozytywnie, a poziom zadowolenia wśród czytelników jest wysoki.



**Summary**

The conducted research is an evaluation of a survey conducted in 2013. The survey was intended to gauge the level of satisfaction of the users of the Lublin University of Technology Library. The survey contains questions regarding, among other things, the quality of services of particular branches, the resources and programme of the library, the expectations about the librarians, and the forms of activity of the Library.

**Резюме**

Проведенные исследования являются частью опроса проведенного в 2013 г. Его главная цель – узнать уровень удовлетворения пользователей Библиотеки Политехники в Люблине. Вопросы касались например качества услуг разных отделений, oferty Библиотеки, ожиданий пользователей и форм деятельности Библиотеки.