

Marzena Kopińska

Biblioteka Główna

Uniwersytet Przyrodniczy w Lublinie

ORCID ID: 0000-0003-3808-3879

Magdalena Piech

Biblioteka Główna

Uniwersytet Przyrodniczy w Lublinie

ORCID ID: 0000-0001-5044-4951

Justyna Wojdyła

Biblioteka Główna

Uniwersytet Przyrodniczy w Lublinie

ORCID ID: 0000-0003-4787-6993

BIBLIOTEKA IDEALNA OKIEM STUDENTA. ANALIZA BADANIA
ANKIETOWEGO W BIBLIOTECIE GŁÓWNEJ UNIWERSYTETU
PRZYRODNICZEGO W LUBLINIE

Streszczenie: Jednym z głównych zadań biblioteki akademickiej jest nieustanne wspieranie jej użytkowników w procesie naukowo-dydaktycznym. W artykule przedstawiono zmieniające się potrzeby i oczekiwania użytkowników Biblioteki Głównej Uniwersytetu Przyrodniczego w Lublinie, a także ofertę szkoleniową skierowaną do studentów tejże uczelni. Analizie poddano wyniki badania ankietowego określającego poziom satysfakcji użytkowników, przeprowadzonego w semestrze letnim w roku akademickim 2021/2022.

Słowa kluczowe: biblioteki akademickie, szkolenie biblioteczne, potrzeby użytkowników, badanie ankietowe, przestrzeń biblioteczna

The Perfect Library for a Student. Analysis of the Survey in the Main Library of the University of Life Sciences in Lublin

Abstract: One of the main tasks of an academic library is to continuously support its users in the scientific and didactic process. The article presents the changing needs and expectations of the users of the Main Library of the University of Life Sciences in Lublin, as well as the training offer aimed at the students of this University. The results of a survey determining user satisfaction levels conducted in the summer semester of the 2021/2022 academic year are analyzed.

Keywords: academic library, library training, needs of the users of academic libraries, survey, library space

Wprowadzenie

Biblioteki akademickie bez wątpienia wywierają znaczący wpływ zarówno na pojedyncze osoby, jak również instytucje i społeczności. Wpływ na użytkownika może przejawiać się w postaci zmian w kompetencjach i umiejętnościach, poprawie osiągnięć w toku studiów, badań czy kariery zawodowej, uzyskaniu dobrostanu jednostki (biblioteka może zapewnić komfortowe warunki do pracy i odpoczynku, być miejscem spotkań i budowania relacji). Instytucje i społeczności uczelni, miasta, regionu, które są związane z biblioteką akademicką, mogą odczuwać jej pozytywny wpływ w postaci wzrostu prestiżu, np. uczelni, pozyskania funduszy i grantów oraz zachęcenia do współpracy nowych organizacji, instytucji¹.

Aby biblioteka mogła prawidłowo pełnić swoją rolę, konieczne jest dążenie do ciągłej poprawy jakości usług. Obecnie dominującym podejściem do zagadnienia jakości jest jakość z punktu widzenia klientów, czyli użytkowników zasobów i odbiorców usług². Systematyczne badanie poziomu jakości jest niezbędne w warunkach stale zmieniającej się rzeczywistości³. Miarą jakości jest spełnianie oczekiwań klienta. Jeśli oczekiwania są spełnione, wówczas pojawia się satysfakcja⁴. Niezwykle popularnym narzędziem badania jakości przez pomiar satysfakcji są kwestionariusze ankiet. Badania ankietowe należą do metod bezpośrednich i subiektywnych. Stosuje się je zazwyczaj w celu szybkiego przebadania dużych zbiorowości. Anonimowa anketa jest źródłem bardziej szczerych odpowiedzi respondentów niż badania typu np. rozmowy. Metoda pozwala uzyskać dane jakościowe i ilościowe. Badania przeprowadzane cyklicznie umożliwiają wychwytywanie trendów zmian

¹ E. Głowacka, *Badania społecznego i ekonomicznego oddziaływania bibliotek akademickich. Obszary, projekty, metody*, [w:] *Zarządzanie jakością w bibliotece*, Warszawa 2017, s. 26.

² E. Strzelczyk, *Jakość postrzegana jako satysfakcja użytkowników. Zagadnienia metodologiczne*, [w:] *Zarządzanie jakością w bibliotece*, Warszawa 2017, s. 142.

³ *Ibidem*, s. 143.

⁴ *Ibidem*, s. 146.

w zadowoleniu użytkowników⁵. Niewątpliwą korzyścią płynącą z prowadzenia badań ankietowych jest m.in. pozyskiwanie wiedzy o użytkownikach, poznawanie ich oczekiwań, opinii i potrzeb, a także udział użytkowników w kształtowaniu oferty zbiorów i usług bibliotecznych. Dzięki badaniom tworzy się wizerunek biblioteki zorientowanej na użytkownika i powstają nowe kanały komunikacji użytkowników z biblioteką⁶. Biblioteki akademickie, aby sprostać zmieniającym się wymaganiom i potrzebom swoich użytkowników, nieustannie prowadzą działania mające na celu identyfikację owych potrzeb. Narzędziem umożliwiającym identyfikację tych potrzeb, będącym jednocześnie formą komunikacji z użytkownikami, dzięki któremu mogą się stać współtwórcami biblioteki, jest badanie ankietowe⁷. Zebrane w ten sposób informacje stanowią doskonały materiał do analizy działalności biblioteki, a także są przesłanką do wprowadzenia zmian i usprawnień oczekiwanych przez ankietowanych. Również w Bibliotece Głównej Uniwersytetu Przyrodniczego w Lublinie postanowiono zdiagnozować potrzeby użytkowników, korzystając z narzędzia, jakim jest badanie ankietowe.

Badanie poziomu satysfakcji użytkowników

Badanie ankietowe odbyło się w roku akademickim 2021/2022 w semestrze letnim. Ankieta była przeznaczona dla studentów Uniwersytetu Przyrodniczego w Lublinie oraz studentów innych uczelni, korzystających z zasobów i przestrzeni Biblioteki. Formularz zawierał dziewięć pytań. Znalazły się wśród nich pytania zamknięte jednokrotnego i wielokrotnego wyboru oraz pytania otwarte, wymagające udzielenia własnej odpowiedzi. Formularz ankiety był dostępny w formie elektronicznej na stronie internetowej Biblioteki. Można go było wypełnić również tradycyjnie, wydrukowane formularze znajdowały się w Wypożyczalni, Informatorium i w Czytelni.

W badaniu wzięły udział 184 osoby. 53,3% respondentów to studenci III roku. Drugą co do liczebności grupę stanowili studenci II roku, czyli 25% ogółu ankietowanych. Pozostali respondenci to studenci I (10,3%), IV (6,5%) i V roku studiów (4,9%) (ryc. 1).

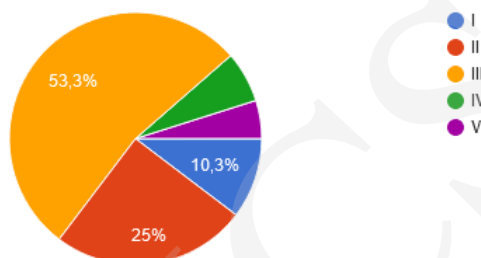
⁵ *Ibidem*, s. 149.

⁶ D. Bubel, *Klienci bibliotek*, [w:] *Zarządzanie biblioteką Nauka–Dydaktyka–Praktyka*, Warszawa 2021, s. 496.

⁷ M. Cupa, *Badania ankietowe w mierzeniu jakości i planowaniu pracy biblioteki naukowej*, [w:] *Znaczenie i badania jakości w bibliotekach. V Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej*, Łódź–Rogów, 13–15 czerwca 2012 r. Materiały konferencyjne, Łódź 2012, s. 245–251.

Rok studiów

184 odpowiedzi

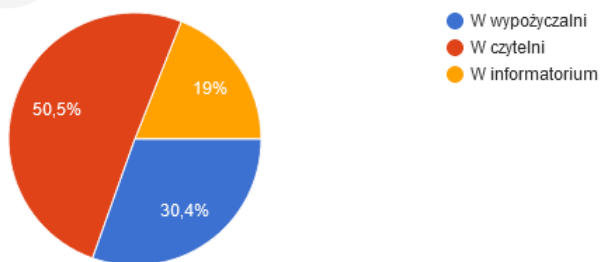


Ryc. 1. Odpowiedzi na pytanie „Rok studiów”.

Ankietowanych zapytano o to, gdzie najczęściej przebywają w Bibliotece. Z udzielonych odpowiedzi wynika, że najchętniej odwiedzanym miejscem jest Czytelnia. Korzysta z niej 50,5% badanych użytkowników. 30,4% ankietowanych jako główny cel wizyty w Bibliotece wskazało Wypożyczalnię. Informatorium odwiedza 19% respondentów (ryc. 2).

Gdzie przebywasz najczęściej?

184 odpowiedzi

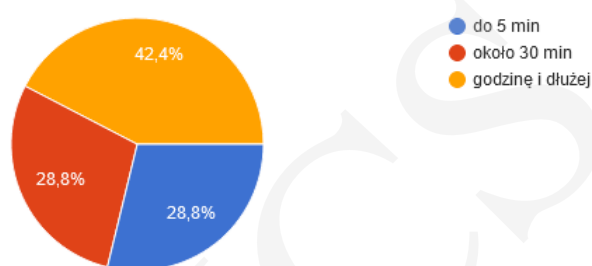


Ryc. 2. Odpowiedzi na pytanie „Gdzie przebywasz najczęściej?”.

Charakterystykę badanej grupy uzupełnia informacja o tym, ile czasu ankietowani zazwyczaj spędzają w Bibliotece. Ponad połowa ankietowanych wskazała na odpowiedź „do 5 minut” i „około 30 minut” (w przypadku obu odpowiedzi po 28,8%). Pozostali respondenci (42,4%) przebywają w Bibliotece „godzinę i dłużej” (ryc. 3).

Ile czasu zazwyczaj spędzasz w bibliotece?

184 odpowiedzi

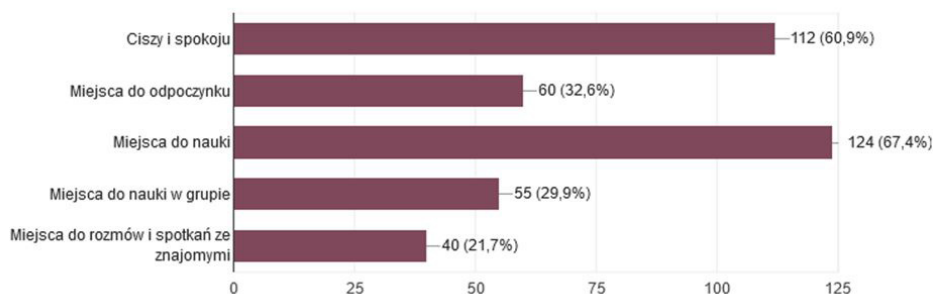


Ryc. 3. Odpowiedzi na pytanie „Ile czasu zazwyczaj spędzasz w bibliotece?”

W formularzu ankietowym poruszono kwestię potrzeb i oczekiwań badanej grupy studentów. Zagadnienie „W bibliotece szukasz...” dawało możliwość dokonania wielokrotnego wyboru spośród kilku wskazanych odpowiedzi. Najczęściej wybieraną opcją było „miejsca do nauki” – 67,4%. Równie często wskazywano na potrzebę „ciszy i spokoju” – 60,9%. Badani studenci często zaznaczali także odpowiedź „miejsca do odpoczynku” (32,6%) i „miejsca do nauki w grupie” (29,9%). Sygnalizowali również potrzebę odnalezienia w Bibliotece przestrzeni do rozmów i spotkań ze znajomymi (21,7% udzielonych odpowiedzi) (ryc. 4).

W bibliotece szukasz...

184 odpowiedzi



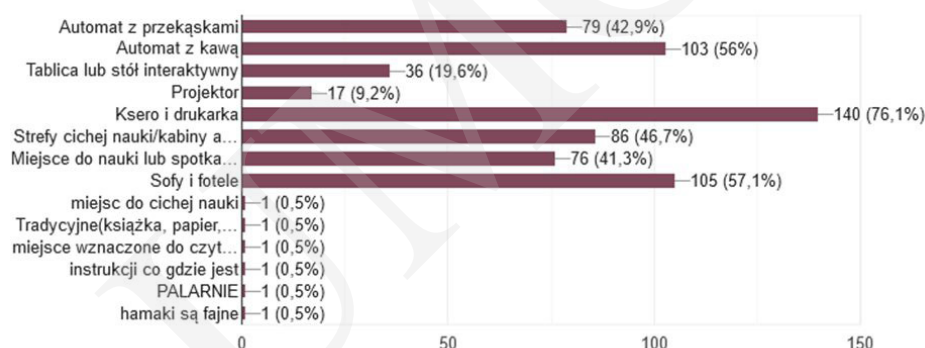
Ryc. 4. Odpowiedzi na pytanie „W bibliotece szukasz...”

Pytanie „Z jakich rozwiązań chciałbyś skorzystać w bibliotece?” również dawało respondentom możliwość wyboru kilku najbardziej preferowanych odpowiedzi oraz zasugerowanie własnych. Zdecydowana większość odpowiedzi wskazuje na potrzebę

wyposażenia Biblioteki w ksero i drukarkę (76,1%). Anketowani wysoko cenią sobie obecność sof i foteli (57,1%). Respondenci jako swój wybór często zaznaczali automat z kawą i automat z przekąskami (odpowiednio 56% i 42,9%). Wysoce pożądane są także strefy cichej nauki/kabiny akustyczne (46,7%) oraz miejsca do nauki i spotkań grupowych (41,3%). Z punktu widzenia badanych studentów przydatnym wyposażeniem Biblioteki są także tablica lub stół interaktywny (19,6%) oraz projektor (9,2%). Pojedyncze odpowiedzi własne (po 0,5%) sugerowały doposażenie w hamaki, szachy, palarnię (ryc. 5).

Z jakich rozwiązań chciałbyś skorzystać w bibliotece?

184 odpowiedzi



Ryc. 5. Odpowiedzi na pytanie „Z jakich rozwiązań chciałbyś skorzystać w bibliotece?”

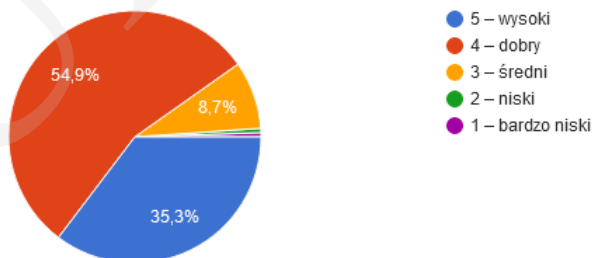
Ankieta zawierała także pytanie otwarte „Czego brakuje Ci w bibliotece?”. 155 respondentów udzieliło na nie odpowiedzi, pozostałych 29 osób nie wypełniło pola pod zadaniem pytaniem. Wśród badanych studentów, którzy zdecydowali się odpowiedzieć na zadaną kwestię, 6 osób przyznało, że nie ma zdania na ten temat. W przypadku 53 odpowiedzi padło wyraźne stwierdzenie, że w Bibliotece nie brakuje niczego. Wśród nich są wypowiedzi pełne entuzjazmu: „Jest świetnie”, „Aktualnie biblioteka zapewnia mi wszystko co jest potrzebne. Dziękuję”, „Wszystko jest super”. W 29 odpowiedziach poruszono kwestię braku wystarczającej ciszy, izolacji, spokoju. Badanym użytkownikom brakuje także dostatecznej liczby wygodnych miejsc do siedzenia (kanap, leżanek, puf, sof, foteli) oraz pomieszczeń do pracy indywidualnej i grupowej (kabiny akustyczne, pokoje). Badani studenci (26 osób) zgłosili również brak automatów z kawą, herbatą, gorącą czekoladą, przekąskami. Pośród tych głosów pojawiła się także propozycja korzystania z kawiarni w budynku Biblioteki. W 18 odpowiedziach wskazano na brak możliwo-

ści drukowania, kserowania, kopiowania materiałów i dokumentów. Na brak odpowiedniej liczby książek tematycznych, czasopism branżowych, komputerów z nowoczesnym wielofunkcyjnym oprogramowaniem wraz z akcesoriami typu słuchawki, kamerki, ładowarki wskazuje 15 udzielonych odpowiedzi. Wśród nich znalazły się głosy o braku szkoleń dla studentów I roku studiów „jak korzystać z biblioteki”. Pojawiła się także propozycja organizowania w Bibliotece warsztatów i spotkań z autorami. W kilku formularzach ankietowani zasugerowali, że brakuje im zieleni, szachów, bilardu oraz palarni.

Jedno z pytań w ankiecie dotyczyło oceny poziomu nowoczesności Biblioteki UP. Zdecydowana większość osób biorących udział w ankiecie (ponad 90%) pozytywnie oceniła warunki do pracy i nauki stworzone w przestrzeni bibliotecznej. 54,9% respondentów stwierdziło, że poziom nowoczesności Biblioteki jest dobry, natomiast 35,3% uważa go za wysoki. Nowoczesność Biblioteki na poziomie średnim oceniło 8,7% badanych. Tylko 2 osoby uznały Bibliotekę za miejsce nienowoczesne (ryc. 6).

Jak oceniasz poziom nowoczesności biblioteki?

184 odpowiedzi



Ryc. 6. Odpowiedzi na pytanie „Jak oceniasz poziom nowoczesności biblioteki?”

Ciekawe wnioski przynosi analiza odpowiedzi na pytanie otwarte „Czy lubisz przychodzić do biblioteki?”. Spośród 184 studentów biorących udział w ankiecie, 146 lubi spędzać czas w Bibliotece. Jako uzasadnienie podają: „Mogę spełniać tutaj moje marzenia”, „Biblioteka to spokojne i przyjazne miejsce”, „Jest ładnie i przytulnie”. 7 respondentów odwiedza Bibliotekę okazjonalnie, tylko gdy zaistnieje wyraźna z ich punktu widzenia potrzeba. Niechęć do spędzania czasu w Bibliotece wyraziło 19 studentów. Niestety odpowiedzi negatywne nie zostały opatrzone komentarzem wyjaśniającym, z czego owa niechęć wynika. Jest też grupa, która nie potrafi określić swojego zdania w danej kwestii (12 osób).

Podsumowaniem ankiety było dokończenie przez badanych studentów zdania „Biblioteka idealna to biblioteka, w której...”. Odpowiedzi udzieliło 113 osób, co

stanowi 61,4% ogółu ankietowanych, natomiast 38,6% respondentów nie wyraziło swojego zdania. W 64 udzielonych odpowiedziach pojawiło się stwierdzenie, że biblioteka idealna to miejsce, które zaspokaja potrzebę nauki, pracy umysłowej, zdobywania wiedzy, informacji i potrzebnych materiałów: „to taka, w której jest nieograniczony dostęp do źródeł wiedzy w każdej formie”, „jest wszystko czego potrzebuje student”, „jest bogata kolekcja książek i gazet specjalistycznych”, „mogę w ciszy i spokoju oddać się nauce”. Równie ważną cechą biblioteki idealnej jest cisza, spokój, przyjazna atmosfera oraz warunki do odpoczynku i relaksu, np. pomiędzy zajęciami, co zostało zawarte w przypadku 56 udzielonych odpowiedzi: „mogę znaleźć miejsce wytchnienia”, „można odpocząć”, „każdy czuje się dobrze i każdy ma miejsce dla siebie”. W 7 odpowiedziach pojawiła się sugestia, że biblioteka idealna powinna oferować swobodny dostęp do automatów z przekąskami i napojami. Drukarka, kserograf, nowoczesny sprzęt komputerowy to atuty biblioteki marzeń według 4 odpowiedzi. W 8 udzielonych odpowiedziach jest wyraźne wskazanie, że Biblioteka Uniwersytetu Przyrodniczego w Lublinie spełnia warunki biblioteki idealnej: „to ta, w której właśnie się znajduję Akademicka 15”.

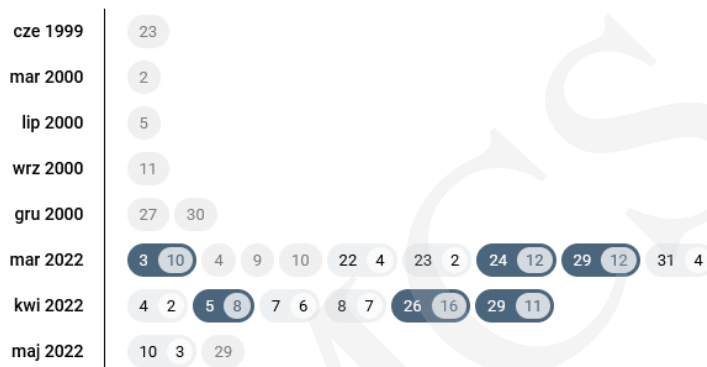
Badanie poziomu satysfakcji uczestników szkoleń

Druga część ankiety badającej satysfakcję studentów UP w Lublinie dotyczyła szkoleń z zakresu metodyki wyszukiwania źródeł informacji naukowej. Szkolenia te mają w Bibliotece bardzo długą i bogatą historię, gdyż rozpoczęły się w 1963 roku, zainicjowane Rozporządzeniem Ministra Szkolnictwa Wyższego z dnia 18 marca 1961⁸. Ówczesne zajęcia miały formę 2-godzinnych wykładów oraz 2-godzinnych ćwiczeń przeprowadzanych przez pracowników Oddziału Informacji Naukowej (OIN), a uczestnikami byli studenci wszystkich kierunków pierwszego roku. Przez kolejne lata szkolenia biblioteczne ulegały modyfikacjom, mając na uwadze zmieniające się potrzeby użytkowników oraz rozwój technologii informatycznych. Obecna formuła zajęć szkoleniowych działa na podstawie Uchwały nr 34/2014-2015 Senatu z dnia 27 lutego 2015 r., a odbiorcy to studenci studiów stacjonarnych i niestacjonarnych w ramach I semestru seminarium dyplomowego. Studenci chcący skorzystać ze szkolenia są zgłaszani do pracowników OIN przez nauczycieli akademickich w celu uzgodnienia dogodnego terminu ćwiczeń (ryc. 7).

⁸ Rozporządzenie Ministra Szkolnictwa Wyższego z dnia 18 marca 1961, Dziennik Urzędowy Ministerstwa Szkolnictwa Wyższego 1961 nr 3, poz. 9.

Data szkolenia

107 odpowiedzi



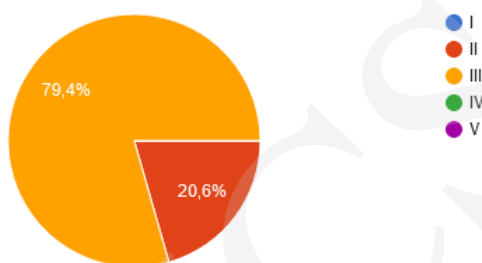
Ryc. 7. Odpowiedzi na pytanie „Data szkolenia”.

Częstą praktyką jest także wcześniejsze przesyłanie słów kluczowych skonstruowanych przez samych studentów bądź osoby prowadzące seminaria, tak aby przeprowadzane szkolenie było w jak największym stopniu spersonalizowane. Praca na zaproponowanych słowach kluczowych pozwala pracownikom OIN ściśle dopasować szkolenie do konkretnej grupy seminaryjnej i jej specjalizacji. Podczas trwających 1,5 godziny zajęć studenci poznają metody na efektywne wyszukiwanie źródeł informacji naukowej. Omawiane są zasady korzystania z baz bibliograficzno-abstraktowych i pełnotekstowych, zarówno polskich, jak i zagranicznych, w tym e-czasopism, e-książek, e-norm. Poruszane zostają również kwestie otwartego dostępu oraz licencji Creative Commons. W trakcie trwania szkolenia przypominane są zasady poruszania się po stronie internetowej Biblioteki, zasady korzystania z katalogu komputerowego, a także licznych udogodnień i funkcjonalności przygotowanych dla użytkowników Biblioteki. Po zakończeniu części teoretycznej omawiającej poszczególne bazy każdy z uczestników ma możliwość sprawdzenia nabytych informacji przez samodzielne przeszukanie wybranych przez siebie baz i wyszukanie literatury naukowej na podstawie przygotowanych wcześniej słów kluczowych. Takie wyszukiwanie pozwala nie tylko na utrwalenie zdobytych informacji, ale niejednokrotnie buduje podstawę przyszłej listy bibliograficznej studenta.

W części ankiety dotyczącej źródeł informacji naukowej zawarto 9 pytań. Znalazły się wśród nich pytania jednokrotnego wyboru, rankingowe oraz otwarte. Ankietę można było wypełnić elektronicznie przez stronę Biblioteki lub tradycyjnie, ponieważ w formie papierowej była ona dostępna w Czytelni, Informatorium oraz Wypożyczalni. W badaniu udział wzięło 107 osób, z czego 22 osoby to studenci II roku, natomiast 85 studenci III roku (ryc. 8).

Rok studiów

107 odpowiedzi

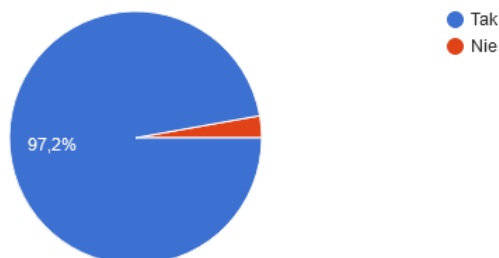


Ryc. 8. Odpowiedzi na pytanie „Rok studiów”.

Pierwsze pytanie dotyczyło zasadności przeprowadzania szkoleń z zakresu wyszukiwania publikacji naukowych. 97,2% ankietowanych udzieliło twierdzącej odpowiedzi, jedynie 2,8% zakwestionowało jego zasadność. Tak wysoki poziom odpowiedzi twierdzących ucieszył i utwierdził pracowników OIN w przekonaniu, że przeprowadzane szkolenia są ważnym i oczekiwanym elementem systemu kształcenia studentów (ryc. 9).

Czy uważasz, że szkolenie z zakresu wyszukiwania publikacji jest potrzebne?

107 odpowiedzi



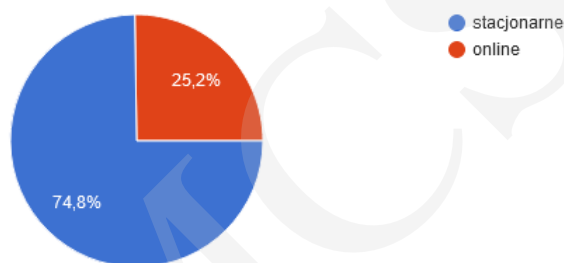
Ryc. 9. Odpowiedzi na pytanie „Czy uważasz, że szkolenie z zakresu wyszukiwania publikacji jest potrzebne?”

Kolejnym postawionym pytaniem była forma przeprowadzanych szkoleń. Ankietowani mieli do wyboru formę stacjonarną i online. Na to pytanie 74,8% respondentów odpowiedziało, że szkolenie stacjonarne jest dla nich optymalne, natomiast 25,2% wskazało wersję online jako wygodniejszą dla siebie formę. Przypuszczać można, że na tę liczbę odpowiedzi znaczący wpływ mogła mieć sytuacja związana

z obecnością pandemii Covid-19, która z oczywistych przyczyn także w bibliotekach spowodowała zmiany w formach korzystania z zasobów i funkcjonalności (ryc. 10).

Jaką formę szkolenia preferujesz?

107 odpowiedzi

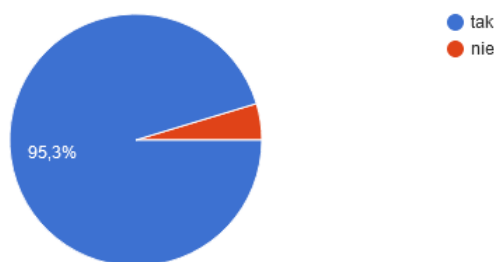


Ryc. 10. Odpowiedzi na pytanie „Jaką formę szkolenia preferujesz?”.

W celu uzupełnienia charakterystyki badanej grupy kolejne pytanie dotyczyło tego, czy czas przeznaczony na szkolenie jest odpowiedni. Znaczna część ankietowanych (95,3%) udzieliła odpowiedzi twierdzącej, odsetek osób uważających ten czas za zbyt krótki wyniósł 4,7% (ryc. 11).

Czy czas przeznaczony na szkolenie był wystarczający?

107 odpowiedzi



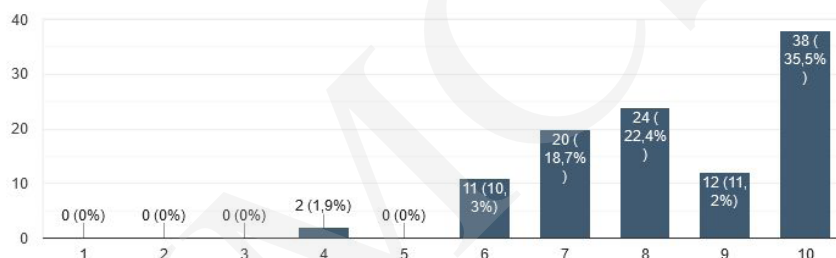
Ryc. 11. Odpowiedzi na pytanie „Czy czas przeznaczony na szkolenie był wystarczający?”.

Przeprowadzona ankieta dała również odpowiedź na pytanie o to, w jakim stopniu umiejętności zdobyte na szkoleniu podniosły kompetencje i wiedzę szkolonych osób. Skala została ustalona w przedziale 1–10, gdzie 10 uznawano za najwyższą odpowiedź. Odpowiedzi kształtowały się następująco: najwyższy poziom zadowolenia wskazało 35,5% respondentów, poziom 9 otrzymał 11,2% głosów, z kolei poziom

8, 7, 6 wytypowało kolejno 22,4%, 18,7% oraz 10,3% ankietowanych. Najniższym odnotowanym poziomem był poziom 4, który uzyskał 1,9% głosów. Respondenci nie oznaczyli w swoich wypowiedziach poziomów 5 oraz 1–3. Uzyskany wysoki wynik jest oczywiście dla osób przeprowadzających szkolenia pozytywnym sygnałem i motywacją do dalszej pracy (ryc. 12).

Czy informacje zdobyte na szkoleniu zwiększyły Twoje kompetencje i umiejętności?

107 odpowiedzi

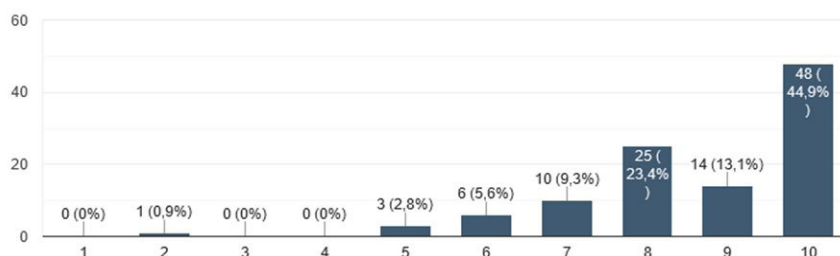


Ryc. 12. Odpowiedzi na pytanie „Czy informacje zdobyte na szkoleniu zwiększyły Twoje kompetencje i umiejętności?”

Kolejnym pytaniem rankingowym było pytanie o to, czy szkolenie spełniło oczekiwania osób biorących w nim udział. Wyniki prezentują się następująco: poziom najniższy pozostał bez odpowiedzi, podobnie jak 3 oraz 4. Nieznaczny wynik uzyskał poziom 2, a mianowicie 0,9%. Poziomy od 5 do 9 otrzymały kolejno 2,8%, 5,6%, 7,3%, 23,4%, 13,1%. Najwięcej odpowiedzi przyznano najwyższemu 10. poziomowi, który zdobył 44,9% głosów (ryc. 13).

Czy szkolenie spełniło Twoje oczekiwania?

107 odpowiedzi



Ryc. 13. Odpowiedzi na pytanie „Czy szkolenie spełniło Twoje oczekiwania?”

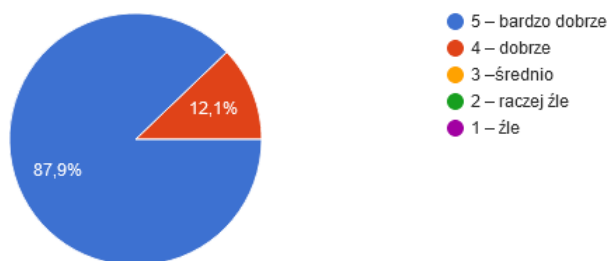
Starając się jak najpełniej poznać potrzeby uczestników szkoleń w przeprowadzonej ankiecie, nie mogło zabraknąć pytania, czego według ankietowanych zabrakło w czasie zajęć. Pojawiły się głosy, aby szkolenie miało charakter indywidualnych konsultacji, a uczestniczący w nich student otrzymywał wydruk z bazami danych dopasowanymi do jego kierunku studiów. Część ankietowanych pragnęłaby, aby więcej informacji było przekazywanych na temat licencji CC. Wśród życzeń były także te o charakterze niemerytorycznym, dla przykładu można wymienić poczęstunek podczas szkolenia, zaopatrzenie uczestników w kawę lub herbatę oraz wprowadzenie przerwy szkoleniowej. Generalnie jednak przeważały odpowiedzi, że podczas szkolenia nie brakowało niczego i elementy poruszane na nim wyczerpały oczekiwania jego uczestników.

Uzupełniając wiedzę na temat szkolenia, następne pytanie dotyczyło tego, która część szkolenia wydała się najmniej pomocna. Zdecydowana większość odpowiedzi brzmiała, że wszystkie części były pomocne oraz potrzebne. Były także sugestie, że szkolenie powinno mieć cechy bardziej indywidualne i omawiać jedynie wybrane bazy pod szkolony kierunek. Część z osób uważa, że zbędna była prezentacja wstępna, a część, że oczekiwaliby zapoznania z platformami niezwiązanymi z ich kierunkiem studiów. Pojawiły się również sprzeczne oczekiwania – podczas gdy dla niektórych oczywiste było działanie strony internetowej Biblioteki, pozostali sugerowali, aby więcej czasu poświęcić samemu katalogowi komputerowemu oraz funkcjonalnościom strony bibliotecznej.

Ocenie podlegała także sama osoba przeprowadzająca szkolenie, jej przygotowanie i podejście do studentów. Tutaj 87,9% ankietowanych wypowiedziało się bardzo dobrze na temat pracownika OIN przeprowadzającego szkolenie, 12,1% dało ocenę dobrą, trzy osoby oceniło szkolącego na poziomie trzecim, a także znalazła się jedna negatywna ocena prowadzącego (ryc. 14).

Jak oceniasz prowadzącego szkolenie?

107 odpowiedzi

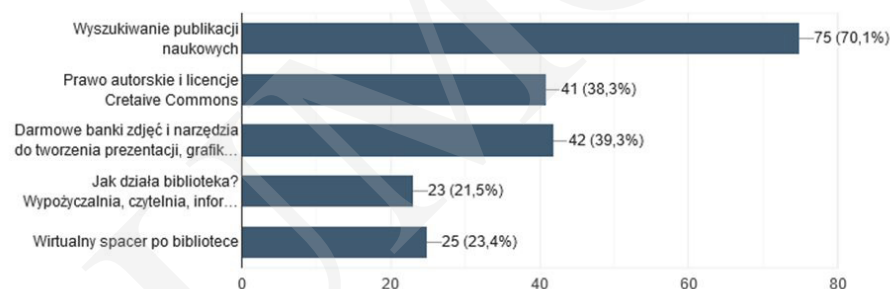


Ryc. 14. Odpowiedzi na pytanie „Jak oceniasz prowadzącego szkolenie?”

Ostatnie pytanie miało pokazać, z jakich innych szkoleń chcieliby w przyszłości skorzystać studenci UP w Lublinie. Najliczniejsza grupa 70,1% uczestników nadal oczekuje przeprowadzania szkoleń z metodyki wyszukiwania źródeł informacji naukowej, druga grupa odpowiedzi dotyczyła chęci uczestniczenia w szkoleniach z zakresu prawa autorskiego i licencji CC 38,3%. Duża grupa osób 39,3% pragnęłaby organizacji zajęć z zakresu tworzenia prezentacji i grafiki komputerowej. 21,5% respondentów oczekuje szczegółowych szkoleń na temat funkcjonowania poszczególnych oddziałów bibliotecznych, natomiast możliwością wirtualnego spaceru po Bibliotece jest zainteresowane 23,4% ankietowanych (ryc. 15).

Z jakiego szkolenia chciałbyś skorzystać?

107 odpowiedzi



Ryc. 15. Odpowiedzi na pytanie „Z jakiego szkolenia chciałbyś skorzystać?”

Podsumowanie

Wśród użytkowników bibliotek znajdują się osoby z różnymi oczekiwaniami, wymagające odmiennego traktowania i indywidualnego podejścia. Bibliotekarz świadczący usługę musi akceptować różny poziom wiedzy, rodzaj kontaktu i dostosowywać swoje działania do typu klienta⁹. Przeprowadzona ankieta pokazała, że użytkownicy dobrze czują się w Bibliotece Uniwersytetu Przyrodniczego w Lublinie i chętnie spędzają w niej czas. Oczekują, aby Biblioteka pełniła swoją tradycyjną rolę miejsca do nauki w spokojnej, cichej atmosferze, a zarazem, aby była przestrzenią spotkań, rozmów ze znajomymi oraz odpoczynku w komfortowych warunkach. Po wstępnej analizie wyników ankiety podjęto już pierwsze działania mające na celu sprostanie wymienionym w ankiecie oczekiwaniom. Przykładem takich działań jest dokupienie kolejnej kabiny akustycznej oraz foteli relaksacyjnych o właściwo-

⁹ D. Bubel, *op. cit.*, s. 484.

ściach akustycznych, większej liczby mobilnych, wygodnych puf oraz nowoczesnych urządzeń do skanowania. Funkcjonowanie swoje rozpoczął również księżkomat umożliwiający odbiór zamówionych książek w dogodnym dla czytelnika momencie.

Wyniki przeprowadzonej ankiety pokazały, że mimo nieustająco zmieniającego się świata Biblioteka pozostaje miejscem pożądanym i cenionym przez swoich użytkowników. Swoje miejsce odnajdują tu osoby, które oczekują merytorycznej pomocy przy przeszukiwaniu źródeł informacji naukowych, studenci pragnący wyposażać się w materiały do zajęć dydaktycznych oraz przygotować do egzaminów. Bardzo dobrze czują się także osoby, które w przyjaznej i spokojnej atmosferze pragną oddać się literaturze ulubionych pozycji książkowych, a nawet wraz z przyjaciółmi zrelaksować się, grając w gry planszowe. Bibliotekarze uważnie analizują głosy użytkowników i starają się reagować na wszelkie sygnały płynące z badań ankietowych.

Bibliografia

- Bubel D., *Klienci bibliotek*, [w:] *Zarządzanie biblioteką Nauka–Dydaktyka–Praktyka*, Warszawa 2021, s. 483–520.
- Cupa M., *Badania ankietowe w mierzeniu jakości i planowaniu pracy biblioteki naukowej*, [w:] *Znaczenie i badania jakości w bibliotekach. V Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej*, Łódź/Rogów, 13–15 czerwca 2012 r. Materiały konferencyjne, Łódź 2012, s. 245–251.
- Głowacka E., *Badania społecznego i ekonomicznego oddziaływania bibliotek akademickich. Obszary, projekty, metody*, [w:] *Zarządzanie jakością w bibliotece*, Warszawa 2017, s. 23–35.
- Rozporządzenie Ministra Szkolnictwa Wyższego z dnia 18 marca 1961, *Dziennik Urzędowy Ministerstwa Szkolnictwa Wyższego* 1961, nr 3, poz. 9.
- Strzelczyk E., *Jakość postrzegana jako satysfakcja użytkowników. Zagadnienia metodologiczne*, [w:] *Zarządzanie jakością w bibliotece*, Warszawa 2017, s. 141–158.