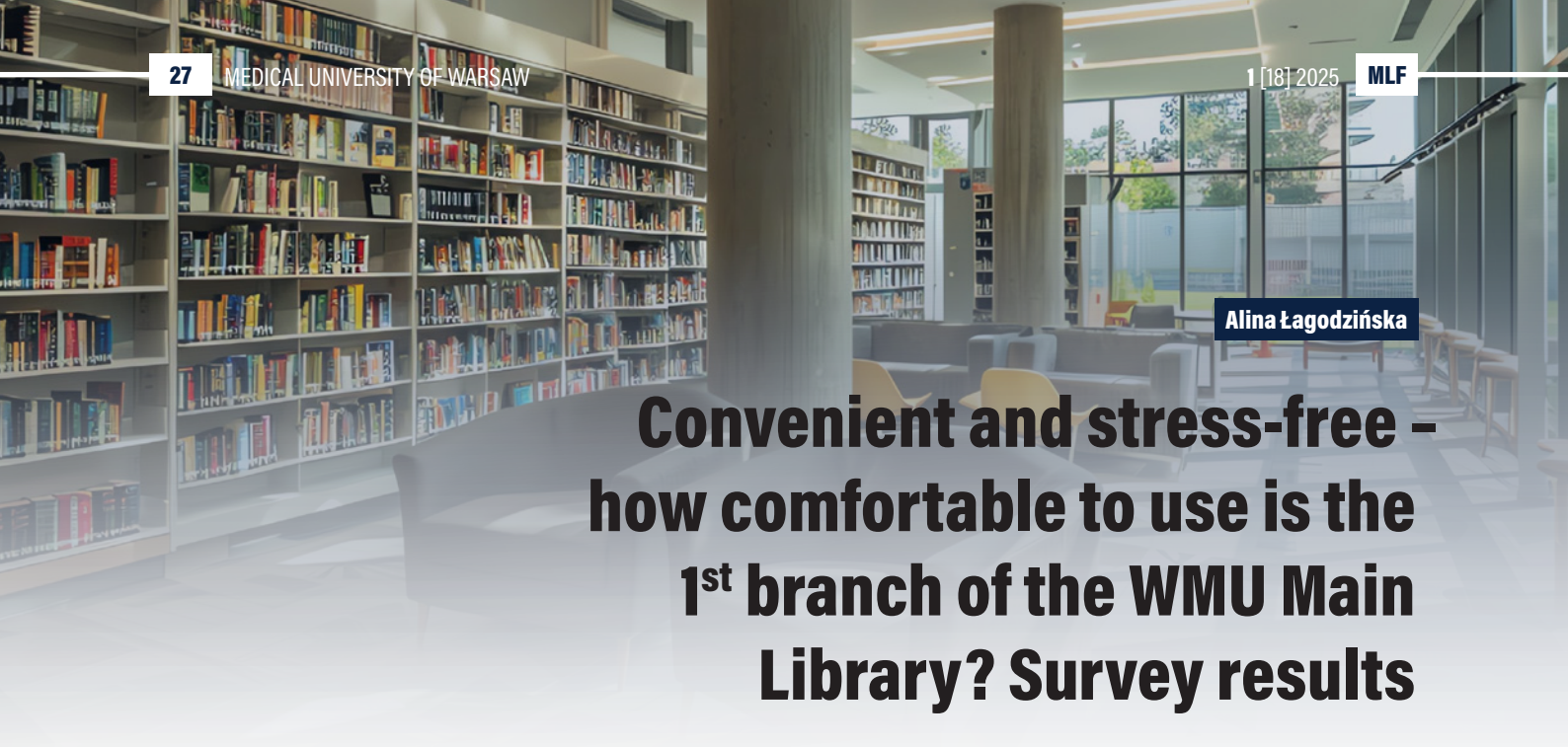


Alina Łagodzińska

Convenient and stress-free – how comfortable to use is the 1st branch of the WMU Main Library? Survey results

Wygodnie i bez stresu – percepcja komfortu korzystania z Filii nr 1 Biblioteki Głównej UMW. Wyniki ankiety

Medical Library Forum 2025;18(1):27–43
DOI: 10.34738/mlf.0103

Main Library, Wroclaw Medical University, Poland
Correspondence to: **alina.lagodzinska@umw.edu.pl**

ORIGINAL ARTICLE

Abstract

Stress is a common occurrence and has since long been experienced by library users. In the 1960s, researchers noticed that readers feel anxious while using libraries, which has led to coinage of the term "library anxiety". This article discusses the results of a survey regarding the comfort of using the 1st branch of the Main Library of Wroclaw Medical University and exemplifies building the image of an open institution.

Streszczenie

Stres jest zjawiskiem powszechnym i od dawna towarzyszy również użytkownikom bibliotek. Już w latach 60. XX w. zauważono, że czytelnicy odczuwają niepokój w kontakcie z biblioteką, a badania doprowadziły do sformułowania pojęcia *library anxiety*. W artykule omówiono wyniki ankiety dotyczącej komfortu korzystania z Filii nr 1 Biblioteki Głównej Uniwersytetu Medycznego we Wrocławiu oraz przykłady budowania wizerunku instytucji otwartej.

Keywords:

stress, library, library anxiety, users, survey, reader needs

This is an open access article under the CC BY-NC-ND license.

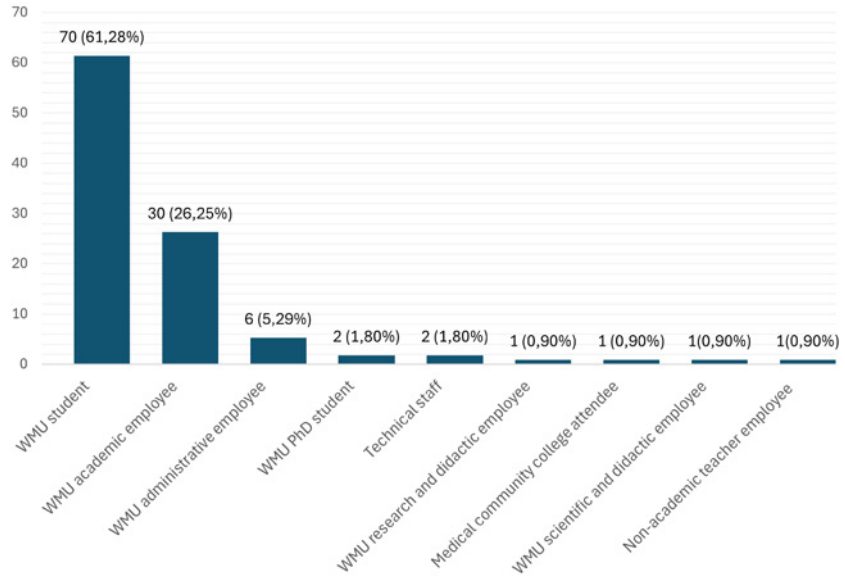


Chart 1. Reader status. Source: own research.

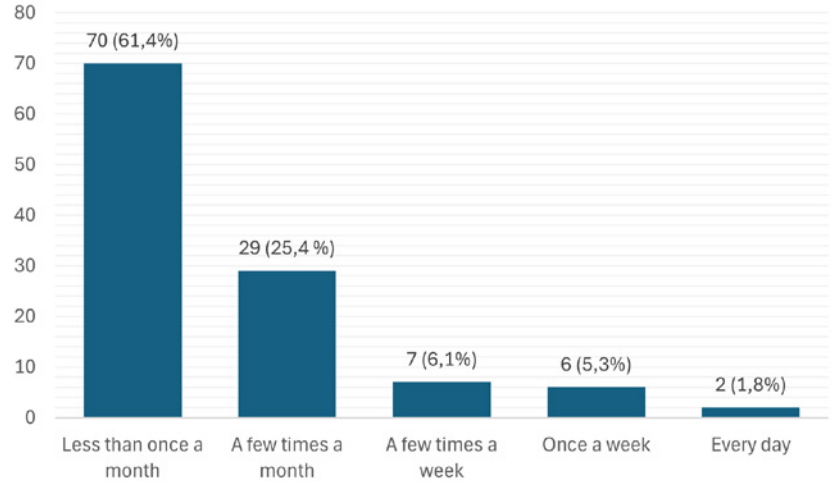


Chart 2. How often do you visit the 1st branch of the WMU Main Library? Source: own research

Stress is a part of our lives. It can appear in many situations, especially when we do something for the first time. Ever since the COVID-19 pandemic, there has been a rising interest in the research on the role and influence of stress in our lives. Numerous articles are being published on the topic[1].

Librarians have been concerned about the matter of stress in libraries for a long time, with the first mentions of the topic appearing in the 1960s. It was then that researchers have noticed, based on user surveys, that part of the responders reports experiencing anxiety in libraries **[1]**. Twenty years later, Constance A. Mellon has formed the library anxiety theory, backing up her conclusions with a survey **[2]**. It was established that around 80% of the surveyed students have felt scared, overwhelmed, lost, helpless, or embarrassed during their first library visit, which led to coinage of the term "library anxiety". Mellon has established which factors cause anxiety in readers – those included the library's size, placement of the sections, or not knowing how to look for the needed information. Moreover, she has characterised the readers who experience anxiety **[2]**.

In Poland, prof. Marzena Świgoń from the University of Warmia and Mazury in Olsztyn has published numerous articles on the topic of library anxiety and other informational barriers in academic libraries. Her publications **[3–5]** served as an inspiration for taking a closer look at the problem, researching it, and discussing the subsequent conclusions in this article.

Every year, the 1st branch of the Wroclaw Medical University (WMU) Main Library at the Department of Pharmacology welcomes new readers. They represent new generations and each of them has their own experiences and predispositions. For a long time, we have been wondering what the library should be like in order for it to be interesting, fulfil the users' expectations, and to keep them coming back. We also asked ourselves if using the library is comfortable and what kind of emotions it can cause. Not wanting to rely solely on our own intuition and librarian experience, we decided to ask the users.

In April 2025, we conducted a survey among the readers of the 1st branch of WMU Main Library, which was prepared by the author of this article. In order to make sure the questions were answered honestly, it was anonymous. The survey consisted of ten half-open questions; in each one, the respondents could select one (or a few) of the presented options, and/or add their own opinion. The questions were targeted towards the readers of the 1st branch, especially toward the employees and students of the Faculty of Pharmacology, where the library is located. The survey was sent via e-mail, therefore the participation could have been influenced by how often the respondents check their inboxes. The results were collected over the course of three weeks.

Initiating the survey, we assumed that the better the library offer is suited to the expectations and needs of the readers, the more comfortable they will be using the facility and the more positive emotions they will experience while visiting the library. The survey questions were supposed to establish: who are the respondents, how do they feel while using the library – are they stressed out about it, how competent are they as library users and information source users, how familiar are they with the library's resources, what is their opinion on the available library equipment, and what suggestions they have regarding the facility.

114 respondents took part in the survey. Their status was established based on the answers to the survey's first question – chart 1. The largest group among them were students, represented by 70 persons. The respondents included also 30 academic employees, and 6 administrative

1 In 2020, the PubMed database indexed 1734 articles on mental resilience, while in 2025 it was 3216, which is almost twice as many (as determined by the author); https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/?term=mental+resilience&filter=datesearch.y_5, accessed 27.10.2025.

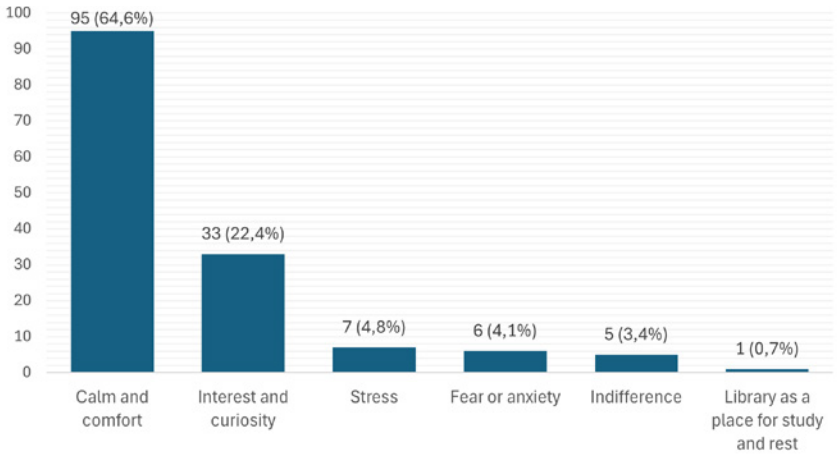


Chart 3. What emotions do you experience while entering our library? Source: own research

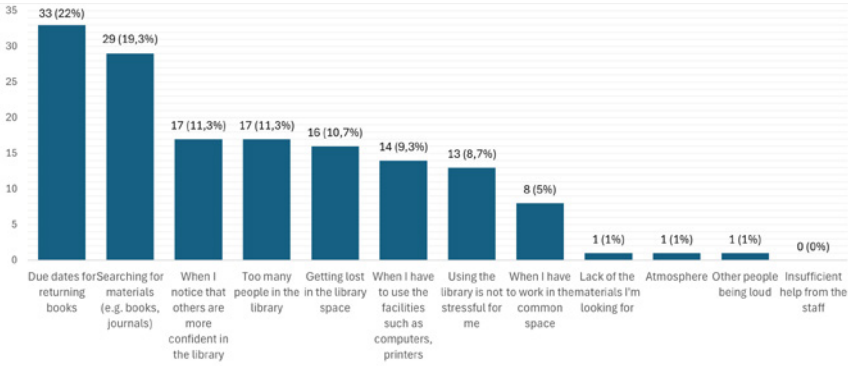


Chart 4. Which aspects of the library are the most stressful for you? Source: own research

employees. The survey was also answered by PhD students, technical staff, and one person from outside the university – a medical community college attendee who regularly frequents the library.

The second question asked how frequently the respondents visit the library. All of the survey participants answered this question. The results are presented on Chart 2.

Based on the collected answers, we can conclude that over a half of the respondents visit the library occasionally – less than once a month. The rest of the participants uses the library more often, claiming to visit at least a couple times a month.

Based on these results, we can see that over a half of the respondents only visit the library occasionally – less than once in a month. The rest uses the library more often, claiming to visit at least a few times per month.

When asked about the emotions experienced while entering the library, over 95 respondents claimed it was calm and comfort, 33 declared feeling interested and curious, 7 were stressed, 6 stated they feel fear or anxiety, single answers declared being indifferent. According to one of the respondents, "The library is not only a place where one can work in peace, but also relax mentally". 113 persons replied to this question, giving 147 answers in total. The results are illustrated by Chart 3.

After analysing the respondents' answers, we can conclude that for most of them, the library evokes positive emotions or even curiosity. There is, however, a certain number of users – although they are in the minority – who experience stress in the library.

In the next question, the respondents pointed to the aspects of using the library that cause their biggest concerns.

This question was answered by 98 respondents with a total of 150 answers. The collected results are presented on Chart 4. The most stressful factors of the library turned out to be due dates for returning the books and searching for the needed materials (books and journals) – these answers were selected 33 and 29 times respectively. Feeling lost in the library space was mentioned in 16 answers, disliking crowds was declared in 17 answers, as well as feeling unsure when seeing people who seem to be more confident in the library. Using the equipment available as a stressful experience was mentioned 14 times, and 8 answers pointed to not feeling confident while working in a common space. The respondents also emphasised that they are bothered by other users being loud and a lack of the resources that they need. Several respondents claimed that they are not stressed out by anything in the library. No one pointed to insufficient help from the library staff.

The answers above provided valuable information on the things that can affect how the users feel in the library and what potentially deserves more attention.

Librarians put emphasis on openness and kindness towards the users in their everyday work. The next question was supposed to help us find out whether the readers are reluctant to ask librarians for help. It was answered by 112 people. The collected results are presented on Chart 5.

Summing up the options "I never have a problem with it" and "I'm usually comfortable with it" shows that 93 of the respondents don't have a problem asking librarians for help. Although a majority finds it easy to ask a librarian for assistance, 12 of the respondents are somewhat reluctant to start a conversation, 4 persons said that they are always uncomfortable, and 3 said that they never ask for help.

The answers show that most readers do not experience discomfort while having to ask a librarian for help. There are, however, some users who are reluctant to do so.

In the sixth question, the respondents were asked to assess the library's interior design and the conditions inside. It was a multiple choice question, answered by 109 persons who gave 267 answers in total. The results are illustrated by Chart 6.

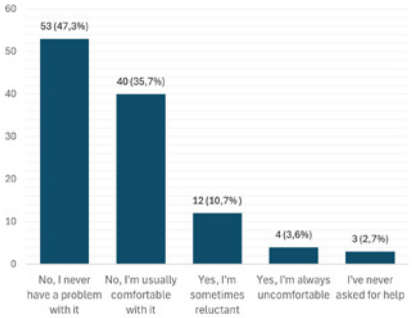


Chart 5. Are you reluctant to ask a librarian for help? Source: own research

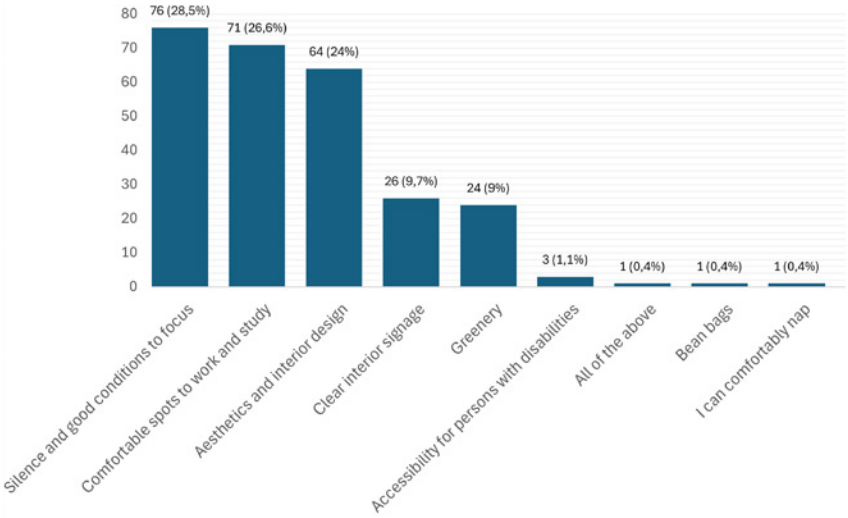


Chart 6. What elements of the library's design do you evaluate the most positively? Source: own research

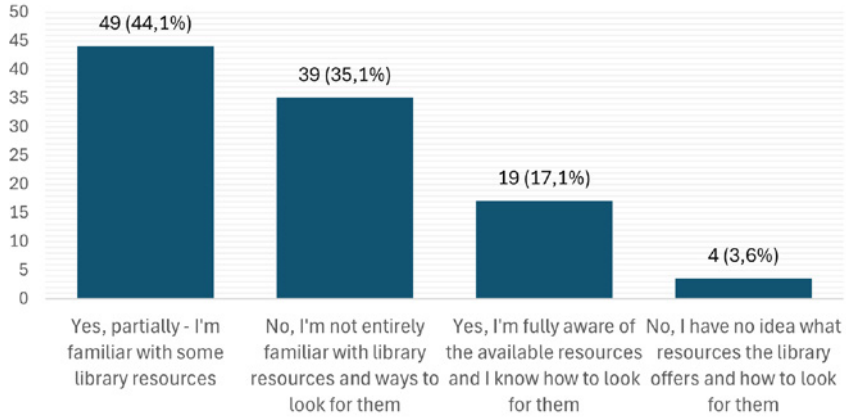


Chart 7. Do you know what resources there are in our library and how to look for them? Source: own research

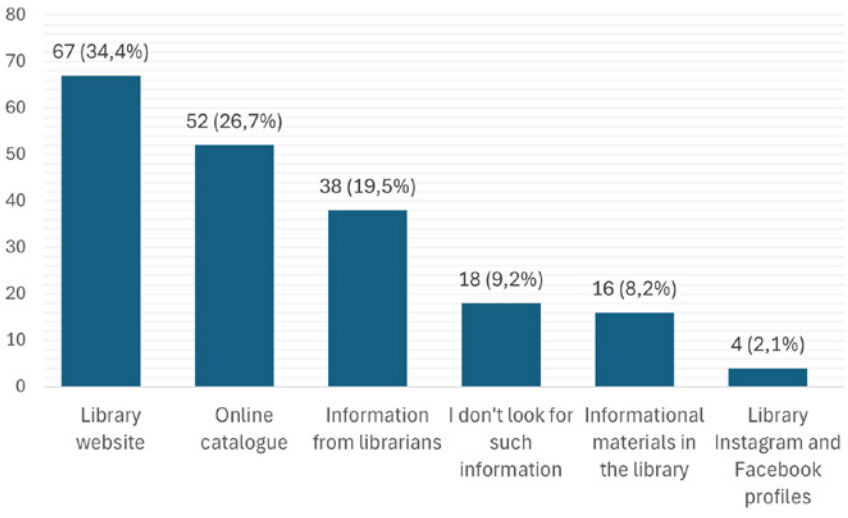


Chart 8. Where do you find the information on the library resources? Source: own research

As many as 76 of the answers pointed to the silence and good conditions for focusing in the library, 71 of them mentioned that it is a convenient place for studying and working, 64 expressed appreciation the aesthetic and interior design, and over 20 – the clear signage and the well-kept greenery. Single answers mentioned the opportunity to rest or take a short nap on the bean bags.

Summarising the answers to that question – all the interior design elements included in the survey were evaluated positively, some even very much so.

The next questions concerned the users' familiarity with the library resources and how to look for them. Chart 7 shows the answers collected from 111 respondents.

The most respondents – 49 of them – stated that they know only about some of the resources, while 39 are not quite familiar with the resources and the ways to look for them. Only 19 persons are fully aware of the resources and knows how to find them. Four respondents do not know anything about the resources and finding them.

The collected answers point towards a need for library trainings that will familiarise all of the users with the basic skills when it comes to using the library.

The respondents were also asked where they find information on the resources. This question was answered by 112 respondents who gave 195 answers in total; the answers are illustrated by Chart 8.

Among the sources of information on the library resources, 67 answers pointed to the library website, and 52 – to the online catalogue. The librarians were named as the source of necessary information in 38 of the answers, and in 16 – the information materials located in the library. A few of the readers find the information about the library activities on our social media: Facebook and Instagram. Several respondents stated that they don't look for such information.

Although the respondents admitted to not being entirely familiar with the library's resources and not always knowing how to find them in the preceding question, most of them stated that they use the materials prepared for readers (the website, library catalogue, other informational materials), while over a third of the users relies on help from the librarians.

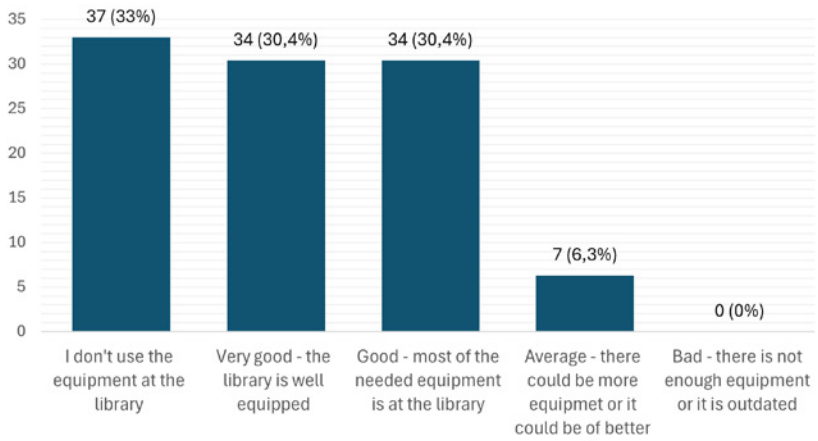


Chart 9. How do you evaluate the equipment in our library, i.e. printers, computers, scanners? Source: own research

The survey also asked the readers to evaluate the equipment available in the library. Chart 9 illustrated the answers collected from 112 people.

The collected answers show that the readers are generally satisfied with the equipment available in the library, as it was evaluated as either good or very good by 68 respondents. It was rated as average by 7 respondents who expect more equipment of higher quality. As many as 37 of the survey participants stated they do not use the abovementioned facilities in the library.

In the last question, the respondents could express what, in their opinion, could make using the library more comfortable. This question was answered by 96 people who gave a total of 123 answers; the collected results are shown in Chart 10.

More electronic resources were selected in 59 answers of the respondents, 27 point to the need for trainings and workshops regarding the library and its resources, while 22 mentioned a need for more peace and quiet to work. Two answers stated a need for more help from the library staff, and single respondents requested the following: more trainings for the older students, introducing self-service equipment, extending the opening hours, higher dividing panels between the desks, more bean bags, improving the Wi-Fi quality, being able to bring own bags into the library, better signage, more comfortable chairs. Three people said they don't know what could be improved or don't have any remarks, while one said: "I don't see the need to change anything. All the 'pharmaceutical' volumes are available for lending on site. Using the library is very comfortable."

The collected answers show what factors impact the comfort of using the library and what else could be changed.

CONCLUSIONS

Were the survey results surprising? Only a few of the answers. Generally, the research confirmed the importance of library trainings and what is still lacking in that regard. At the start of the academic year 2024/2025, for the first time, the librarians participated in organisational meetings for first year students in order to give them information on the library, its resources, and the services it offers. Aside from their informational nature, the meetings were also a chance to show the librarians' openness and positive attitude towards the readers, as well as encourage the students to visit

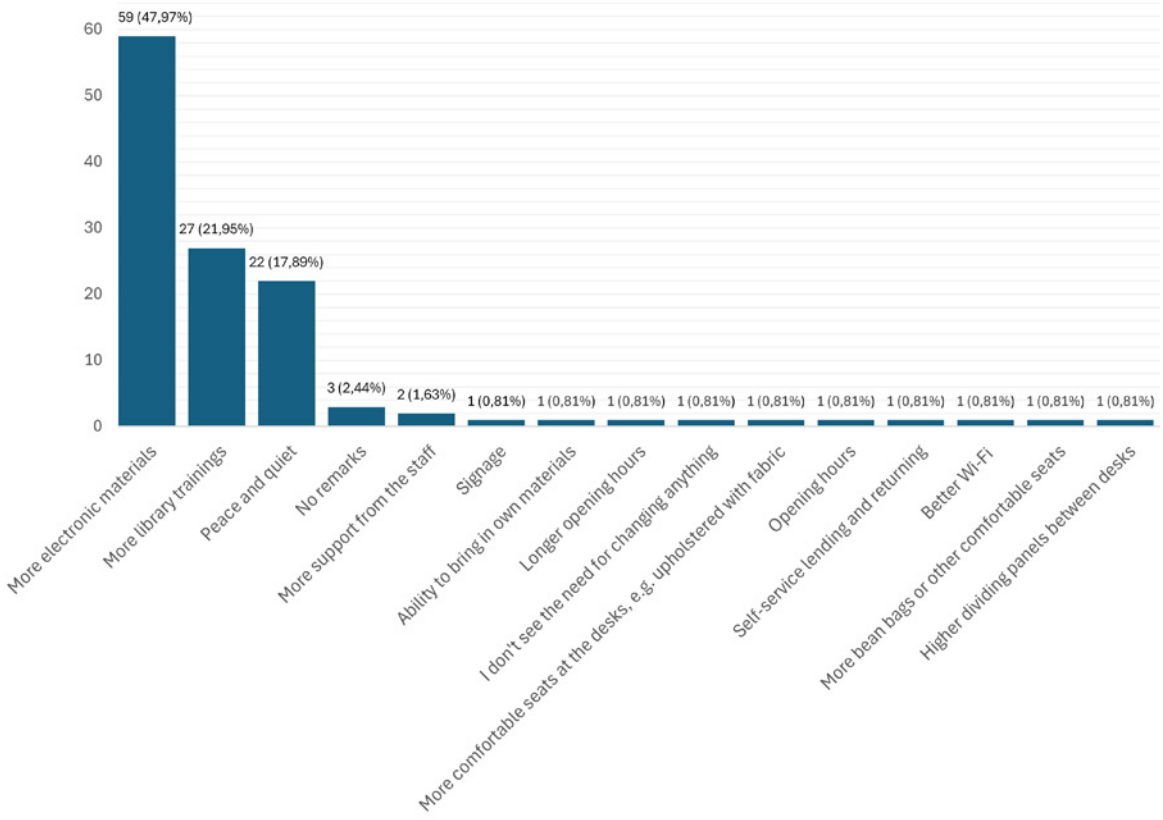


Chart 10. What, in your opinion, could make the library more comfortable to use? Source: own research

the library. The success of the meetings was later proved by the attendance and attitude of the first year students.

The survey confirmed that the readers enjoy using the informational materials prepared by librarians, such as brochures, leaflets with QR codes directing to the most popular textbooks, or posters. Informational materials also include the articles in "Gazeta Uczelniana" ("University Gazette") which present the library services in an accessible way and encourage library visits.

The requests for more electronic materials came as somewhat of a surprise, considering that in everyday work, the librarians are usually asked about printed publications.

We were happy to see the readers appreciate the library's aesthetics, its equipment, and general atmosphere; it is a motivation for further development. In the recent years, we have introduced more greenery, as well as beanbags as a part of the chillout zone. Security cameras were installed in the library, thanks to which librarians no longer have to watch over students on every floor. Additional air conditioning was put up in the common area, as well as self-service printers. In order to answer the students' requests, Office software was installed in the reading room computers – despite Office365 offered online by the university.

Not all of the respondents' requests can be fulfilled; for instance, due dates for returning books organise their circulation and will remain as a rule.

In order to ensure a positive atmosphere and overcome any possible library-related stress, we took some steps to break stereotypes associated with librarians. We wanted to show their less formal side, like their sense of humour or hobbies. We designed a little corner for "pharmaceutical puns" which is constantly updated and contains jokes related to pharmacy and pharmacology. To celebrate last year's Librarian and Libraries Day (May 8th), we shared a presentation showcasing the interests of our librarians outside of work in a funny way.

The survey results have confirmed that our efforts have improved the comfort of our readers and the library's image. They also pointed us towards things we should do in order to help boost the confidence of those who still feel unsure in the library. We are aware that the way the library is seen requires constant care, and open communication and kindness can significantly help shape its positive image. Readers are less stressed out when their informational skills and overall wellbeing are taken care of. We also have to keep in mind that everyone has different predispositions and each user will see the library resources and rules in a different light. Carefully listening to the readers' opinions and following their needs whenever possible can greatly help in planning the further development of the library. Surveys can be very helpful in this, so they are worth doing regularly.

Stres jest częścią naszego życia. Może pojawiać się w różnych sytuacjach, zwłaszcza gdy robimy coś po raz pierwszy. Po okresie pandemii COVID-19 dało się zauważyć zwiększone zainteresowanie badaniami na temat roli i wpływu stresu na życie człowieka. Zagadnienie to wciąż stanowi przedmiot licznych publikacji[1].

Wśród bibliotekarzy przedmiotem troski już od dawna jest kwestia stresu w bibliotece. Pierwsze wzmianki na ten temat pojawiły się w latach 60. ubiegłego wieku. Na podstawie badań opinii użytkowników stwierdzono wówczas, że część osób reaguje niepokojem na kontakt z biblioteką **[1]**. Dwadzieścia lat później Constance A. Mellon sformułowała teorię *library anxiety*, poprzedziwszy swoje wnioski ankietą **[2]**. Ustalono wtedy, że ok. 80% badanych studentów w trakcie swojej pierwszej wizyty w bibliotece czuło przerażenie, przytłoczenie, zagubienie, bezradność lub zakłopotanie – co przyczyniło się do ukucia terminu *library anxiety*[2]. Mellon określiła także czynniki, które wywołują lęk u czytelników. Znalazły się wśród nich: wielkość biblioteki, rozmieszczenie działów czy brak wiedzy, jak szukać potrzebnych informacji. Ponadto badaczka dokonała charakterystyki czytelników odczuwających lęk **[2]**.

W naszym kraju zagadnieniu *library anxiety* i innym barierom informacyjnym w bibliotekach akademickich wiele prac poświęciła prof. Marzena Świgoń z Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie. Jej publikacje **[3–5]** stały się inspiracją do bliższego poznania i zbadania problemu oraz omówienia poczynionych ustaleń w niniejszym artykule.

Każdego roku do Filii nr 1 Biblioteki Głównej (BG) Uniwersytetu Medycznego (UMW) na Wydziale Farmaceutycznym przybywają nowi czytelnicy. Reprezentują różne pokolenia, nazywane kolejnymi literami alfabetu, mają także rozmaite indywidualne doświadczenia czy predyspozycje. Od dawna zastanawialiśmy się, jak powinna wyglądać biblioteka, aby spełniać oczekiwania użytkowników, budzić ciekawość i być chętnie odwiedzanym miejscem. Stawialiśmy sobie też pytania, czy korzystanie z biblioteki jest komfortowe i z jakimi wiąże się emocjami. By w wyciąganiu wniosków nie polegać wyłącznie na intuicji i bibliotecznym doświadczeniu, postanowiliśmy zadać wyżej wymienione pytania naszym użytkownikom.

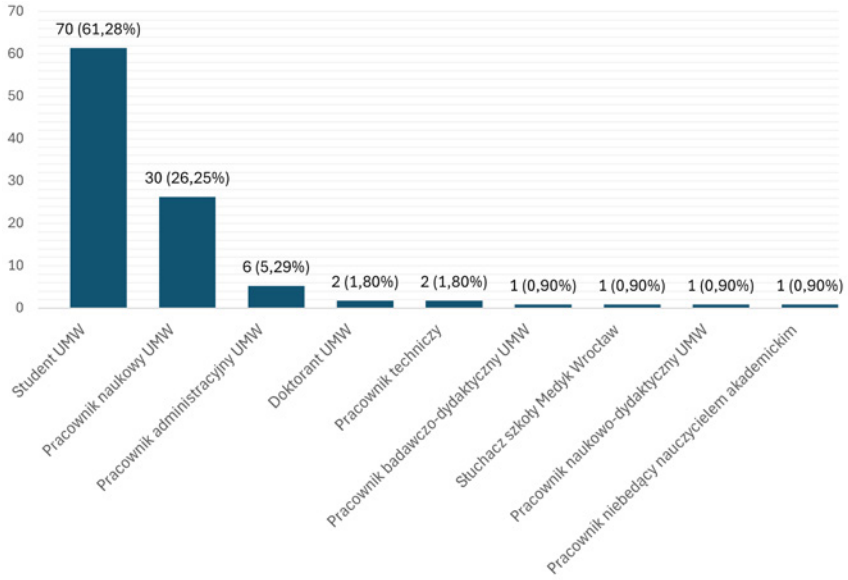
W kwietniu 2025 r. wśród czytelników Filii nr 1 BG UMW przeprowadzono ankietę. W celu zapewnienia szczerości wypowiedzi miała ona charakter anonimowy. Respondentom zadano 10 pytań półotwartych, które dawały możliwość udzielenia swobodnej wypowiedzi. Przy każdym z punktów można było dokonać wyboru spośród zaproponowanych wariantów odpowiedzi, czasem zaznaczając kilka z nich, i/lub dodać własną opinię. Pytania skierowano do czytelników Filii nr 1, a wśród nich – w szczególności do pracowników i studentów Wydziału Farmaceutycznego, w którego siedzibie znajduje się biblioteka. Ankieta została rozesłana do respondentów drogą elektroniczną. Proces zbierania odpowiedzi trwał trzy tygodnie. Na udział w ankiecie mogła mieć wpływ częstotliwość korzystania z poczty elektronicznej przez ankietowanych.

Inicjując badanie, przyjęto, że im lepiej oferta Filii nr 1 odpowiada oczekiwaniom i potrzebom czytelników, tym wyższy jest poziom ich komfortu w kontakcie z placówką oraz tym bardziej pozytywne emocje towarzyszą wizytom w bibliotece. Za pośrednictwem pytań ankietowych próbowano ustalić m.in.: kim są respondenci, jakie uczucia wzbudza w nich korzystanie z biblioteki i czy jest to stres, na jakim poziomie sytuują się kompetencje czytelnicze użytkowników, wykorzystanie źródeł informacji i znajomość zasobów biblioteki, jak oceniane jest wyposażenie filii oraz jakie sugestie dotyczące placówki mają użytkownicy.

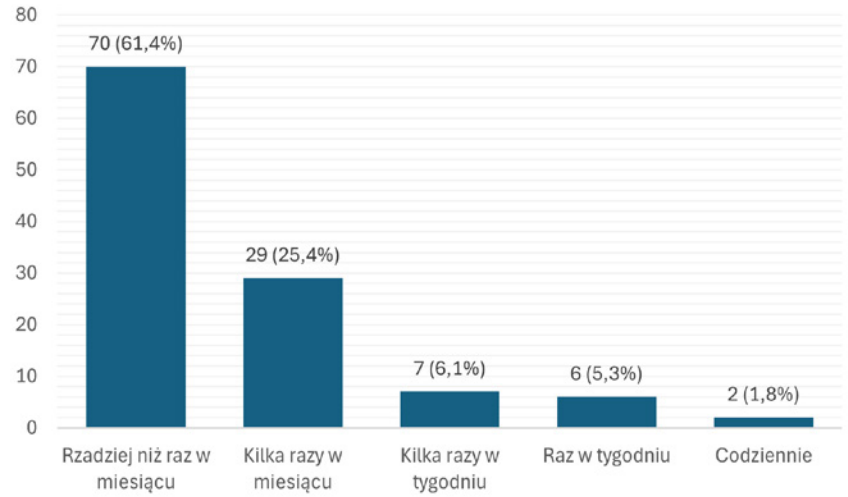
W badaniu uczestniczyło 114 osób. Status respondentów został określony na podstawie

1 W 2020 r. w bazie PubMed zarejestrowane były 1734 prace dotyczące odporności psychicznej, w 2025 r. – już 3216, czyli niemal drugie tyle (ustalenie autorki); https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/?term=mental+resilience&filter=datesearch.y_5, dostęp 27.10.2025 r.

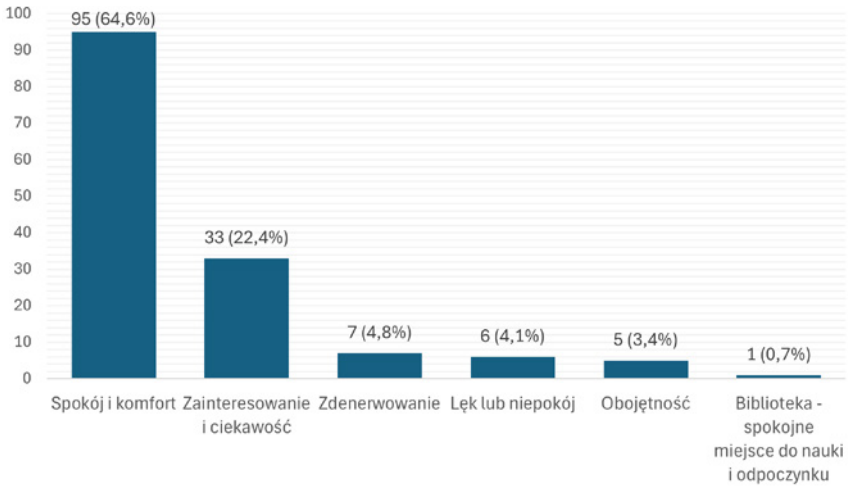
2 Słowo *anxiety* w języku angielskim oznacza lęk.



Wykr. 1. Status czytelnika. Źródło: badanie własne



Wykr. 2 Jak często korzysta Pani/Pan z biblioteki na Wydziale Farmaceutycznym? Źródło: badanie własne



Wykr. 3. Jakie emocje odczuwa Pani/Pan, wchodząc do naszej biblioteki? Źródło: badanie własne

odpowiedzi udzielonych na pierwsze pytanie ankiety – wykres nr 1. Największą grupę stanowili studenci – 70 osób. Wśród badanych znaleźli się również pracownicy naukowi – 30 osób oraz pracownicy administracyjni – 6 osób. Na ankietę odpowiedzieli także doktoranci, pracownicy techniczni i jedna osoba spoza uczelni – słuchacz policealnej szkoły o profilu medycznym, systematycznie odwiedzający bibliotekę.

W drugim pytaniu ankietowani określali jak często korzystają z biblioteki. Na ten temat wypowiedzieli się wszyscy, którzy wzięli udział w badaniu. Otrzymane wyniki ilustruje wykres nr 2.

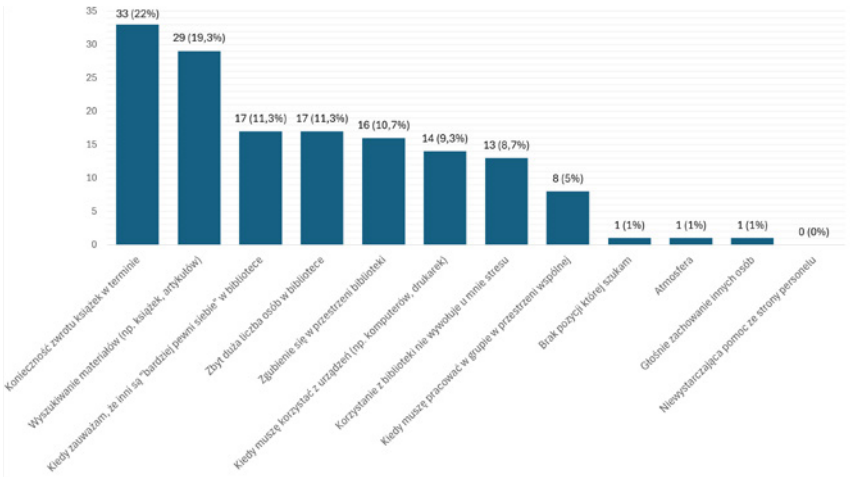
Na podstawie otrzymanych odpowiedzi można stwierdzić, że ponad połowa respondentów odwiedza bibliotekę okazjonalnie, czyli rzadziej niż raz w miesiącu. Pozostała część badanych korzysta z biblioteki częściej, deklarując wizyty co najmniej kilka razy w miesiącu.

Na pytanie dotyczące emocji, które odczuwają odwiedzający wchodząc do biblioteki, w 95 odpowiedziach wskazano, że są to spokój i komfort, w 33 – zainteresowanie i ciekawość, w 7 – zdenerwowanie, w 6 – lęk lub niepokój, pojedyncze osoby wskazały obojętność. Według jednego z respondentów „Biblioteka to nie tylko miejsce, gdzie można popracować w spokoju, ale także zregenerować się pod względem psychicznym". Na to pytanie z możliwością wielokrotnego wyboru odpowiedziało 113 osób. Łącznie udzielono 147 odpowiedzi – ich dokładny rozkład ilustruje wykres 3.

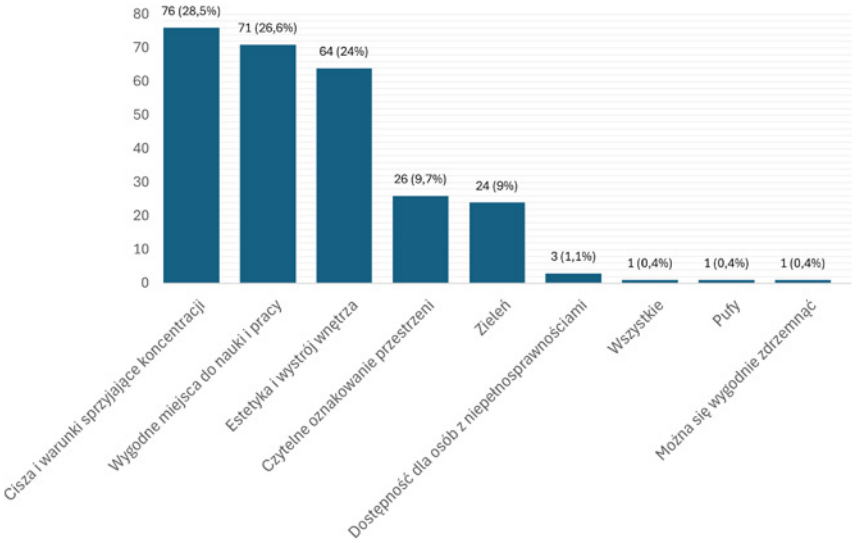
Analiza odpowiedzi respondentów pozwala stwierdzić, że u większości z nich biblioteka wywołuje pozytywne emocje, a nawet ciekawość. Nie brakuje jednak osób – choć są one w zdecydowanej mniejszości – które przychodząc do biblioteki, odczuwają stres.

W kolejnym pytaniu użytkownicy wskazywali, jakie obszary działania biblioteki budzą u nich największe obawy.

Do tego zagadnienia odniosło się 98 osób, które udzieliły w sumie 150 odpowiedzi. Uzyskane wyniki przedstawiono na wykresie 4. Najbardziej stresogennymi czynnikami związanymi z biblioteką okazały się: konieczność zwrotu książek w terminie oraz wyszukiwanie potrzebnych materiałów bibliotecznych. Odpowiedzi te wskazano odpowiednio 33 i 29 razy. Zagubienie w przestrzeni biblioteki pojawiło się w 16 odpowiedziach, w 17 użytkownicy zadeklarowali dyskomfort spowodowany zbyt dużą liczbą przebywających



Wykr. 4. Jakie aspekty działania biblioteki wywołują u Pani/Pana największy stres? Źródło: badanie własne



Wykr. 6. Jakie elementy wystroju naszej biblioteki ocenia Pani/Pan najbardziej pozytywnie? Źródło: badanie własne

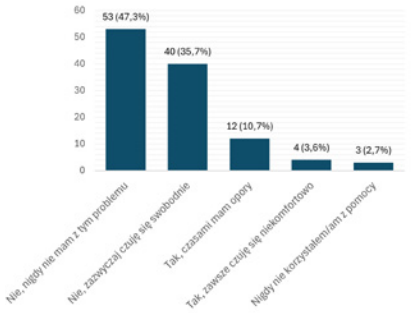
w bibliotece osób, a także obecnością czytelników lepiej zorientowanych. Korzystanie z urządzeń dostępnych w bibliotece jako czynnik, który stresuje badanych, pojawił się w 14 odpowiedziach, a 8 odpowiedzi wskazywało na utratę pewności siebie u respondentów, gdy muszą pracować w grupie w przestrzeni wspólnej. Ankietowani wskazali również na głośne zachowania innych osób i brak poszukiwanych materiałów. Kilkanaście osób napisało, że żaden z aspektów pracy biblioteki nie wywołuje u nich stresu. Żaden respondent nie wskazał niewystarczającej pomocy ze strony personelu.

Powyższe odpowiedzi dostarczyły cennych informacji o tym, co wpływa na samopoczucie czytelników w bibliotece i na co warto byłoby zwrócić większą uwagę.

W codziennej pracy bibliotekarze przywiązują dużą wagę do otwartości i życzliwości w relacjach z czytelnikami. Kolejne pytanie miało na celu ustalenie, czy kontakt z bibliotekarzem w celu uzyskania pomocy stanowi dla użytkowników barierę. Na to pytanie odpowiedziało 112 osób. Zebrane wyniki ilustruje wykres 5.

Podsumowanie odpowiedzi, w których respondenci wskazali na opcje: „nigdy nie mam z tym problemu" i „zazwyczaj czuję się komfortowo" pokazuje, że dla 93 osób nawiązywanie kontaktu z bibliotekarzem nie wiąże się z trudnościami. Zaledwie 12 respondentów ma pewne opory przed inicjowaniem rozmowy, 4 osoby zawsze czują się niekomfortowo, a 3 zaznaczyły, że nigdy nie proszą bibliotekarzy o pomoc.

Jak wynika z otrzymanych odpowiedzi, większość czytelników nie doświadcza dyskomfortu związanego z koniecznością poproszenia bibliotekarza o pomoc. Nie brakuje jednak użytkowników, którzy w tej sytuacji odczuwają opór.



Wykr. 5. Czy odczuwa Pani/Pan barierę przed poproszeniem bibliotekarza o pomoc? Źródło: badanie własne

W szóstym pytaniu poproszono ankietowanych o ocenę wystroju biblioteki oraz warunków w niej panujących. Było to pytanie wielokrotnego wyboru, na które odpowiedziało 109 osób, udzielając 267 odpowiedzi. Otrzymane wyniki ilustruje wykres 6.

Aż w 76 odpowiedziach ankietowani wskazali na panującą w bibliotece ciszę i warunki sprzyjające koncentracji, natomiast w 71 uznano ją za wygodne miejsce do nauki i pracy, w 64 odpowiedziach wskazano na wysoką ocenę estetyki i wystroju wnętrza, w ponad 20 na czytelne oznakowanie przestrzeni i na zadbaną zieleń. Pojedyncze odpowiedzi wskazały na możliwość relaksu na pufach i krótkiej drzemki.

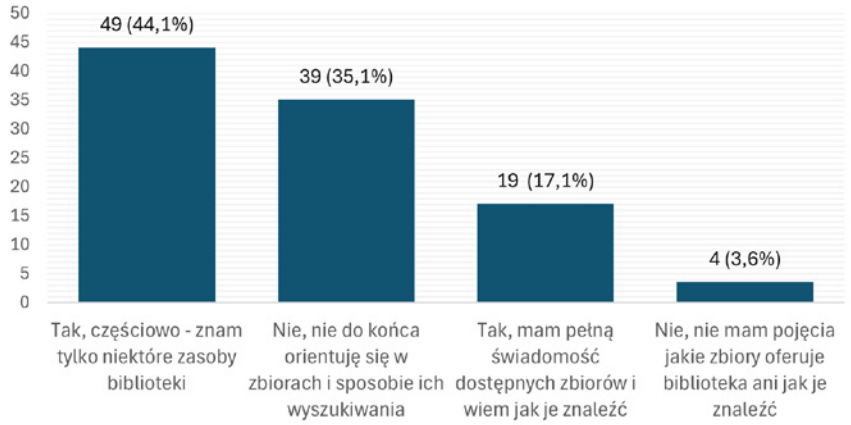
Podsumowując odpowiedzi na to pytanie: wszystkie uwzględnione w ankiecie elementy wnętrza biblioteki zostały ocenione pozytywnie, niektóre – bardzo wysoko.

Kolejne pytania dotyczyły znajomości oferty bibliotecznej oraz kompetencji użytkowników w zakresie wyszukiwania zbiorów bibliotecznych. Wykres 7 przedstawia rozkład odpowiedzi udzielonych przez 111 respondentów.

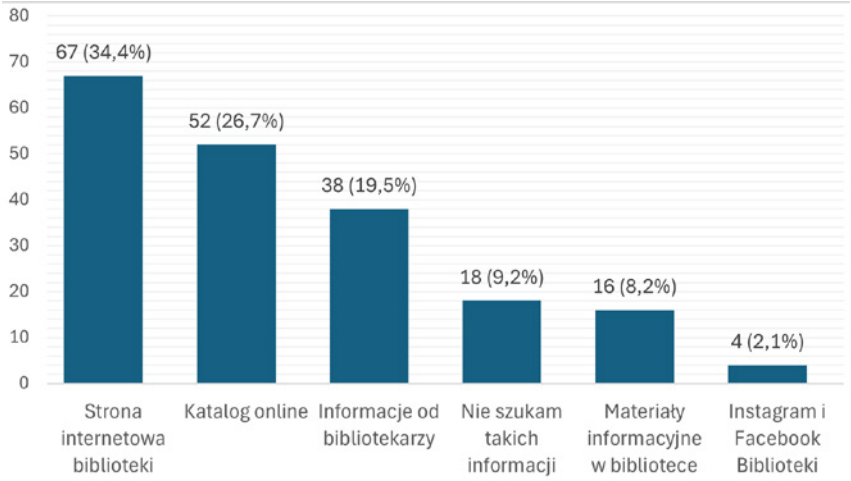
Najwięcej osób – 49 respondentów – odpowiedziało, że zna tylko niektóre zasoby biblioteki, a 39 ankietowanych nie do końca orientuje się w zbiorach i sposobach ich wyszukiwania. Zaledwie 19 osób ma pełną świadomość co oferuje biblioteka i wie, jak dotrzeć do tych materiałów. Cztery osoby nie mają wiedzy na temat zbiorów i sposobów ich wyszukiwania.

Otrzymane odpowiedzi wskazują na potrzebę przeprowadzania szkoleń bibliotecznych, dotyczących badanego w tym pytaniu obszaru.

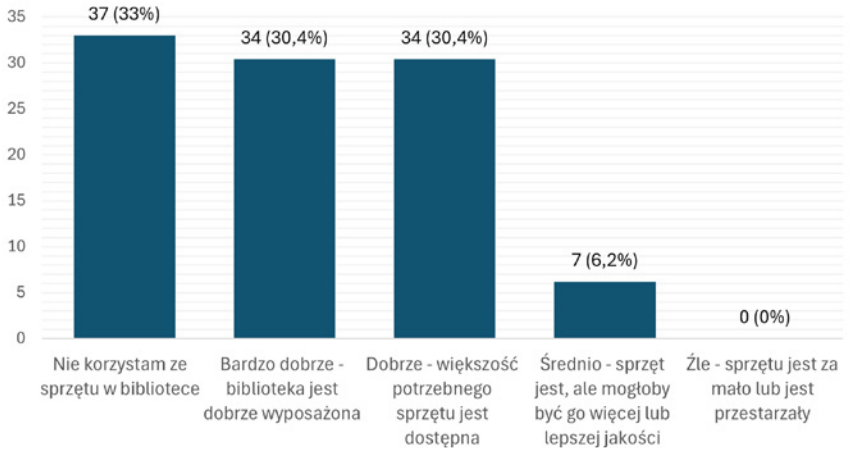
Respondentów zapytano również o to, skąd czerpią informacje o zbiorach. Na to pytanie



Wykr. 7. Czy wie Pani/Pan, jakie zbiory znajdują się w naszej bibliotece i jak ich szukać? Źródło: badanie własne



Wykr. 8. Skąd czepie Pani/Pan informacje o zbiorach biblioteki? Źródło: badanie własne



Wykr. 9. Jak ocenia Pani/Pan wyposażenie naszej biblioteki w sprzęt: drukarki, komputery, skanery? Źródło: badanie własne

odpowiedziało 112 osób, udzielając 195 odpowiedzi, które ilustruje wykres 8.

Wśród źródeł, z których użytkownicy czerpią informacje o zasobach bibliotecznych, w 67 odpowiedziach wskazano stronę internetową, w 52 – katalog online, w 38 personel biblioteczny, a w 16 materiały informacyjne dostępne w placówce. Kilku czytelników dowiaduje się o działaniu filii z bibliotecznych social mediów: Facebooka i Instagrama. Kilkanaście osób odpowiedziało, iż nie szuka takich informacji.

Choć w odpowiedziach na poprzednie pytanie ankietowani przyznali, że nie do końca znają zbiory biblioteki i nie do końca orientują się, jak je wyszukiwać, większość respondentów zaznaczyła, iż korzysta z materiałów przygotowanych dla czytelników (strona WWW, katalog biblioteki, inne materiały informacyjne), a ponad jedna trzecia badanych opiera się na kontakcie z bibliotekarzem i to od niego otrzymuje potrzebne informacje.

W ankiecie czytelnicy ocenili również wyposażenie biblioteki w sprzęt. Wykres 9 ilustruje odpowiedzi udzielone przez 112 osób.

Z otrzymanych odpowiedzi wynika, że poziom zadowolenia czytelników ze sprzętu dostępnego w bibliotece jest wysoki. Ocenę dobrą lub bardzo dobrą jeśli chodzi o zaopatrzenie biblioteki w drukarki, komputery i skanery wystawiło 68 osób. Ocenę średnią wystawiło 7 osób, które oczekują większej liczby urządzeń i ich lepszej jakości, a 37 ankietowanych wskazało, że nie korzysta z ww. udogodnień w bibliotece.

W ostatnim pytaniu użytkownicy mogli wskazać, co ich zdaniem mogłoby zwiększyć komfort korzystania z placówki. Na ten temat wypowiedziało się 96 osób i udzieliło łącznie 123 odpowiedzi. Otrzymane wyniki przestawiono na wykresie 10.

Większa liczba materiałów dostępnych elektronicznie wskazana została w 59 odpowiedziach respondentów, w 27 zaznaczono potrzebę organizacji szkoleń i warsztatów dotyczących biblioteki i jej zasobów, a w 22 potrzebę większej ciszy i spokoju w trakcie pracy w bibliotece. W 2 odpowiedziach wskazano na potrzebę większej pomocy ze strony bibliotekarzy, a pojedynczy respondenci poprosili o: więcej szkoleń dla starszych roczników studentów, możliwość wprowadzenia do oferty biblioteki urządzeń samoobsługowych, wydłużenie godzin otwarcia placówki, powiększenie ścianek oddzielających stoły, zwiększenie liczby dostępnych puf, poprawę jakości internetu bezprzewodowego, możliwość wnoszenia

toreb, zastosowanie lepszego oznakowania, wygodniejsze krzesła. Trzy odpowiedzi wskazywały, że ankietowani nie mają uwag. Odnotowano też informację od użytkownika: „Nie odczuwam potrzeby zmiany czegokolwiek. Wszystkie pozycje »farmaceutyczne« są dostępne do wypożyczenia na miejscu. Bardzo komfortowo korzysta się z biblioteki".

Otrzymane odpowiedzi stanowią cenną informację na temat tego, jakie czynniki wpływają na komfort korzystania z biblioteki i jakie kroki należy wykonać, żeby ten komfort zwiększyć.

WNIOSKI

Czy wyniki ankiety były zaskoczeniem? Tylko pojedyncze odpowiedzi. Zasadniczo badania potwierdziły istotną rolę szkoleń bibliotecznych i istniejące braki w tym zakresie. Na początku roku akademickiego 2024/2025, po raz pierwszy na wydziale, bibliotekarze uczestniczyli w spotkaniach organizacyjnych dla studentów pierwszego roku, by wyposażyć ich w podstawową wiedzę o bibliotece, zbiorach czy oferowanych usługach. Oprócz przedstawienia konkretnych informacji spotkania były również okazją do pokazania otwartości i pozytywnego nastawienia bibliotekarzy wobec użytkowników, zachęcały do rozmowy i odwiedzin w filii. Dowodem na skuteczność tych spotkań była późniejsza frekwencja i zachowania studentów pierwszego roku w bibliotece.

Ankieta potwierdziła, że czytelnicy chętnie korzystają z przygotowywanych przez bibliotekarzy materiałów informacyjnych: broszur o bibliotece, ulotek z kodami QR grupujących najpopularniejsze podręczniki czy plakatów. Do grupy materiałów informacyjnych zaliczyć też można artykuły pisane do „Gazety Uczelnianej", w przystępny sposób prezentujące zakres usług biblioteki i zachęcające do kontaktu.

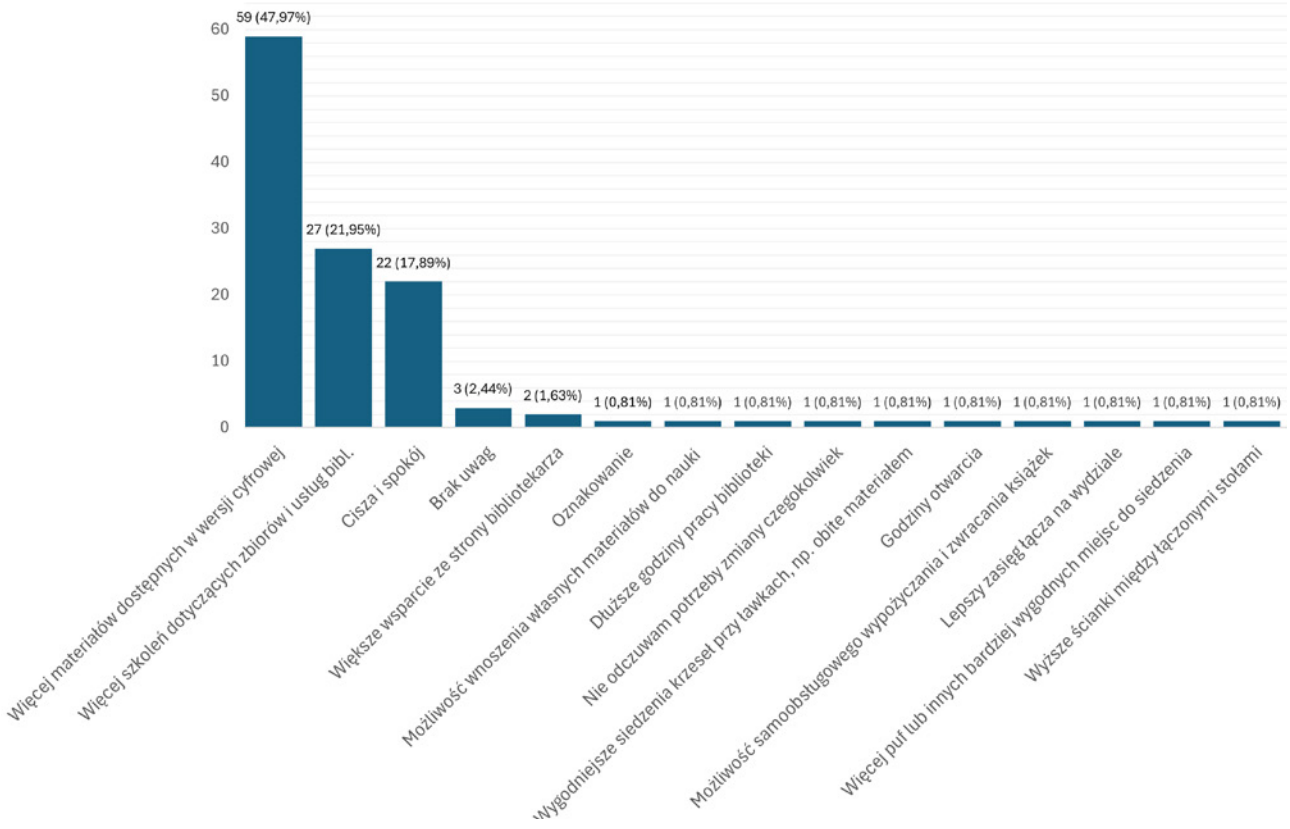
Pewnym zaskoczeniem okazały się prośby o udostępnianie większej liczby materiałów w wersji elektronicznej. W codziennej pracy bibliotekarze zdecydowanie częściej spotykają się z zapytaniami o publikacje w formie drukowanej.

Ucieszyła wysoka ocena estetyki biblioteki, jej wyposażenia i panującej w niej atmosfery – to duża motywacja do dalszego działania i rozwoju. W ostatnich latach biblioteka jeszcze bardziej się zazieleniła, wprowadzono też pufy jako element strefy chilloutu. Biblioteka została wyposażona w kamery, dzięki czemu bibliotekarze nie muszą przebywać razem z czytelnikami na każdym piętrze placówki. Zadbano o dodatkową klimatyzację w przestrzeni wspólnej i większą dostępność drukarek do samodzielnego wykorzystania przez studentów. W odpowiedzi na zgłaszane potrzeby komputery w czytelni wyposażono w oprogramowanie Office – niezależnie od pakietów Office365 dostępnych online, które oferuje uczelnia.

Nie wszystkim oczekiwaniom respondentów można sprostać, np. konieczność zwrotu książek w terminie bardzo porządkuje ich obieg i pozostanie obowiązującą zasadą.

W trosce o dobrą atmosferę, aby przezwyciężyć ewentualny stres w kontakcie z biblioteką, podjęto starania związane z przełamywaniem stereotypów na temat bibliotekarzy. Służyło temu pokazanie ich mniej formalnego oblicza – poczucia humoru czy zainteresowań. W filii pojawił się stale aktualizowany kącik „sucharów farmaceutycznych" (dowcipów o tematyce aptecznо-farmaceutycznej). Z okazji Dnia Bibliotekarza i Bibliotek powstała prezentacja – udostępniona w mediach społecznościowych BG UMW (8 maja 2025 roku) – która w zabawny sposób przedstawiła zainteresowania pozazawodowe bibliotekarzy.

Wyniki ankiety potwierdziły, że podjęte starania korzystnie wpływają na komfort użytkowników i wizerunek biblioteki. Wskazały również, co należy zrobić, aby podnieść komfort użytkowników, którzy jeszcze nie czują się w bibliotece pewnie.



Wykr. 10. Co mogłoby zwiększyć Pani/Pana komfort korzystania z biblioteki? Źródło: badanie własne

Istnieje świadomość, że sposób postrzegania biblioteki wymaga stałej troski, a otwarta komunikacja i codzienna życzliwość w znacznym stopniu sprzyjają kształtowaniu jej pozytywnego wizerunku. Czytelnicy, o których samopoczucie i kompetencje informacyjne się dba, są mniej zestresowani w bibliotece i korzystają z niej chętniej. Należy stale pamiętać, że nie każda osoba ma takie same predyspozycje i tak samo łatwo odnajduje się wśród zasad i zbiorów bibliotecznych. Uważne słuchanie opinii użytkowników i podążanie za ich potrzebami mogą pomóc w planowaniu dalszego rozwoju biblioteki. Badania ankietowe są w tej kwestii bardzo pomocne i warto je regularnie powtarzać.

REFERENCE LIST

1. Line MB. Student attitudes to the University Library: a survey at Southampton University. Journal of Documentation. 1963;19(3):100–17.
2. Mellon CA. Library Anxiety: A Grounded Theory and Its Development. College & research libraries. 47(2):160–5.
3. Świgoń M. "Library anxiety" – bariera informacyjna w bibliotekach akademickich [Internet]. EBIB; [cited 22.01.2026.] Available from: https://www.ebib.pl/publikacje/matkonf/nba/swigon.marzena.php#4
4. Świgoń M. Library anxiety: teoria, założenia, modele. Przegląd Biblioteczny. 2009;77(2):176–89.
5. Świgoń M. Polska Skala Niepokoju Związanego z Korzystaniem z Biblioteki: wyniki badań. Przegląd Biblioteczny. 2011;79(2):231–43.

Alina Łagodzińska
Main Library, Wroclaw Medical University, Poland
Correspondence to: alina.lagodzinska@umw.edu.pl

Appendix 1

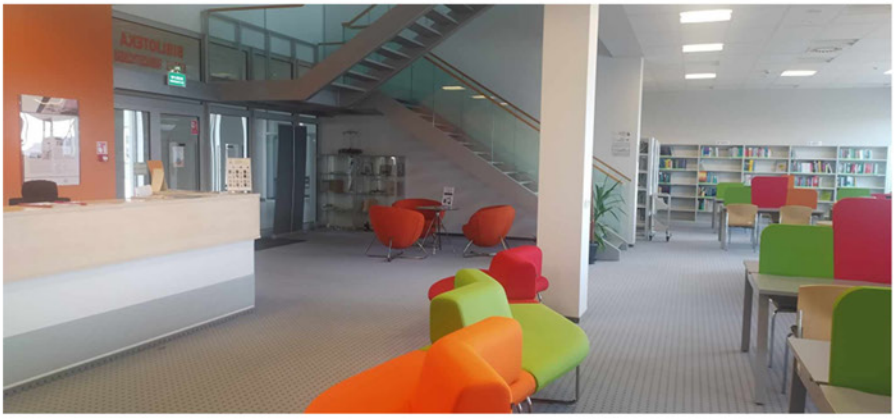


Fig. 1. 1st branch of the WMU Main Library, the Department of Pharmacology, first floor of the library, photo by Alina Łagodzińska

Fig. 2. 1st branch of the WMU Main Library, the Department of Pharmacology, second floor of the library, photo by Alina Łagodzińska

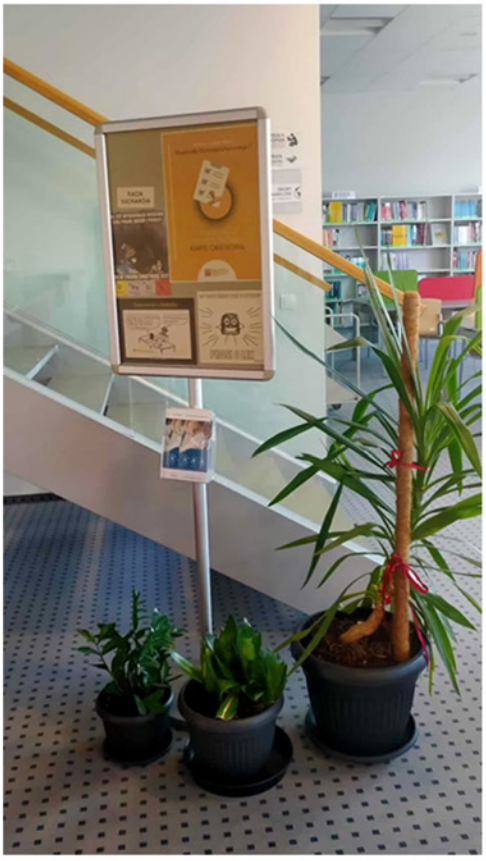


Fig. 3. "Pharmaceutical puns" corner, designed by Agnieszka Baran, photo by Alina Łagodzińska

Fig. 4. A slide taken from a presentation about the librarians' interests outside work, presentation and photo by Agnieszka Baran

Fig. 5. A slide taken from a presentation about the librarians' interests outside work, presentation by Agnieszka Baran, photo by Agnieszka Baran, Alina Łagodzińska

Appendix 2

Survey concerning the Faculty of Pharmacology Library – survey questionnaire

The survey aims to research the comfort of the users visiting the 1st branch of WMU Main Library located in the Faculty of Pharmacology. We would like to get to know our users better and learn about their needs. We asked ourselves, among other things, are our readers familiar with "library anxiety"? The survey is anonymous. The collected results will be used to improve the library services.

1. Reader status

- WMU student
- WMU PhD student
- WMU academic employee
- WMU administrative employee
- Other:

2. How often do you visit the 1st branch of the WMU Main Library?

- Every day
- A few times a week
- Once a week
- A few times a month
- Less than once a month
- Other:

3. What emotions do you experience while entering our library? (you can select more than one answer)

- Calm and comfort
- Fear or anxiety
- Stress
- Interest and curiosity
- Other:

4. Which aspects of the library are the most stressful for you? (you can select more than one answer)

- Searching for materials (e.g. books, journals)
- Too many people in the library
- Getting lost in the library space
- When I have to work in the common space
- When I have to use the facilities such as computers, printers
- When I notice that others are more confident in the library
- Insufficient help from the staff
- Due dates for returning books
- Other:

5. Are you reluctant to ask a librarian for help?

- Yes, I'm always uncomfortable
- Yes, I'm sometimes reluctant
- No, I'm usually comfortable with it
- No, I never have a problem with it
- I've never asked for help
- Other:

6. What elements of the library's design do you evaluate the most positively? (you can select more than one answer)

- Comfortable spots to work and study
- Aesthetics and interior design
- Silence and good conditions to focus
- Accessibility for persons with disabilities
- Clear interior signage
- Greenery
- Other:

7. Do you know what resources there are in our library and how to look for them?

- Yes, I'm fully aware of the available resources and I know how to look for them
- Yes, partially - I'm familiar with some library resources
- No, I'm not entirely familiar with library resources and ways to look for them
- No, I have no idea what resources the library offers and how to look for them

8. Where do you find the information on the library resources? (you can select more than one answer)

- Library website
- Online catalogue
- Information from librarians
- Informational materials in the library
- Library Instagram and Facebook profiles
- I don't look for such information
- Other:

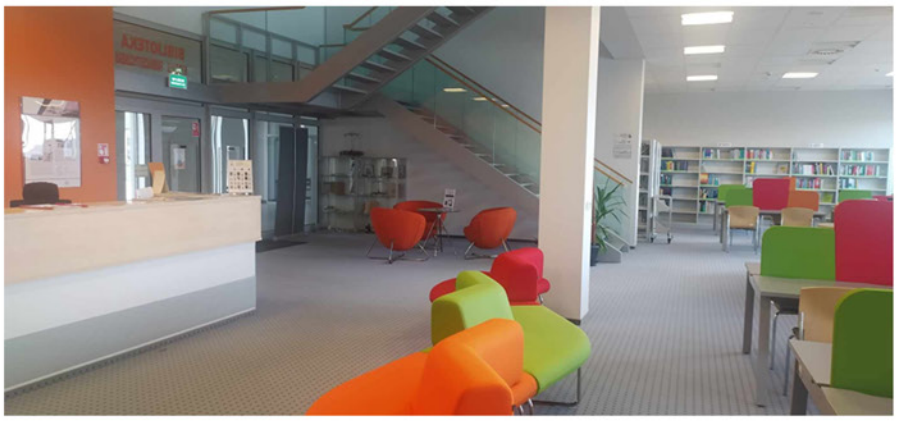
9. How do you evaluate the equipment in our library, i.e. printers, computers, scanners?

- Very good - the library is well equipped
- Good - most of the needed equipment is at the library
- Average - there could be more equipment or it could be of better quality
- Bad - there is not enough equipment or it is outdated
- I don't use the equipment at the library
- Other:

10. What, in your opinion, could make the library more comfortable to use? (you can select more than one answer)

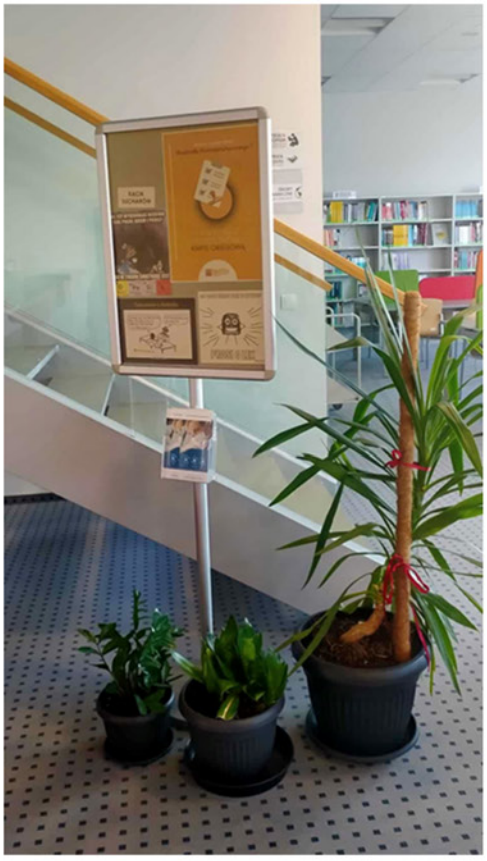
- More library trainings
- More electronic materials
- More support from the staff
- Peace and quiet
- Other:

Załącznik 1



Il. 1. Filia nr 1 BG UMW na Wydziale Farmaceutycznym, pierwszy poziom biblioteki, fot. Alina Łagodzińska

Il. 2. Filia nr 1 BG UMW na Wydziale Farmaceutycznym, drugi poziom biblioteki, fot. Alina Łagodzińska



Il. 3. Kącik „sucharów farmaceutycznych", wykonanie Agnieszka Baran, fot. Alina Łagodzińska

Il. 4. Fragment prezentacji dotyczącej pozazawodowych zainteresowań bibliotekarzy, wykonanie i fot. Agnieszka Baran

Il. 5. Fragment prezentacji dotyczącej pozazawodowych zainteresowań bibliotekarzy, wykonanie Agnieszka Baran, fot. Agnieszka Baran, Alina Łagodzińska

Załącznik 2

Ankieta dotycząca Biblioteki WF – kwestionariusz ankiety

Ankieta ma na celu zbadanie komfortu związanego z korzystaniem z biblioteki Filia nr 1 na Wydziale Farmaceutycznym. Chcielibyśmy bliżej poznać naszych użytkowników i ich potrzeby. Zadałyśmy sobie m.in. pytanie: Czy naszym czytelnikom obce jest "library anxiety"?
Ankieta jest anonimowa. Otrzymane wyniki posłużą do lepszego dopasowania usług bibliotecznych

1. Status czytelnika
- Student/Studentka UMW
- Doktorant/Doktorantka UMW
- Pracownik naukowy UMW
- Pracownik administracyjny UMW
- Inne:

2. Jak często korzysta Pani/Pan z biblioteki na Wydziale Farmaceutycznym?
- Codziennie
- Kilka razy w tygodniu
- Raz w tygodniu
- Kilka razy w miesiącu
- Rzadziej niż raz w miesiącu
- Inne:

3. Jakie emocje odczuwa Pani/Pan wchodząc do naszej biblioteki? (można wybrać kilka odpowiedzi)
- Spokój i komfort
- Lęk lub niepokój
- Zdenerwowanie
- Zainteresowanie i ciekawość
- Inne:

4. Jakie aspekty działania biblioteki wywołują u Pani/Pana największy stres? (można wybrać kilka odpowiedzi)
- Wyszukiwanie materiałów (np. książek, artykułów)
- Zbyt duża liczba osób w bibliotece
- Zgubienie się w przestrzeni biblioteki
- Kiedy muszę pracować w grupie w przestrzeni wspólnej
- Kiedy muszę korzystać z urządzeń (np. komputerów, drukarek)
- Kiedy zauważam, że inne osoby są "bardziej pewne siebie" w bibliotece
- Niewystarczająca pomoc ze strony personelu
- Konieczność zwrotu wypożyczonych książek w terminie
- Inne:

5. Czy odczuwa Pani/Pan barierę przed poproszeniem bibliotekarza o pomoc?
- Tak, zawsze czuję się niekomfortowo
- Tak, czasami mam opory
- Nie, zazwyczaj czuję się swobodnie
- Nie, nigdy nie mam z tym problemu
- Nigdy nie korzystałem/am z pomocy bibliotekarza
- Inne :

6. Jakie elementy wystroju naszej biblioteki ocenia Pani/Pan najbardziej pozytywnie? (można wybrać kilka odpowiedzi)

- Wygodne miejsca do nauki i pracy
- Estetyka i wystrój wnętrza
- Cisza i warunki do koncentracji
- Dostępność dla osób z niepełnosprawnościami
- Czytelne oznakowanie przestrzeni
- Zieleń
- Inne :

7. Czy wie Pani/Pan, jakie zbiory znajdują się w naszej bibliotece i jak ich szukać?

- Tak, mam pełną świadomość dostępnych zbiorów i wiem, jak je znaleźć
- Tak, częściowo – znam tylko niektóre zasoby biblioteki
- Nie, nie do końca orientuję się w zbiorach i sposobie ich wyszukiwania
- Nie, nie mam pojęcia, jakie zbiory oferuje biblioteka ani jak je znaleźć
- Inne :

8. Skąd czerpie Pani/Pan informacje o zbiorach biblioteki? (można wybrać kilka odpowiedzi)

- Strona internetowa biblioteki
- Katalog online
- Informacje od bibliotekarzy
- Materiały informacyjne w bibliotece
- Instagram i Facebook Biblioteki
- Nie szukam takich informacji
- Inne :

9. Jak ocenia Pani/Pan wyposażenie naszej biblioteki w sprzęt: drukarki, komputery, skanery?

- Bardzo dobrze – biblioteka jest dobrze wyposażona
- Dobrze – większość potrzebnego sprzętu jest dostępna
- Średnio – sprzęt jest, ale mogłoby być go więcej lub lepszej jakości
- Źle – sprzętu jest za mało lub jest przestarzały
- Nie korzystam ze sprzętu w bibliotece
- Inne :

10. Co mogłoby zwiększyć Pani/Pana komfort korzystania z biblioteki? (można wybrać kilka odpowiedzi)

- Więcej szkoleń lub warsztatów dotyczących zbiorów i usług biblioteki
- Więcej materiałów dostępnych w wersji cyfrowej
- Większe wsparcie ze strony bibliotekarza
- Cisza i spokój
- Inne :