

Małgorzata Florianowicz, Małgorzata Gorczewska, Kamila Machowina, Jakub Rusakow

Badania przebiegły pomyślnie. Wynik pozytywny! Analiza wyników badania satysfakcji użytkowników bibliotek medycznych

The study went well. A positive result! Analysis of the satisfaction survey results of medical libraries users

Main Library, Medical University of Gdańsk, Poland

Correspondence to: jakubrusakow@gumed.edu.pl

STRESZCZENIE: Nowoczesne biblioteki akademickie, w tym biblioteki medyczne, nieustannie dążą do jak najpełniejszej realizacji potrzeb swoich odbiorców – jednym z głównych kryteriów skuteczności pracy bibliotek stała się więc satysfakcja użytkowników. Ciągłej ocenie poddają oni nie tylko zasoby czy zasady udostępniania zbiorów, ale także warunki lokalowe i kwalifikacje personelu. Opinie czytelników weryfikują pracę bibliotek i wytyczają kierunki rozwoju. Dlatego w 2017 r. przeprowadzono badanie satysfakcji użytkowników bibliotek szkół wyższych w formie ankiety. Była to część projektu Analiza Funkcjonowania Bibliotek Naukowych, realizowanego z inicjatywy Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich. W badaniu wzięły udział 32 biblioteki akademickie, w tym 5 bibliotek medycznych. W artykule zaprezentowano wyniki ankiety przeprowadzonej w bibliotekach medycznych, spróbowano wskazać najlepiej funkcjonujące mechanizmy i zaplanować oparte na nich nowe rozwiązania, a jednocześnie ustalić, które elementy wymagają poprawy.

SUMMARY: Modern academic libraries, including medical libraries, constantly strive to achieve their users' needs as accurately as possible. Consequently, that is why libraries efficiency is measured by users' satisfaction rate. It includes resources and their availability, employees' qualifications as well as the libraries' housing conditions. Users' opinions can be beneficial as they verify previous work of libraries and signpost new directions in development. Therefore, in 2017 there was organized the users' satisfaction survey in academic libraries. It was a part of „Analysis of Scientific Libraries Functioning” project initiated by The Polish Librarians' Association. 32 academic libraries, including 5 medical libraries, participated in the survey. This paper presents the results in medical libraries. It is an attempt to plan new solutions based on the previously determined best functioning mechanisms and define the features that still need improvement.

KEYWORDS: library users satisfaction survey, medical library, quality management, Analysis of Scientific Libraries Functioning

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

Rozległe przeobrażenia, jakim przynajmniej od początku lat 90. podlegały i nadal podlegają państwowe uczelnie wyższe, pozwalają mówić o ukształtowaniu się rynku studenta i studiów, na którym te tradycyjne pojęcia są coraz wyraźniej zastępowane przez nowoczesne kategorie ekonomiczne – odpowiednio klienta i produktu. I choć mowa tu o uczelniach państwowych, a nie komercyjnych, to przecież liczba studentów zapewnia ministerialne dotacje i buduje prestiż każdej placówki, co z kolei wymusza konkurencję. Kierunki, które nie przyciągają studentów czy – mówiąc językiem ekonomicz-

nym – na które nie ma popytu, nie otrzymują dofinansowania i są zamykane jako nierentowne. Wedle zasad rynkowych uczelnie muszą walczyć o klientów – studentów, proponując produkt najwyższej jakości, na który składają się zarówno wysoki poziom kształcenia i wykwalifikowana kadra naukowa, jak i dobra obsługa, infrastruktura, dostęp do nowoczesnych technologii, a nawet możliwość atrakcyjnej organizacji czasu wolnego.

Hybrydowy, publiczno-komercyjny charakter działalności uczelni jest charakterystyczny nie tylko dla polskiej rzeczywistości i odciska piętno również na bibliotekach aka-

demickich [1]. Świadcząc usługi informacyjne dla studentów i całego środowiska akademickiego (którego członkowie spędzają nieraz w bibliotece więcej czasu niż w salach wykładowych), biblioteki muszą bowiem jednocześnie wykazywać efektywność. Jak słusznie zauważył dyrektor Biblioteki Politechniki Federalnej w Zurychu Rafael Ball, w opisanej tu sytuacji „wyjątkowego znaczenia nabierają aspekty ekonomiczne: controlling, marketing, zarządzanie relacjami z klientem oraz zapewnienie jakości” [1]. Bez bibliotek uczelnie nie mogą stworzyć oferty w pełni dopasowanej do potrzeb odbiorców usług edukacyjnych. Ale żeby zaspokoić potrzeby, trzeba najpierw je poznać i dowiedzieć się, jak ich realizację wyobrażają sobie zainteresowani użytkownicy czy klienci.

Przedstawiona specyfika działalności bibliotek akademickich jest charakterystyczna także dla bibliotek medycznych. Współcześnie przestały one pełnić funkcję jedynie składnic, czyli instytucji gromadzących i udostępniających książki. Funkcje te są oczywiście nadal stawiane na pierwszym miejscu, ale coraz większe znaczenie ma to, w jaki sposób są pełnione. Od dawna wiadomo, że dla użytkowników bibliotek liczy się nie tylko wielkość zbiorów (drukowanych czy cyfrowych), ale też przyjazna przestrzeń do nauki lub spotkań [2] – które stworzenie niemożliwe jest bez udziału kompetentnych i zarazem empatycznych pracowników. Warto zaznaczyć, iż biblioteki uczelniane w coraz większym stopniu przetwarzają informacje, stosując nowoczesne technologie, co często wymaga skomplikowanych narzędzi albo ścieżek dostępu. W bibliotekach medycznych jest to zjawisko zupełnie powszechne, w związku z czym odbiorcy usług muszą zdobyć podstawowe kompetencje informacyjno-komunikacyjne (*information literacy*) [3]. Dlatego bezpośredni kontakt z czytelnikami staje się wyjątkowo ważny i często to od cierpliwości i umiejętności interpersonalnych pracowników biblioteki zależy, czy użytkownicy znajdą to, czego poszukują. Żeby dobierać odpowiednie środki i być gotowym na każde pytanie, trzeba mieć świadomość własnych mocnych stron i zdawać sobie sprawę, w jakich aspektach ewentualnie popełnia się błędy. Tylko wtedy można ich uniknąć.

Nie bez znaczenia jest też fakt, że biblioteki akademickie, choć stanowią przede wszystkim zaplecze uczelni, dostępne są również dla osób spoza kręgu akademickiego i pełnią ważną funkcję społeczną. Jakość i charakter usług bibliotecznych muszą być zatem przystosowane do potrzeb użytkowników niemających przygotowania merytorycznego, co zwłaszcza w przypadku bibliotek medycznych nie jest zadaniem prostym. Gromadzenie infor-

macji o potrzebach odbiorców i weryfikacja pracy są konieczne, aby biblioteka mogła ciągle się rozwijać i dostosowywać do zmiennych warunków. Jeśli udaje się porównać dane z przynajmniej kilku ośrodków o podobnej specyfice, można nie tylko wskazać mocne i słabe strony każdej instytucji, ale także zaplanować zmiany oparte na różnych doświadczeniach – a więc bardziej uniwersalne.

Idea wspólnych, miarodajnych badań funkcjonalności bibliotek akademickich doprowadziła do powstania w 2001 r. projektu Analiza Funkcjonowania Bibliotek Naukowych (AFBN). W ramach projektu od 20 lutego do 30 kwietnia 2017 r., przy współpracy Konferencji Dyrektorów Bibliotek Akademickich Szkół Polskich (KDBASP), przeprowadzono po raz pierwszy w tym samym czasie ogólnopolskie badania satysfakcji użytkowników bibliotek szkół wyższych. Celem całego projektu było opracowanie i wdrożenie jednolitych metod i narzędzi systematycznej oceny działania bibliotek naukowych na bazie analiz i porównań danych statystycznych oraz wskaźników funkcjonalności w obrębie poszczególnych typów bibliotek, włączając w to badania satysfakcji odbiorców usług bibliotecznych.

W badaniu wzięły udział 32 biblioteki uczelni publicznych i niepublicznych, w tym 5 bibliotek o profilu medycznym: Biblioteka Główna Gdańskiego Uniwersytetu Medycznego, Biblioteka Śląskiego Uniwersytetu Medycznego w Katowicach, Biblioteka Główna Warszawskiego Uniwersytetu Medycznego, Biblioteka Główna Uniwersytetu Medycznego w Lublinie, Centrum Informacyjno-Biblioteczne Uniwersytetu Medycznego w Łodzi.

Analiza wyników ankiet zebranych przez powyższe jednostki stanowi przedmiot niniejszej pracy. Dane badane są całościowo (jedynie w kilku przypadkach odnoszą się do wyników poszczególnych bibliotek), dzięki czemu można określić poziom zadowolenia użytkowników, cele odwiezion i mocne strony całej grupy bibliotek medycznych. To z kolei stwarza możliwość porównania ich wyników z wynikami innych bibliotek akademickich.

METODA BADAŃ

Badania zostały przeprowadzone za pomocą standardowego kwestionariusza ankiety (opracowanego przez Zespół ds. Standardów dla Bibliotek Naukowych), który otrzymały wszystkie biblioteki uczestniczące w projekcie. Kwestionariusz był jednolity dla wszystkich typów bibliotek, co pozwoliło na porównanie wyników ich działań (użycie średnich wartości dla poszczególnych typów instytucji). Wyjątek stanowiło pytanie z metryczki dotyczące statusu użytkowników biblioteki, ten bowiem może być zróżnicowany w zależności od specyfiki pracy jednostki

i odbiorców usług. Jednocześnie każda z bibliotek uczestniczących w badaniach miała prawo do modyfikacji – usunięcia lub dodania elementów – w pytaniu trzecim, dotyczącym szczegółowej oceny usług bibliotecznych.

Dwie biblioteki medyczne dokonały modyfikacji ankiety, pozostałe trzy przeprowadziły badania na podstawie standardowego kwestionariusza. W badaniach ankietowych Biblioteki Śląskiego Uniwersytetu Medycznego z pytania trzeciego usunięto punkt odnoszący się do oceny wydarzeń kulturalnych i dodano zagadnienie: „ocena zbiorów – czasopisma”. W analizach porównawczych 5 bibliotek medycznych nie uwzględniano dodatkowego pytania.

Z kolei w Bibliotece Warszawskiego Uniwersytetu Medycznego z ankiety usunięto część pytania pierwszego dotyczącą uczestnictwa w wydarzeniach kulturalnych, a z pytania trzeciego – podpunkty związane z oceną zbiorów audiowizualnych i oceny wydarzeń kulturalnych. Ponadto w metryczce dodano kategorię „pracownicy naukowci”.

W zakresie oceny zbiorów audiowizualnych i uczestnictwa w wydarzeniach kulturalnych poniższa analiza podsumowuje więc dane tylko z 4 bibliotek medycznych (bez

warszawskiej), natomiast informacje o ocenie organizowanych wydarzeń kulturalnych dotyczą 3 bibliotek (bez warszawskiej i katowickiej).

POPULACJA I PRÓBA BADAWCZA

Badaną populację tworzyli wszyscy użytkownicy 5 analizowanych bibliotek medycznych, a w szczególności – studenci i doktoranci, pracownicy naukowci i naukowo-dydaktyczni oraz pracownicy ochrony zdrowia i inni zainteresowani literaturą medyczną. Przewidziano, że w badaniu mogą wziąć udział wszyscy chętni, zarówno przychodzący do biblioteki osobiście, jak i korzystający z usług i zasobów wirtualnie. Na podstawie wytycznych koordynatorów badań AFBN dotyczących doboru kwotowego w każdej z 5 analizowanych bibliotek medycznych odpowiednią próbę badawczą stanowiło 600 ankiet, dopuszczalną dolną granicę wyznaczono zaś na 500 ankiet. Ustalono również wzór, według którego dana biblioteka mogła obliczyć, ile ankiet należy zebrać od użytkowników o różnych statusach, aby stworzyć w pełni reprezentatywną próbę badawczą (tab. 1).

ZESTAWIENIE WYLICZONYCH I UZYSKANYCH PRÓB BADAWCZYCH W POSZCZEGÓLNYCH BIBLIOTEKACH MEDYCZNYCH					
	STUDENT	DOKTORANT	NAUCZYCIEL AKADEMICKI	INNY	PRACOWNIK NAUKOWY
Gdańsk – wyliczona próba	79%	3%	9%	9%	
Gdańsk – uzyskana próba	77%↓	5%↑	12%↑	6%↓	
Katowice – wyliczona próba	85%	4%	10%	1%	
Katowice – uzyskana próba	89%↑	2%↓	6%↓	3%↑	
Lublin – wyliczona próba	82%	3%	7%	8%	
Lublin – uzyskana próba	95%↑	2%↓	1%↓	2%↓	
Łódź – wyliczona próba	93%	-	5%	3%	
Łódź – uzyskana próba	72%↓	4%	15%↑	8%↑	
Warszawa – wyliczona próba	96%	1%	1%	1%	0%
Warszawa – uzyskana próba	91%↓	1%	1%	4%↑	2%↑

Tab 1. Status ankietowanych w poszczególnych bibliotekach medycznych i wyliczone próby badawcze

Nie wszystkim instytucjom udało się pozyskać odpowiednią liczbę wypełnionych kwestionariuszy i osiągnąć wymagany poziom realizacji próby badawczej. W Lublinie nie zebrano odpowiedniej liczby ankiet (w stosunku do wyliczonej próby) od doktorantów, nauczycieli akademickich i użytkowników o statusie „inny”, w Katowicach – od doktorantów i nauczycieli akademickich, a w Gdańsku – od studentów i użytkowników o statusie „inny”. W Łodzi i Warszawie nie pozyskano odpowiedniej liczby ankiet wypełnionych przez studentów. Ponadto w Cen-

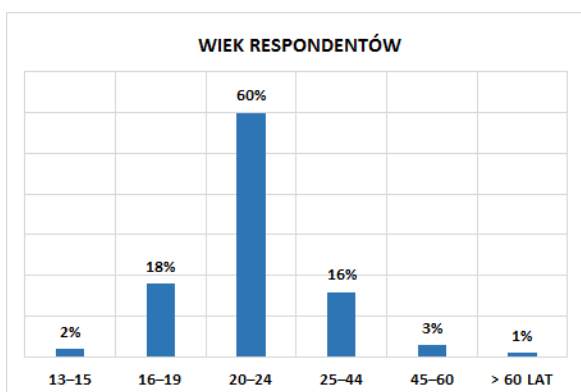
trum Informacyjno-Bibliotecznym w Łodzi zaistniał problem z odpowiednim określeniem próby badawczej dla doktorantów, a w Bibliotece WUM wyodrębniono jeszcze jedną kategorię użytkowników – pracowników naukowych niebędących nauczycielami akademickimi.

Centrum Informacyjno-Biblioteczne Uniwersytetu Medycznego w Łodzi zebrało 205 ankiet, realizując próbę w 34%. Biblioteka Główna Uniwersytetu Medycznego w Lublinie zgromadziła 519 ankiet i osiągnęła poziom realizacji próby 87%, co jest zgodne z wytycznymi koor-

dynatorów AFBN dotyczącymi wymogów minimalnych. Biblioteka Główna Gdańskiego Uniwersytetu Medycznego zebrała 724 ankiety i zrealizowała próbę badawczą na poziomie 121%, Biblioteka Śląskiego Uniwersytetu Medycznego w Katowicach pozyskała 1050 ankiet, co oznaczało realizację próby w 175%, z kolei Biblioteka Główna Warszawskiego Uniwersytetu Medycznego uzbierała 702 ankiety – 101% próby. Łączna liczba analizowanych kwestionariuszy zebranych w 5 bibliotekach medycznych wynosi zatem 3200.

CECHY SPOŁECZNO-DEMOGRAFICZNE BADANYCH UŻYTKOWNIKÓW

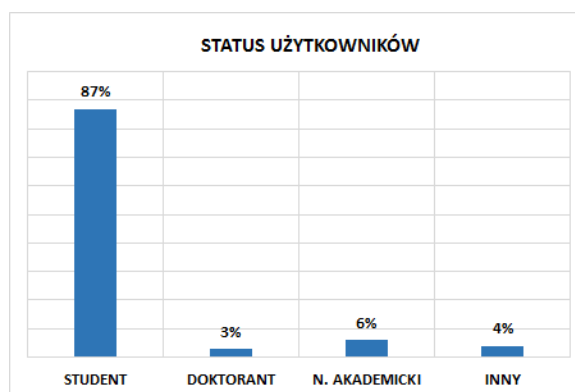
We wszystkich omawianych bibliotekach uczelni medycznych na pytania o wiek i płeć odpowiedziało w sumie 3128 osób. Niecałe 77% respondentów stanowiły kobiety, a niewiele ponad 23% – mężczyźni. Analizując strukturę wiekową ankietowanych, można zauważyć, że zgodnie z przewidywaniami znakomita większość to osoby w przedziale wiekowym 20–24 lata – 60% badanych. Kolejne najliczniejsze grupy to użytkownicy w wieku 16–19 lat, stanowiący 18% ogółu, i w wieku 25–44 lat – 15,8%. Pozostałe grupy wiekowe nie przekroczyły łącznie 6%: 13–15 lat – 1,6%, 45–60 lat – 3%, powyżej 60 lat – jedynie 0,7%.



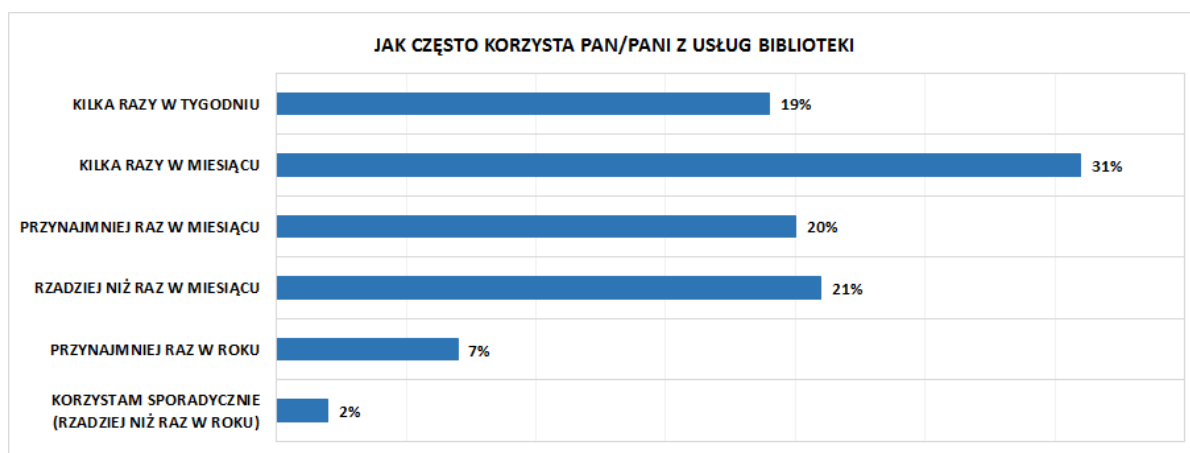
Wykr. 1. Podział respondentów według wieku

Dane dotyczące wieku respondentów warto zestawzić z danymi otrzymanymi w wyniku analizy ich statusu. W badaniu obok studentów (87%) najliczniej reprezentowani byli nauczyciele akademicki – 6%, podczas gdy doktoranci i tzw. inni użytkownicy wypełnili odpowiednio 2,8% i 3,5% wszystkich ankiet (wykr. 2). Z dużym prawdopodobieństwem można przyjąć, że do kategorii wiekowych 16–19 i 20–24, a także częściowo 25–44 należą przede wszystkim studenci. Pozostałą, zdecydowanie mniej liczną część respondentów stanowią doktoranci, wykładowcy i inni.

Na pytanie o częstotliwość korzystania z usług biblioteki niemal 19% badanych odpowiedziało, że robi to kilka razy w tygodniu, a ponad 31% – kilka razy w miesiącu. Przynajmniej raz w miesiącu z usług bibliotek korzysta blisko 20%, przynajmniej raz w roku – 7%, a rzadziej – niespełna 3% respondentów. Jak można stwierdzić na podstawie powyższych danych, 2/3 ankietowanych odwiedza biblioteki lub korzysta z ich usług online regularnie, kilkakrotnie w ciągu tygodnia albo miesiąca (wykr. 3). Jedynie 10% ankietowanych odwiedza bibliotekę (osobiście lub wirtualnie) raz do roku lub rzadziej. Prezentowane wyniki mogą napawać optymizmem, potwierdzają bowiem istotną rolę bibliotek w systemie edukacyjnym uczelni medycznych.



Wykr. 2. Podział respondentów według statusu



Wykr. 3. Rozkład odpowiedzi na pytanie o częstotliwość korzystania z usług bibliotecznych

CELE ODWIEDZIN BIBLIOTEK

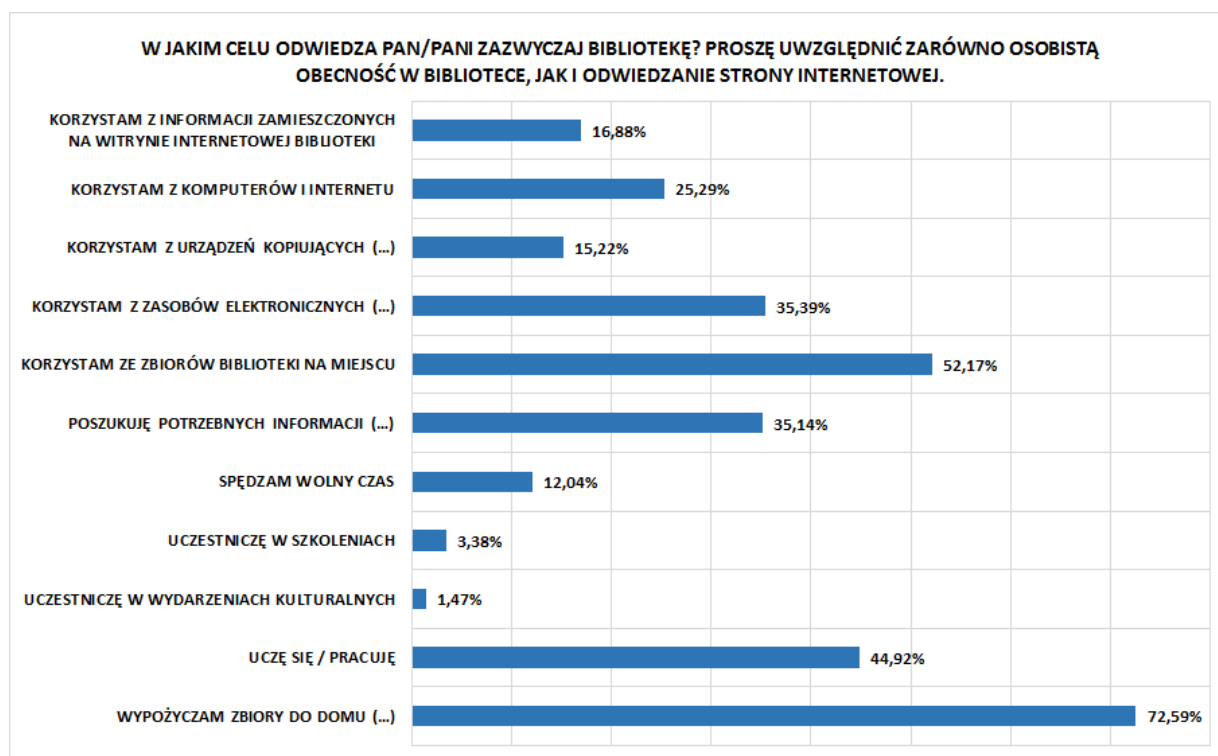
Respondenci z 5 bibliotek medycznych w pierwszym pytaniu ankiety udzielali odpowiedzi na pytanie: „W jakim celu odwiedza Pan/Pani zazwyczaj bibliotekę? Proszę uwzględnić zarówno osobistą obecność w bibliotece, jak i odwiedzanie strony internetowej”. Było to pytanie wielokrotnego wyboru. Trzy najczęściej pojawiające się wskazania to: „wypożyczam zbiory do domu” (72,5%), „korzystam ze zbiorów biblioteki na miejscu” (52,1%), „uczę się / pracuję” (niecałe 45%). Ankietowani stosunkowo często korzystają też z zasobów elektronicznych (35,3%) oraz poszukują potrzebnych informacji (35,1%). Około 25% respondentów odwiedza biblioteki, aby mieć dostęp do komputerów i Internetu (wykr. 4).

Z analizy uzyskanych odpowiedzi wynika, że kobiety chętniej wypożyczają zbiory do domu – robi tak prawie 77% kobiet i niecałe 64% mężczyzn. Z kolei mężczyźni wyraźnie chętniej odwiedzają biblioteki medyczne, aby się uczyć lub pracować – czyni to ponad 56% mężczyzn i jedynie 42% kobiet. Mężczyźni częściej korzystają także ze zbiorów elektronicznych i szukają potrzebnych informacji.

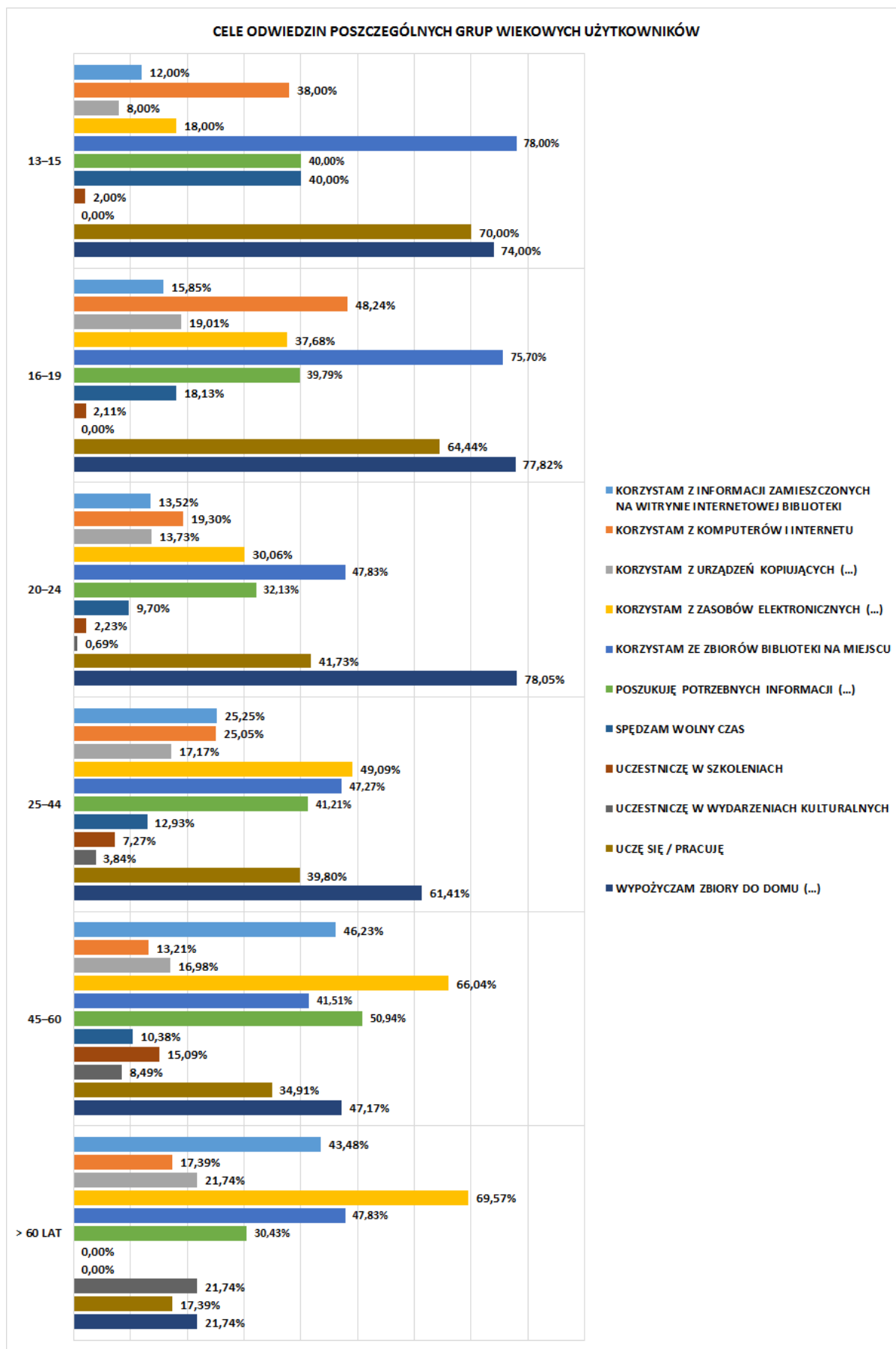
Gdy zestawili odpowiedzi na pytanie o cel wizyty w bibliotece z grupami użytkowników wydzielonymi ze względu na wiek i status, wyłaniają się kolejne interesujące wnioski. Warto odnotować zdecydowanie większą chęć korzystania ze zbiorów bibliotecznych na miejscu wśród re-

spondentów w wieku 13–15 lat (78%) i 16–19 lat (75,7%). Pozostali badani korzystają ze zbiorów na miejscu ze zdecydowanie niższą częstotliwością. We wszystkich innych przedziałach wiekowych odsetek takich czytelników wynosi nie więcej niż 48%. Uczy się i pracuje w bibliotekach również najczęściej ankietowanych od 13. do 24. roku życia – ta odpowiedź była wskazywana przez 70% badanych w wieku 13–15 lat i 64,4% w wieku 16–19 lat (wykr. 5). Wśród młodzieży przed rozpoczęciem studiów tak duży odsetek wynika przede wszystkim z faktu, że ta grupa użytkowników nie może wypożyczać książek do domu, a szuka potrzebnych materiałów, by przygotowywać się do różnych konkursów czy olimpiad.

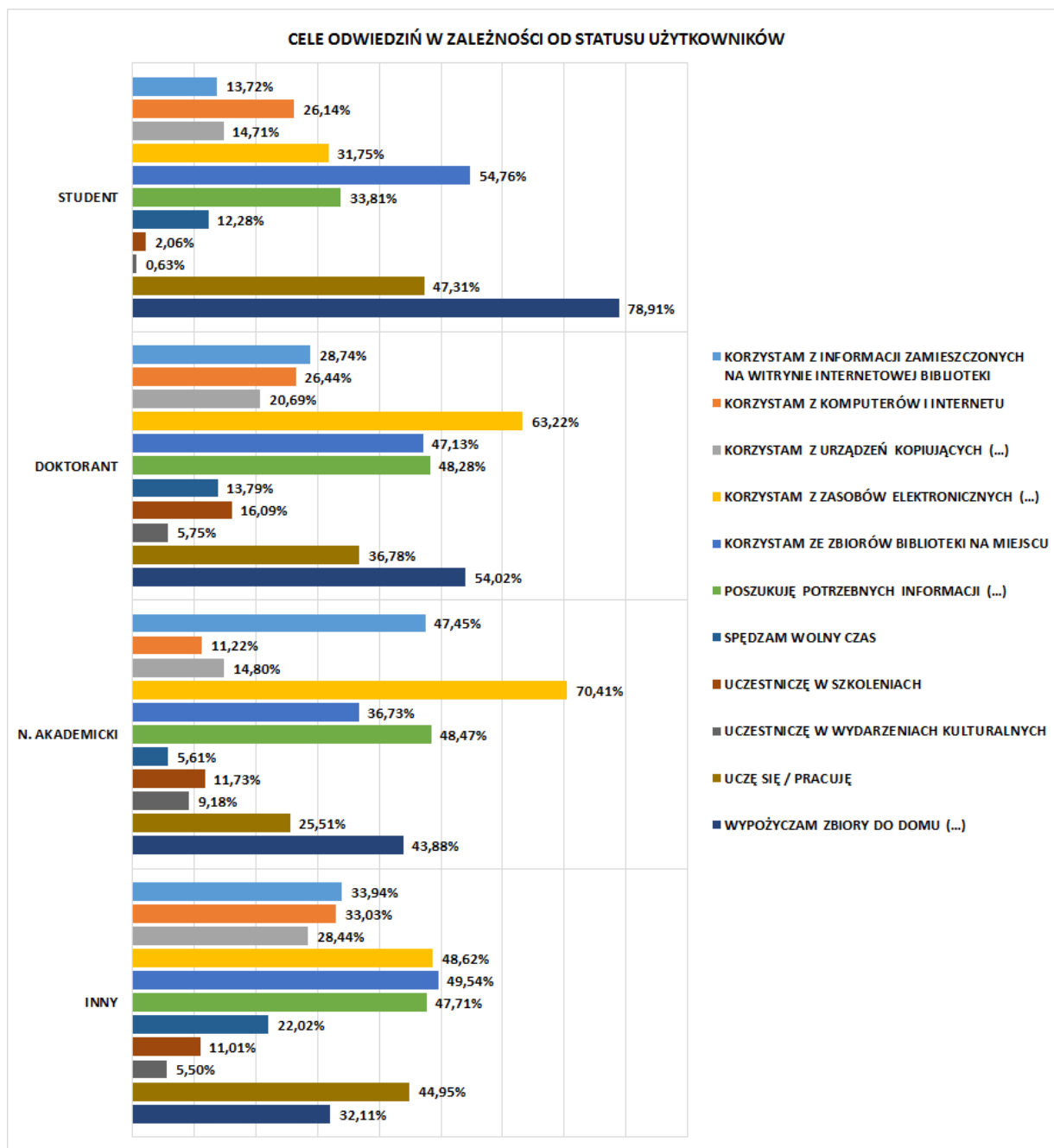
Starsi użytkownicy przeważnie odwiedzają biblioteki medyczne w innym celu. W analizie wyników widać, że ankietowani w wieku 45–60 lat oraz 60+ wyróżniają się na tle pozostałych grup wiekowych dużą częstotliwością wskazywania na korzystanie z zasobów elektronicznych – takiej odpowiedzi udzieliło niemal 70% osób 60+ i 66% w wieku 45–60 lat. Również ankietowani między 25. a 44. rokiem życia bardzo chętnie korzystają ze zbiorów elektronicznych – 49%, podczas gdy w młodszych grupach wiekowych tę odpowiedź wskazało nie więcej niż 37% respondentów. Jednocześnie witryny internetowe bibliotek najczęściej odwiedzają użytkownicy w wieku 45–60 lat – 46,2% oraz starsi – 43,5%, natomiast wśród respondentów 13–24-letnich czyni to jedynie kilkanaście procent osób.



Wykr. 4. Cel odwiedzin w bibliotece



Wykr. 5. Cele odwiedzin w bibliotece – odpowiedzi respondentów z poszczególnych grup wiekowych



Wykr. 6. Cele odwiedzin w bibliotece – odpowiedzi respondentów w zależności od statusu

Wyniki badań pokazują również, że dojrzałe respondenci prawdopodobnie korzystają z bibliotecznych zasobów elektronicznych za pomocą komputerów domowych, za to osobiście w bibliotekach pojawiają się rzadziej (żaden przedstawiciel grupy wiekowej 60+ nie wybrał odpowiedzi „spędzam w bibliotece wolny czas”, tylko kilkanaście procent starszych respondentów uczy się tu albo pracuje, niewiele więcej korzysta z dostępnych w bibliotece komputerów i Internetu oraz urządzeń kopiujących). Może się to wiązać z faktem, że większość starszych grup stanowią nauczyciele akademicki, którzy poszukują bardziej zaawansowanych artykułów naukowych, najczęściej do-

stępnych online. Na korzystanie z takiej formy zasobów bibliotek wskazało 70,4% badanych z grupy nauczycieli akademickich. Dość często odwiedzają oni też witryny internetowe bibliotek (47,4%). Natomiast jedynie 36,7% nauczycieli akademickich deklaruje korzystanie ze zbiorów bibliotek na miejscu (wykr. 6).

Z zestawienia celów odwiedzin studentów i doktorantów wynika, że to ci drudzy częściej odwiedzają biblioteki, aby odbywać różnego rodzaju szkolenia (16% przy jedynie 2% studentów). Specyfika potrzeb doktorantów wynika przede wszystkim z innego niż u studentów profilu nauki. Doktoranci skupiają się na działalności naukowej, stąd

też większe zapotrzebowanie na dostęp do fachowych czasopism i najaktualniejszych informacji ze świata medycyny. Wpływ na uczestnictwo doktorantów w szkoleniach ma m.in. to, że często odbywają się one w ramach zajęć obowiązkowych na studiach doktoranckich.

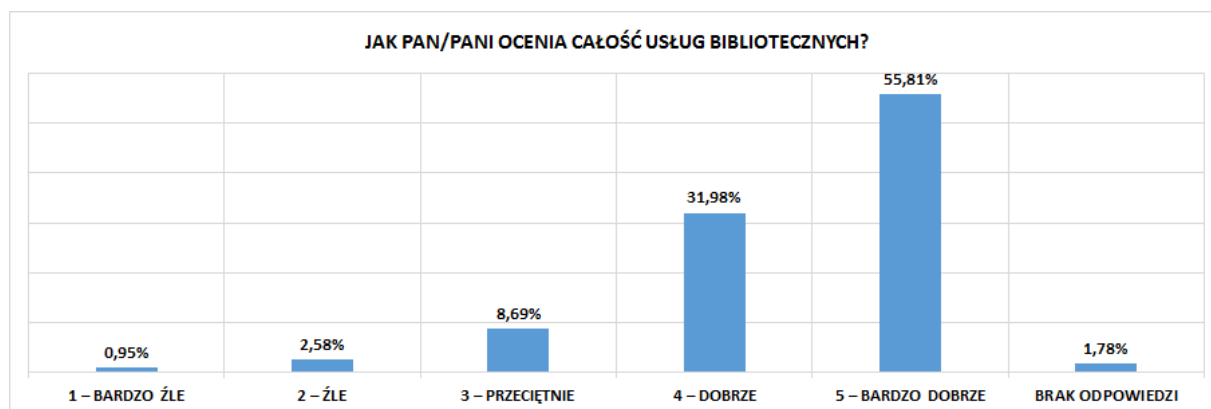
Niemieszczący się w powyższych kategoriach użytkownicy bibliotek najczęściej korzystają ze zbiorów na miejscu (49,5%) i ze zbiorów elektronicznych (48,6%), poszukują również potrzebnych informacji (47,7%). Czytelnikom niebędącym studentami ani pracownikami uczelni biblioteki służą ponadto jako miejsce pracy lub nauki (46,3%). Z nieco mniejszą częstotliwością korzystają oni z bibliotecznych komputerów (33%).

Analizując potrzeby respondentów, którzy nie należą bezpośrednio do środowiska akademickiego, nie można pominąć ważnej społecznej roli bibliotek medycznych. Stoją one otworem nie tylko przed środowiskiem medycznym –

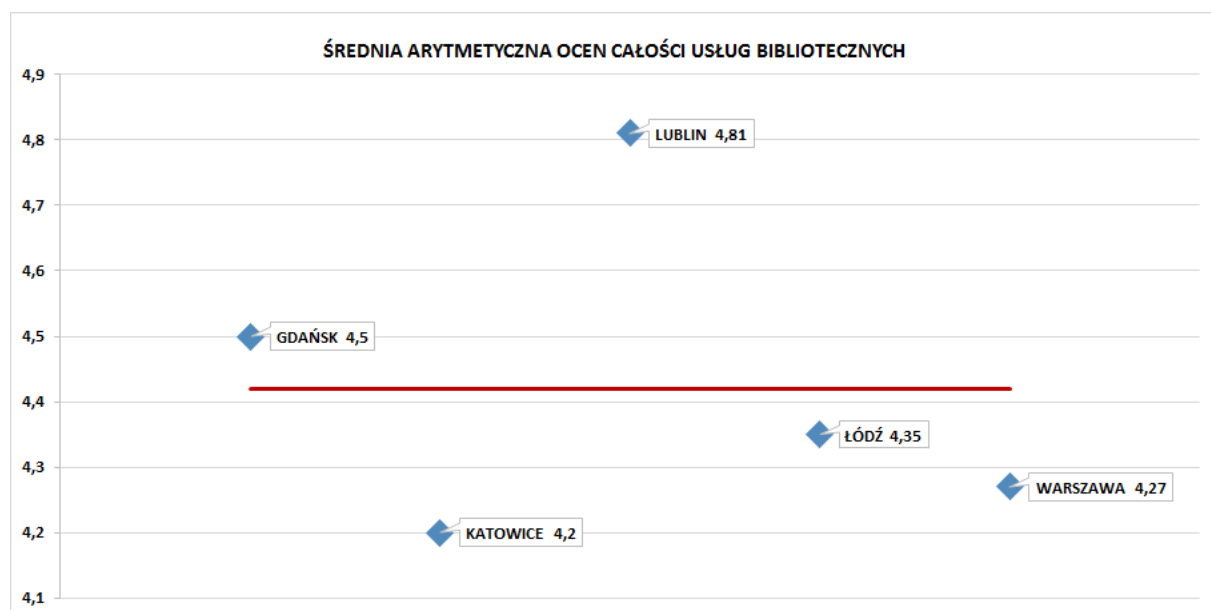
pozwalają korzystać ze zbiorów także czytelnikom „z zewnątrz”, niezwiązanym z naukami medycznymi. Przejawia się to w działalności edukacyjnej oraz informacyjnej otwartej dla wszystkich zainteresowanych zasobami bibliotek medycznych. Użytkownicy nieprofesjonalni, mający mniejsze kompetencje w zakresie korzystania z księgozbiorów i baz danych, otrzymują od pracowników pomoc, bez której prawdopodobnie nie byłoby w stanie znaleźć potrzebnych informacji.

CELE ODWIEDZIN BIBLIOTEK

Pytanie drugie dotyczyło ogólnej oceny usług bibliotecznych według skali od 1 do 5, gdzie 1 oznaczało „bardzo źle”, a 5 – „bardzo dobrze”. We wszystkich 5 bibliotekach medycznych na pytanie odpowiedziało 3143 ankietowanych. Zdecydowana większość przyznała bibliotekom wysokie oceny. Odsetek bardzo dobrych i dobrych ocen to blisko **88%**, co odzwierciedla wyk. 7.



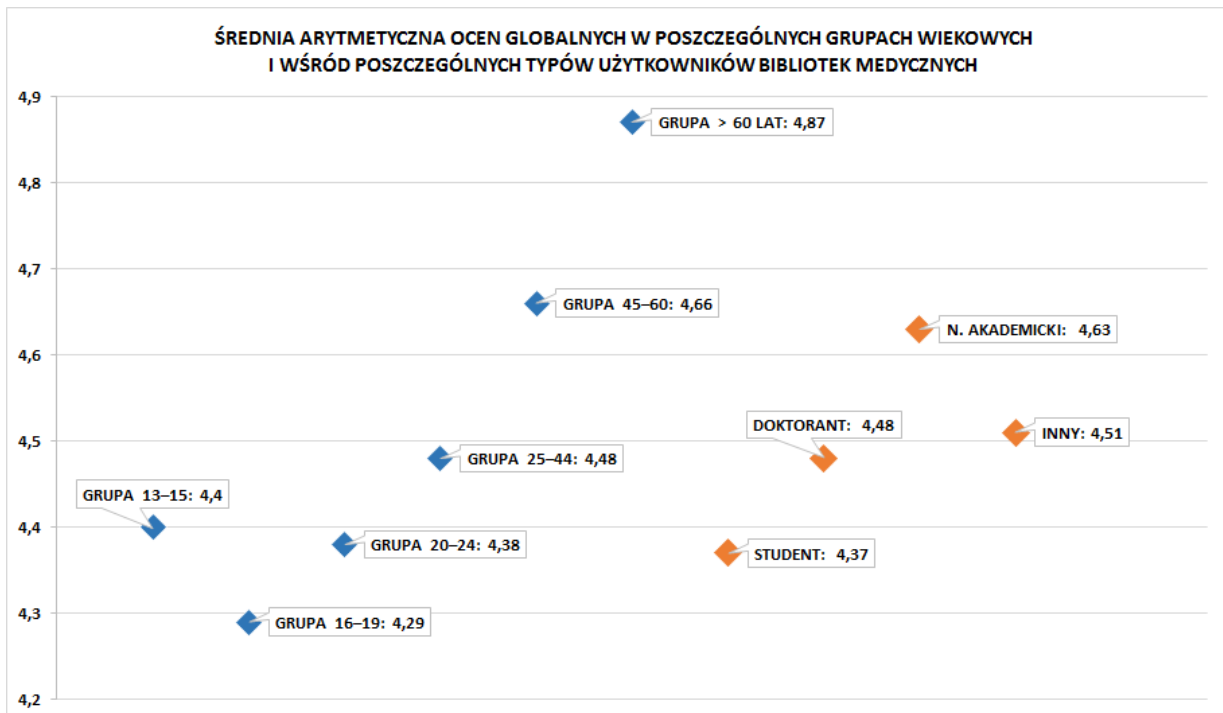
Wyk. 7. Całościowa ocena usług bibliotecznych



Wyk. 8. Średnia arytmetyczna ocen całości usług bibliotecznych – oznaczona czerwoną linią

W całościowym raporcie z przeprowadzonych badań satysfakcji użytkowników bibliotek szkół wyższych, przygotowanym przez Zespół ds. Standardów dla Bibliotek Naukowych, można znaleźć dane uwzględniające wyniki wszystkich bibliotek uczestniczących w projekcie [4]. Wartość globalnego wskaźnika satysfakcji kształtuje się na średnim poziomie 4,42 i jest prawie identyczna ze średnią dla 5 analizowanych bibliotek medycznych – 4,39

(wykr. 8). To wynik, który można uznać za optymistyczny, biorąc pod uwagę wysokie wymagania studentów i pracowników uczelni medycznych, a także wysoki stopień profesjonalizacji zasobów udostępnianych w bibliotekach medycznych. Jednocześnie, skoro biblioteki medyczne nie otrzymały najwyższych not, to zawsze można postawić pytanie, czy nie udałoby się jeszcze czegoś w ich funkcjonowaniu usprawnić.



Wykr. 9. Średnia ocen globalnych w zależności od grupy użytkowników (wiek i status)



Wykr. 10. Średnia ocen globalnych w zależności od częstotliwości odwiedzin

Warto zaznaczyć, że Biblioteka Główna Gdańskiego Uniwersytetu Medycznego oraz Biblioteka Główna Uniwersytetu Medycznego w Lublinie uzyskały wyniki wyższe od średniej dla wszystkich bibliotek naukowych biorących udział w projekcie – odpowiednio 4,5 i 4,8. Lubelskiej bibliotece ankietowani przyznali jedną z najwyższych ocen wśród wszystkich jednostek prowadzących badania.

Interesujących wniosków dostarcza też analiza średniej ocen wystawionych przez poszczególne grupy użytkowników, gdyż ich status czy wiek istotnie wpływają na ocenę poszczególnych aspektów funkcjonowania bibliotek medycznych (wykr. 9). Także deklarowane cele odwiedzin stanowią czynnik różnicujący oceny ogólne (wykr. 10).

Jeżeli przyjrzymy się relacji średnich ocen całości usług bibliotecznych do wieku i statusu respondentów oraz deklarowanej częstotliwości odwiedzin, możemy zauważyć, iż: niezależnie od wieku i statusu użytkowników oraz częstotliwości odwiedzin oceny ogólne kształtują się na po-

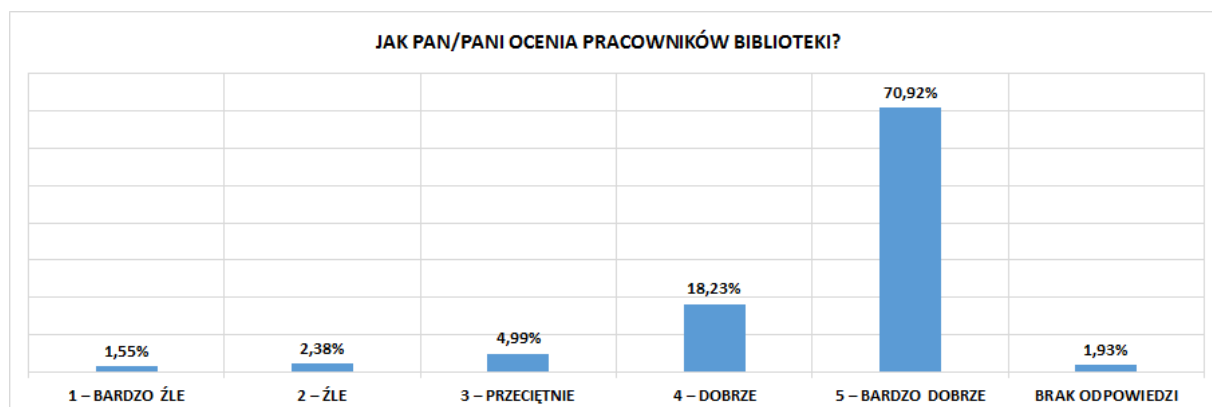
ziomie powyżej 4; charakterystyczny jest wzrost ocen wraz ze wzrostem kwalifikacji i wieku czytelników; osoby częściej korzystające z usług bibliotek oceniają je bardzo wysoko (ok. 4,4), a nieco niższą notę wystawiają bibliotekom osoby pojawiające się tam sporadycznie.

SZCZEGÓLWE WSKAŹNIKI SATYSFAKCJI UŻYTKOWNIKÓW

W pytaniu trzecim: „Jak Pan/Pani ocenia...?” ankietowani odnosili się szczegółowo do oferty bibliotek, ich pracowników, wyposażenia i sposobu organizacji. Każdy z 20 aspektów funkcjonowania placówki mógł zostać oceniony w skali 1–5, jak w pytaniu drugim. Można było także wybrać opcję ND, czyli „nie dotyczy”, jeżeli respondent nie korzystał z danej usługi, nie był w stanie stwierdzić poprawności działania jakiejś funkcji lub biblioteka nie miała konkretnej usługi w ofercie. Jak już wspomniano, placówka z Warszawy usunęła z kwestionariusza pytania dotyczące oceny zbiorów audiowizualnych i wydarzeń kulturalnych, a w Katowicach nie pytano o działalność kulturalną.

ŚREDNIA Z OCEN POSZCZEGÓLNYCH USŁUG, ZASOBÓW, FORM PRACY			
USŁUGI, ZASOBY, FORMY PRACY	OCENA	USŁUGI, ZASOBY, FORMY PRACY	OCENA
Kompetencje	4,68	Zasady wypożyczeń	4,10
Kultura obsługi (życzliwość, nastawienie, pomoc)	4,59	Witryna internetowa biblioteki (...)	4,08
Pracownicy biblioteki	4,58	Zasoby elektroniczne	4,08
Dyspozycyjność	4,57	Wydarzenia kulturalne organizowane przez bibliotekę	4,04
Czas realizacji zamówienia	4,47	Zbiory audiowizualne	4,00
Możliwość korzystania z komputerów i internetu (...)	4,41	Dopuszczalna liczba egzemplarzy	3,95
Warunki lokalowe i czytelność oznakowania w bibliotece	4,41	Dopuszczalny okres wypożyczeń	3,93
Usługi informacyjne (...)	4,29	Oferta edukacyjna	3,89
Godziny otwarcia	4,25	Zbiory drukowane: czasopisma (...)	3,82
Wyposażenie biblioteki	4,24	Zbiory drukowane: książki (...)	3,77
Możliwość korzystania z urządzeń kopiujących	4,16		

Tab. 2. Średnie oceny poszczególnych usług, zasobów i form pracy

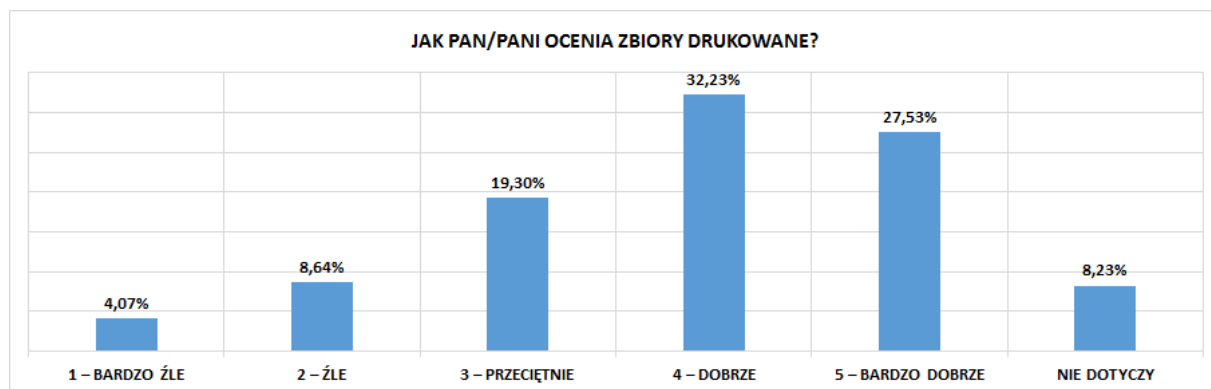


Wykr. 11. Ocena pracy bibliotekarzy

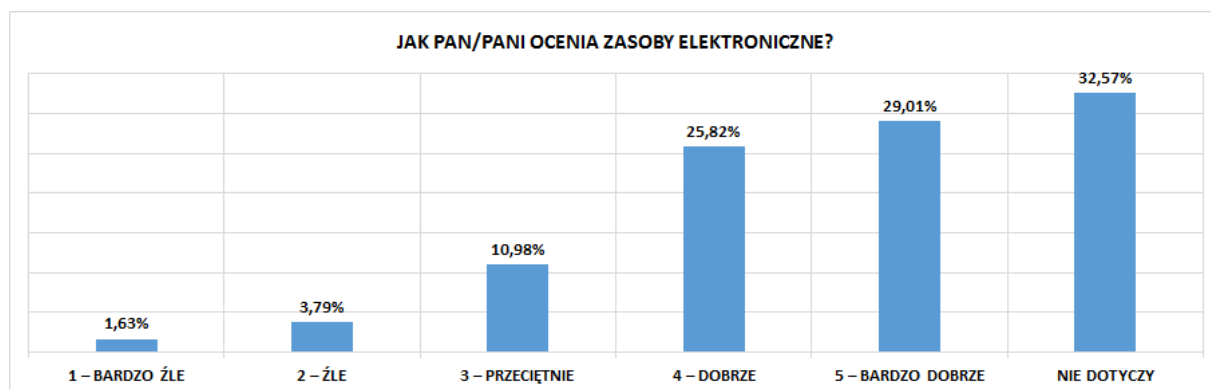
W bibliotekach medycznych najwyżej oceniono pracowników i aspekty ich pracy związane z obsługą użytkowników. Znakomita większość ankietowanych, bo aż **89%**, ocenia bibliotekarzy zatrudnionych w bibliotekach medycznych bardzo dobrze lub dobrze, co obrazuje wyk. 11.

Respondenci docenili pracowników bibliotek, przyznając im ogólną notę 4,58 (tab. 2). Najwyższe noty wystawiono bibliotekarzom za kompetencje – średnia arytmetyczna ocen to 4,68. Za kulturę obsługi ankietowani przyznawali średnio 4,59. Podobne zdanie mieli na temat dyspozycyjności pracowników (4,57). Dobrze ocenili ponadto warunki lokalowe i czytelność oznakowania w bibliotekach (4,41) oraz czas realizacji zamówienia (4,47). Niewiele niższą notę wystawiono bibliotekom za wyposażenie (4,24) i godziny otwarcia (4,25). Potwierdza to wysoki standard bibliotecznej infrastruktury oraz sprawną organizację wypożyczalni i czytelni, zwłaszcza w kontekście oceny aspektów najbardziej newralgicznych z punktu widzenia użytkownika, a więc ogólnych zasad wypożyczeń (ocena 4,10), długości okresu wypożyczeń (3,93) i limitu wypożyczanych jednocześnie egzemplarzy (3,95). W przypadku regulacji dotyczących udostępniania zbiorów zawsze należy spodziewać się pewnego niedosytu ze strony czytelników, ale warto odnotować, że praca bibliotekarzy została oceniona wyżej niż zasady wypożyczeń, a zatem zaangażowanie pracowników rekompensuje odbiorcom ewentualne ograniczenia regulaminowe. Uzyskany wynik potwierdza, że czytelnicy bibliotek medycznych są zadowoleni z pomocy, jaką otrzymują.

Oceny zbiorów bibliotecznych można traktować jako znak czasu. Zasoby elektroniczne uzyskały średnią notę 4,08, a więc wyższą niż zbiory drukowane, które – ze średnią 3,77 – były najniżej ocenianym elementem w całej ankiecie. Trzeba jednak zaznaczyć, że z tych ostatnich nadal korzysta najwięcej respondentów – jedynie 8,2% wybrało opcję „nie dotyczy” (wykr. 12), podczas gdy w przypadku zasobów elektronicznych było to aż 32,5% (wykr. 13). Pozytskie dane można zestawzić z odpowiedziami na pytanie pierwsze, w którym ponad 70% ankietowanych jako główny cel wizyty w bibliotece wskazało wypożyczenie zbiorów do domu, a tylko niecałe 36% – korzystanie z zasobów elektronicznych. Warto zwrócić uwagę na jeszcze jedno istotne uwarunkowanie: zbiory drukowane, w przeciwieństwie do cyfrowych, mają ograniczoną liczbę egzemplarzy (zawsze niewystarczającą), co mogło wpłynąć na ocenę wystawioną przez użytkowników, którzy nie otrzymali poszukiwanej publikacji w wersji papierowej. Mimo to zbiory drukowane dobrze lub bardzo dobrze ocenia blisko 60% respondentów.



Wykr. 12. Ocena zbiorów drukowanych

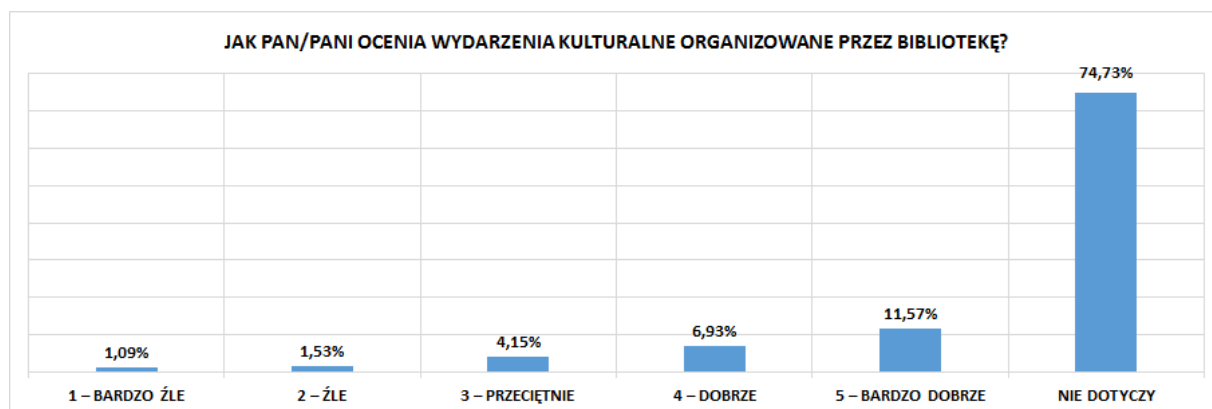


Wykr. 13. Ocena zasobów elektronicznych

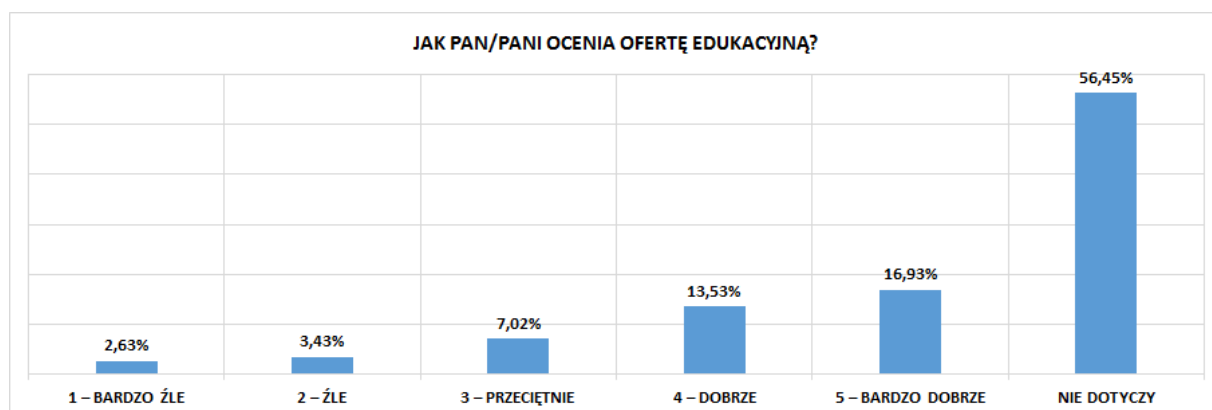
Rosnące zapotrzebowanie na usługi cyfrowe i postępującą informatyzację potwierdza także dość wysoka ocena udostępnianego na terenie bibliotek sprzętu komputerowego i Internetu (4,41) oraz usług informacyjnych (4,29), choć witryny internetowe bibliotek otrzymały ogólnie nieco niższą notę (4,08). Można zatem wysunąć wniosek, że biblioteki medyczne muszą nadal dokładać wszelkich starań, aby w sposób bardziej przejrzysty prezentować swoje usługi i zasoby, zwłaszcza te w formie elektronicznej, które wymagają od użytkowników większych kompetencji informatycznych. Należy też propagować informacje zawarte w serwisach internetowych bibliotek jako podstawowe, wiarygodne i wygodne źródło wiedzy, dostępne z każdego miejsca na świecie.

Jedne z najniższych ocen (choć i tak oscylujące w granicach średniej 4 na 5 możliwych punktów) respondenci przyznali bibliotekom za organizowane wydarzenia kulturalne (średnia 4,04). Pokrywa się to z odpowiedziami udzielonymi na pytanie pierwsze, w którym jako cel odwiedzin biblioteki zaledwie niecałe 1,5% ankietowanych wskazało uczestnictwo w tego typu imprezach. Podobnie jest w przypadku

działań edukacyjnych biblioteki – w pytaniu trzecim uzyskały one średnią ocenę 3,89, a odpowiadając na pytanie pierwsze, tylko 3,4% osób przyznało, że korzysta z organizowanych szkoleń. Jednocześnie przy ocenie dwóch omawianych tu elementów respondenci wyjątkowo często zaznaczyli odpowiedź „nie dotyczy” (74,7% w pytaniu o wydarzenia kulturalne i 56,4% w pytaniu o szkolenia – wykry. 14 i 15). Relatywnie niskie oceny oferty kulturalnej i edukacyjnej mogą więc wynikać po prostu z faktu, że czytelnicy nie mają takich oczekiwań wobec bibliotek – chociaż w codziennej pracy bibliotekarze często dostrzegają nieznaną podstawowych zasad korzystania z zasobów, zwłaszcza wśród studentów (nieumiejętność zamawiania książek, brak wiedzy na temat okresu wypożyczeń, brak wprawy w przeszukiwaniu katalogu komputerowego i wypisywaniu rewersów na materiały z magazynu). Świadczy to o konieczności rozwijania i popularyzacji szkoleń, być może w zmienionej, atrakcyjniejszej formie. Dobrym rozwiązaniem wydają się ponadto prowadzone równoległe działania stricte marketingowe, pozwalające użytkownikom uświadomić sobie własne potrzeby.



Wykry. 14. Ocena wydarzeń kulturalnych organizowanych przez bibliotekę



Wykry. 15. Ocena oferty szkoleniowej

WNIOSKI

Mimo dostrzegalnych różnic wyniki ankiet przeprowadzonych w bibliotekach medycznych są w wielu punktach zbieżne, o czym świadczy stosunkowo nieduża rozpiętość ocen całościowych – globalnego wskaźnika satysfakcji: od 4,2 do 4,81. Potwierdza to, że dobrano właściwą metodologię, która sprawdziła się w różnych placówkach. Każda z bibliotek ma swoje mocne i słabsze strony, ale ogólna średnia nota, wynosząca 4,39, powinna być powodem do satysfakcji i mobilizacji, zwłaszcza że najwyższe oceny przypadły bibliotekarzom. Zależnie od dostępności środków finansowych (na którą biblioteki zazwyczaj nie mają wpływu) można wzbogacać zasoby i kontynuować sukcesywne wdrażanie cyfryzacji, ale nie będzie to skuteczne bez kompetentnych i życzliwych pracowników.

Najmocniejsze strony bibliotek medycznych według ankietowanych to: kompetencje pracowników – ocena 4,68; kultura obsługi (życzliwość, nastawienie, pomoc) – ocena 4,59; praca bibliotekarzy – ocena 4,58; dyspozycyjność pracowników – ocena 4,57; czas realizacji zamówienia – ocena 4,47. Dość wysoko ocenione zostały także warunki lokalowe, wyposażenie oraz możliwość korzystania z komputerów i Internetu. Wydaje się, że po latach pomijania bibliotek przy rozdziale dotacji inwestycje w infrastrukturę przynoszą efekt – estetyka i warunki pracy w bibliotekach się poprawiają.

Warto zwrócić uwagę również na oceny dotyczące zbiorów: zasoby elektroniczne i audiowizualne zyskały wyższą notę niż tradycyjne, drukowane. Rewolucja cyfrowa trwa, nic jej nie zatrzyma i biblioteki medyczne czynnie w niej uczestniczą. Dostęp do zasobów elektronicznych, komputerów i stron internetowych bibliotek staje się powszechny. Jednak użytkownicy nadal przychodzą do nas przede wszystkim w celu wypożyczenia książek bądź skorzystania ze zbiorów na miejscu, a także dlatego, że potrzebują odpowiednich warunków do nauki i pracy. Trzeba zatem stwierdzić, iż katastroficzne wizje bibliotek bez książek na razie się nie spełnią [5]. A fakt, że respondenci byli najmniej zadowoleni ze zbiorów drukowanych, wynika zapewne z największego zainteresowania właśnie nimi, przez co nie każdy może otrzymać wszystkie potrzebne pozycje. To paradoks, z którym bibliotekarze często mają do czynienia.

Badanie satysfakcji pozwoliło poznać potrzeby i zwyczaje użytkowników. Poza prostą konstatacją, że najniżej oceniane aspekty wymagają poprawy lub reorganizacji, z ankiety wynikają pośrednio kolejne wnioski, jak zdecydowanie częstsze korzystanie z zasobów elektronicznych przez użytkowników powyżej 45. roku życia czy wzrost ocen wraz

wiekim respondentów i częstotliwością odwiedzin. Można zatem założyć, że większe doświadczenie i lepsza orientacja w niuansach bibliotecznej oferty pozwalają bardziej ją docenić. Niższe noty wynikają więc w pewnej mierze z niezajomości zasad udostępniania i braku określonych umiejętności, które umożliwiają dostęp do pełni usług i zasobów. To wskazuje na konieczność rozwoju szkoleń, jednak także zadać retoryczne pytanie: czy to możliwe, aby oferta edukacyjna była tak nieatrakcyjna, że korzysta z niej zaledwie niecałe 3,5% użytkowników? Zwłaszcza że wiele osób nie zdaje sobie sprawy z rozpiętości oferty i możliwości organizacji szkoleń na wybrany temat.

Relatywnie niskie oceny i mniejsze zainteresowanie ofertą kulturalną bibliotek sugerują istnienie pewnych braków w popularyzacji takiej działalności. Zarazem jednak deklarowane cele odwiedzin wyraźnie potwierdzają, że w bibliotekach medycznych organizacja wydarzeń kulturalnych nie spotyka się z entuzjastycznym przyjęciem; użytkownicy podchodzą do działalności badanych instytucji zdecydowanie bardziej pragmatycznie.

Na marginesie badań pojawił się jeszcze jeden interesujący wniosek – okazało się, że zdecydowaną większość ankiet (ponad 76%) wypełniły kobiety, które faktycznie znacznie częściej wybierają studia medyczne. Ten wskaźnik jest jednym z przykładów potwierdzających skuteczność metodologii, pokazuje bowiem zbieżność z podobnymi badaniami organizowanymi wcześniej [6]. Dzięki temu można z dużym prawdopodobieństwem przyjąć, że zebrane dane są wymierne i wiarygodne.

Uczestnicy ankiety mieli też okazję wyrazić swoje opinie o bibliotekach medycznych w sposób bezpośredni, wpisując uwagi. Oprócz wielu życzliwych słów pojawiły się sugestie dotyczące kierunku dalszego rozwoju bibliotek (zwiększenie liczby dostępnych komputerów czy pokoi cichej nauki). Niektóre z komentarzy miały wydźwięk humorystyczny i tylko pośrednio odnosiły się do oferty instytucji – przykładowo: „Czynnikiem mobilizującym do korzystania z naszej Biblioteki jest fakt, że Panowie są bardzo przystojni!” lub „Byłaby 5, gdyby były kanapy do spania i stoły do jedzenia”.

REFERENCE LIST

1. Ball R. Satysfakcja klienta jako kluczowy czynnik sukcesu biblioteki. *Przegląd biblioteczny*. 2009;(1):5–15.
2. Marcinkowski P. Bibliotekarz w akademickim knowledge space. In: III Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej: Biblioteki w procesie dydaktycznym i badaniach naukowych: Łódź, 25-27 czerwca 2008 r. Łódź: Politechnika Łódzka; 2008. p. 415–22.

3. Jankowska MA. Powszechna edukacja informacyjno-komunikacyjna jako atrybut bibliotekarstwa akademickiego. *Biuletyn EBIB* [Internet]. 2005;(1). [cited 05/21/2019] Available from: <http://www.ebib.pl/2005/62/jankowska.php>
4. Derfert-Wolf L, Sobielga J, Strzelczyk E, Zawałkiewicz A. Ogólnopolskie badania satysfakcji użytkowników bibliotek szkół wyższych w 2017 r. – raport [Internet]. *Analiza Funkcjonowania Bibliotek Naukowych*; 2018. [cited 04/19/2019] Available from: http://pliki.sbp.pl/afb/afbn/new/Sprawozdanie_akademickie_2018.pdf
5. Boeske Ł. Biblioteka „humansize”. *Biuletyn EBIB* [Internet]. 2018;(179). [cited 05/20/2019] Available from: <http://open.ebib.pl/ojs/index.php/ebib/article/view/632>
6. Janucik A, Fiedorowicz M. Użytkownik XXI wieku w bibliotece medycznej. Raport z badań. *Forum Bibliotek Medycznych*. 2016;9(1):211–26.

MAŁGORZATA FLORIANOWICZ

Main Library, Medical University of Gdańsk, Poland

Starszy bibliotekarz w Bibliotece Głównej Gdańskiego Uniwersytetu Medycznego, od 2009 r. w Oddziale Czasopism, obecnie w Oddziale Udostępniania Zbiorów.

MAŁGORZATA GORCZEWSKA

Main Library, Medical University of Gdańsk, Poland

Kustosz w Bibliotece Głównej Gdańskiego Uniwersytetu Medycznego. Przez 17 lat pracowała jako kierownik Oddziału Udostępniania Zbiorów, obecnie prowadzi wypożyczalnię międzybiblioteczną. W 1990 r. była jedną z inicjatorek powołania Stowarzyszenia Amnesty International i przez trzy kolejne kadencje pełniła funkcje w zarządzie. Aktualnie jest wolontariuszką w Centrum Wsparcia Imigrantów i Imigrantek w Gdańsku.

KAMILA MACHOWINA

Main Library, Medical University of Gdańsk, Poland

Absolwentka Wydziału Filologicznego Uniwersytetu Gdańskiego. Bibliotekarka z kilkunastoletnim stażem, od 2017 r. związana z Biblioteką Główną Gdańskiego Uniwersytetu Medycznego. Ceni pracę z czytelnikiem. Jej zainteresowania zawodowe koncentrują się wokół działalności informacyjnej bibliotek i kierunków rozwoju usług bibliotecznych.

JAKUB RUSAKOW

Main Library, Medical University of Gdańsk, Poland

Correspondence to: jakubrusakow@gumed.edu.pl

ORCID: 0000-0003-3233-7815

Absolwent filologii polskiej na Uniwersytecie Gdańskim, doktor nauk humanistycznych w zakresie literaturoznawstwa. Od 2017 r. związany z Biblioteką Główną Gdańskiego Uniwersytetu Medycznego, gdzie pracuje w Oddziale Informacji Naukowej i Promocji. Jest autorem rozprawy doktorskiej na temat twórczości literackiej Jana Himilbsbacha. Współpracował z wydawnictwem Międzyzmorze, redagując polskie edycje słoweńskich powieści: *Czefurzy raus!* Gorana Vojnovića oraz *Miłości Sinobrodego* Vinka Möderndorfera.

.....
nazwa biblioteki przeprowadzającej badania

Badanie satysfakcji użytkowników biblioteki

Szanowna/y Pani/e,

prosimy o wypełnienie **krótkiej, anonimowej** ankiety, której celem jest ocena jakości naszych usług. Jej wyniki pomogą nam lepiej dostosować funkcjonowanie biblioteki do potrzeb użytkowników. Prosimy o szczerą odpowiedź, zgodną z Pana/i odczuciami.

Bardzo dziękujemy za poświęcony czas!

I. W jakim celu odwiedza Pan/Pani zazwyczaj bibliotekę?

Proszę uwzględnić zarówno osobistą obecność w bibliotece, jak i odwiedzanie strony internetowej. (proszę zaznaczyć wszystkie właściwe odpowiedzi)

<input type="checkbox"/>	korzystam z informacji zamieszczonych na witrynie internetowej biblioteki, której dotyczy ankieta
<input type="checkbox"/>	korzystam z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece
<input type="checkbox"/>	korzystam z urządzeń kopiujących (<i>np. ksero, drukarki, skanera</i>)
<input type="checkbox"/>	korzystam z zasobów elektronicznych (<i>katalogi, bazy danych, czasopisma elektroniczne, książki elektroniczne itp.</i>)
<input type="checkbox"/>	korzystam ze zbiorów biblioteki na miejscu
<input type="checkbox"/>	poszukuję potrzebnych informacji (<i>związanych np. z nauką, pracą zawodową, życiem codziennym itp.</i>)
<input type="checkbox"/>	spędzam wolny czas
<input type="checkbox"/>	uczestniczę w szkoleniach organizowanych przez bibliotekę (<i>dotyczących np. korzystania z biblioteki, obsługi komputerów, finansów itp.</i>)
<input type="checkbox"/>	uczestniczę w wydarzeniach kulturalnych organizowanych przez bibliotekę
<input type="checkbox"/>	uczę się / pracuję
<input type="checkbox"/>	wypożyczam zbiory do domu (<i>książki, audiobooki, czasopisma i inne</i>)

II. Jak Pan/Pani ocenia całość usług bibliotecznych?

(wg skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza „bardzo źle”, a 5 oznacza „bardzo dobrze”).

III. Jak Pan/Pani ocenia:

(wg skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza „bardzo źle”, a 5 oznacza „bardzo dobrze”. W przypadku gdy Pan/Pani nie korzysta z danej usługi lub biblioteka jej nie oferuje, proszę wybrać opcję NK – „Nie korzystam”).

		1	2	3	4	5	NK
1	warunki lokalowe i czytelność oznakowania w bibliotece	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	wyposażenie biblioteki (umeblowanie, dostępność i jakość sprzętu)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	godziny otwarcia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	pracowników biblioteki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4a	kulturę obsługi (życzliwość, nastawienie, pomoc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4b	kompetencje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4c	dyspozycyjność	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	zbiory drukowane, np. książki, czasopisma (kompletność, przydatność, liczba egzemplarzy, aktualność itp. w stosunku do oczekiwań)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	zbiory audiowizualne, np. audiobooki, filmy, nagrania (kompletność, przydatność, liczba egzemplarzy, aktualność itp. w stosunku do oczekiwań)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	zasoby elektroniczne, np. e-booki, czasopisma elektroniczne, bazy bibliograficzne i pełnotekstowe (kompletność, aktualność itp. w stosunku do oczekiwań)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	zasady wypożyczeń	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8a	czas realizacji zamówienia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8b	dopuszczalną liczbę egzemplarzy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8c	dopuszczalny okres wypożyczeń	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	usługi informacyjne (informowanie o zbiorach, wyszukiwanie zbiorów i informacji)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	wydarzenia kulturalne (wystawy, pokazy, spotkania itp. organizowane przez bibliotekę)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	ofertę edukacyjną (szkolenia, kursy, warsztaty, seminaria itp. organizowane przez bibliotekę)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	witrynę internetową biblioteki (przydatność, zakres, aktualność i czytelność zamieszczonych informacji)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	możliwości korzystania z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	możliwości korzystania z urządzeń kopiujących (np. ksero, drukarki, skanera)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

IV. Jeżeli w Pana/Pani opinii występują problemy utrudniające korzystanie z biblioteki lub ma Pan/Pani sugestie dotyczące usprawnienia funkcjonowania naszej instytucji, prosimy o ich wyrażenie.

.....
.....
.....
.....
.....
.....

V. Metryczka

<p>Płeć:</p> <p><input type="checkbox"/> Kobieta</p> <p><input type="checkbox"/> Mężczyzna</p>	<p>Wiek:</p> <p><input type="checkbox"/> 16–19</p> <p><input type="checkbox"/> 20–24</p> <p><input type="checkbox"/> 25–44</p> <p><input type="checkbox"/> 45–60</p> <p><input type="checkbox"/> powyżej 60 lat</p>
<p>Status użytkownika:</p> <p><i>(proszę zaznaczyć wyłącznie <u>jedną, dominującą</u> możliwość)</i></p> <p><input type="checkbox"/> student <i>(proszę skonkretyzować)</i></p> <p><input type="checkbox"/> doktorant</p> <p><input type="checkbox"/> pracownik <i>(proszę skonkretyzować)</i></p> <p><input type="checkbox"/> inny</p>	<p>Jak często korzysta Pan/Pani z usług biblioteki?</p> <p><input type="checkbox"/> kilka razy w tygodniu</p> <p><input type="checkbox"/> kilka razy w miesiącu</p> <p><input type="checkbox"/> przynajmniej raz w miesiącu</p> <p><input type="checkbox"/> rzadziej niż raz w miesiącu</p> <p><input type="checkbox"/> przynajmniej raz w roku</p> <p><input type="checkbox"/> korzystam sporadycznie <i>(rzadziej niż raz w roku)</i></p>