

Anna Sidorczuk

Biblioteka Politechniki Białostockiej
Białystok, Polska

Wizerunek Biblioteki Politechniki Białostockiej w oczach jej czytelników – analiza ankiet

Wstęp

Badania potrzeb użytkowników i ich zadowolenia z oferowanych przez bibliotekę usług, to coraz częściej stosowana metoda mierzenia jakości i efektywności pracy bibliotek, a zarazem najpopularniejszy kierunek badań bibliotekoznawczych na świecie. Pełnią one ważną funkcję, bowiem pomagają zdiagnozować wymagania użytkowników biblioteki. Poprzez analizę wyników otrzymujemy informację o tym, w jakim stopniu spełniane są oczekiwania czytelników. Istotne jest to, gdyż istnieje przekonanie, że to właśnie użytkownik jest najważniejszym elementem składowym systemu bibliotecznego¹, natomiast szeroki wachlarz usług świadczonych przez bibliotekę oraz rozbudowany i różnorodny księgozbiór dostosowany do potrzeb i preferencji czytelników, to czynniki wpływające na wizerunek biblioteki w oczach społeczeństwa, decydujące o jej przydatności i stopniu wykorzystania². W Bibliotece Politechniki Białostockiej (zwanej dalej: BPB) badania zostały przeprowadzone w 2012 i na przełomie 2013 – 2014 roku. Tuż przed przenosinami do nowego gmachu zbadano, jak czytelnicy oceniają dotychczasową działalność biblioteki i jakich zmian oczekują w przyszłości. Wyniki miały wpływ na organizację pracy i zasad udostępniania księgozbioru w nowym budynku. Kolejne badanie miało ocenić sensowność wprowadzonych rozwiązań oraz służyć wytyczeniu kierunków dalszego rozwoju placówki.

Posłużono się metodą badań ankietowych, gdyż jest to najczęściej stosowana metoda mierzenia wyników pracy biblioteki. Umożliwia ona zebranie dużej ilości

¹ M. Podgórska, *Potrzeby informacyjne współczesnego użytkownika – rozważania na przykładzie biblioteki naukowej Dolnośląskiej Szkoły Wyższej Edukacji Towarzystwa Wiedzy Powszechnej we Wrocławiu*, W: *Działalność naukowa i informacyjna bibliotek uczelnianych – teoria a praktyka*, red. M. Czyżewska, Białystok : Wyższa Szkoła Ekonomiczna, 2005, s. 31.

² E. B. Zybert, *Kultura organizacyjna w bibliotekach. Nowe i stare idee w zarządzaniu biblioteką*, Warszawa : Wydaw. SBP, 2004, s. 187–188.

danych w krótkim czasie, a także dostarcza niezbędnych i dokładnych informacji na temat opinii użytkowników o oferowanych usługach, wskazuje ewentualne problemy i podpowiada rozwiązania oraz pomaga wyjaśnić pojmowanie usługi przez bibliotekarzy, a także przyjmowane przez nich założenia co do potrzeb użytkowników³.

W chwili obecnej 20.02-30.04.2017 r. w BPB przeprowadzane jest Badanie satysfakcji użytkowników bibliotek szkół wyższych. Jest ono uzupełnieniem analiz funkcjonalności dla bibliotek naukowych.⁴ To standardowy, jednolity dla wszystkich bibliotek naukowych kwestionariusz badań satysfakcji użytkowników. Wśród pytań znalazły się te dotyczące celu wizyt w bibliotece, ich częstotliwości, a także ogólnej i szczegółowej oceny usług bibliotecznych. Badanie przybrało formę ankiety dostępnej i wypełnianej tylko i wyłącznie online. Niestety, ale na wynikach ostatniego badania, nie można się jeszcze opierać.

Wizerunek Biblioteki

Wizerunek instytucji, to obraz jaki odbierają osoby mające z nią styczność. Może być on obiektywny, subiektywny lub obojętny. Może wynikać z własnego doświadczenia, czy zasłyszanych poglądów. Wreszcie może być prawdziwy lub fałszywy. Wyróżnia się również wizerunek wewnętrzny i zewnętrzny, w zależności jaka grupa osób go postrzega. Każda instytucja może mieć kilka różnych wizerunków, w zależności od tego kto będzie ich odbiorcą. Personel danej instytucji tworzy grupę otoczenia wewnętrznego, zaś do zewnętrznego otoczenia społecznego można zaliczyć: grupę obecnych i przyszłych użytkowników instytucji, społeczność lokalną, osoby i jednostki organizacyjne współpracujące z nią, władze centralne i media.

Wśród czynników, które mają znaczący wpływ na wizerunek biblioteki należy wymienić:

- różnorodność i bogactwo zbiorów w formie tradycyjnej i elektronicznej,
- dostęp do technologii ICT (*Information and Communication Technologies*) umożliwiających nie tylko korzystanie z katalogu bibliotecznego, ale również usprawniających komunikację na linii: biblioteka – bibliotekarz – czytelnik,

³ R. Poll, P. Boekhorst, *Mierzenie jakości. Międzynarodowe zalecenia do pomiaru wykonania zadań w bibliotekach akademickich*, Wrocław : Wydaw. Uniwersytetu Wrocławskiego, 2004, s. 29.

⁴ *Analiza Funkcjonowania Bibliotek: wskaźniki efektywności i dane statystyczne* [online], [dostęp 10.05.2017]. Dostępny w: HYPERLINK «<http://afb.sbp.pl/materialy,materiale>» <http://afb.sbp.pl/materialy,materiale>

- wykwalifikowany w obsłudze użytkownika i doskonalący swoje umiejętności zawodowe personel,
- odpowiednie warunki lokalowe z przemyślanymi rozwiązaniami architektonicznymi, umożliwiającymi szybki i łatwy dostęp do zbiorów,
- godziny otwarcia,
- nowoczesną i funkcjonalną stronę internetową, dostosowaną do możliwości przeciętnego użytkownika,
- usługi dodatkowe, czyli: dostęp do sprzętu IT – komputery z dostępem do Internetu, tablety, czytniki książek elektronicznych, usługi digitalizacyjne lub reprograficzne – ksero/skaner, wypożyczenia międzybiblioteczne, szkolenia biblioteczne, bazy danych,
- materiały reklamowe, takie jak: zakładki, informatory, plakaty, ulotki informujące o bibliotece i jej usługach.

Jednak jak zauważyła K. Olesiak «posiadanie bogatego księgozbioru, kompetentnego i profesjonalnego zespołu bibliotekarzy oraz szerokiego wachlarza usług coraz częściej okazuje się niewystarczające»⁵. Wykreowanie dobrego wizerunku biblioteki nie należy również do szybkich i łatwych zadań. To proces, który przebiega na wielu płaszczyznach i na który trzeba pracować długotrwale. Ponadto jak pisze M. Czyżewska «podobnie jak wizerunek uczelni, wizerunek biblioteki nie ma charakteru trwałego, niezmiennego, a zależy od wielu czynników np. fazy rozwoju biblioteki uczelni, czy konkurencji na rynku, która oferuje wysokie standardy usług»⁶. Dobry wizerunek i swego rodzaju marka biblioteki z całą pewnością przyczynia się do rozpowszechnienia usług bibliotecznych, a co za tym idzie zwiększenia liczby czytelników, a także wzmocnienia pozycji w środowisku lokalnym.

Podobnie, jak inne instytucje, biblioteka funkcjonuje w otoczeniu społecznym i pełni w nim określoną rolę, a chcąc pozostać instytucją ważną dla otoczenia, musi brać pod uwagę jego potrzeby, dostosować się do jego oczekiwań, przy jednoczesnym byciu konkurencyjnym względem innych instytucji. Niezwykle ważnym jest więc badanie i ocenianie relacji biblioteki z jej użytkownikiem, mierzenie jakości świadczonych usług i badanie potrzeb czytelników.

⁵ K. Olesiak, *Public relations jako instrument kreowania wizerunku bibliotek*, W: *Biblioteka i Edukacja* 2016, nr 9, s. 7.

⁶ M. Czyżewska, *Wizerunek biblioteki a przewaga konkurencyjna szkół wyższych*, W: *Kształtowanie wizerunku biblioteki*, red. M. Czyżewska, Białystok: Wyższa Szkoła Ekonomiczna, 2007, s. 60.

Metoda Badawcza

O wypełnienie ankiet zostali poproszeni wszyscy chętni użytkownicy biblioteki – zarówno studenci, jak i pracownicy Politechniki Białostockiej. Kwestionariusze ankiet opracowała autorka. Badania przeprowadzono w dniach 20.03-29.06.2012 roku oraz 27.11.2013-03.03.2014. W obu przypadkach użytkownicy biblioteki mieli możliwość wypełnienia ankiety zarówno w wersji drukowanej, jak i online poprzez formularz do którego link zamieszczono na stronie internetowej. W pierwszym badaniu zwrócono 245 wypełnionych ankiet, w drugim – 170. Ankiety zawierały kilkanaście pytań. Większość stanowiła pytania zamknięte, gdzie należało wybrać jedną właściwą odpowiedź, wyrażającą natężenie oceny. Brak odpowiedzi traktowano jak odpowiedź: «nie mam zdania». Ostatnie pytania, były pytaniami otwartymi, gdzie użytkownicy mieli możliwość wyrażenia swoich opinii, uwag i przemyśleń. Przedmiotem badania były następujące obszary tematyczne: czytelnicy, godziny otwarcia placówki, zasoby biblioteczne, oferowane usługi, personel, infrastruktura placówki.

W próbie objętej badaniem zdecydowanie dominowały kobiety, co może zaskakiwać zważywszy na profil uczelni. W pierwszym badaniu wzięły udział 152 kobiety i 93 mężczyzn, zaś w drugim 116 kobiet i 54 mężczyzn. Może być to związane z tym, iż kobiety znacznie częściej korzystają z biblioteki i chętniej dzielą się opinią. Mężczyźni częściej podchodzą do nauki w sposób praktyczny, poprzez udział w różnego rodzaju kołach zainteresowań, projektach, itd. Z reguły są też bardziej skryci. Nie bez znaczenia jest też fakt ilości studiujących dziewcząt, będący pokłosiem ogólnopolskiej akcji: «Dziewczyny na Politechniki».

W pierwszym badaniu wzięto pod uwagę opinie studentów oraz pracowników, z uwagi na to, iż byli to główni użytkownicy BPB. W kolejnym rozróżniono też doktorantów oraz osoby spoza uczelni, które coraz częściej zaczęły odwiedzać bibliotekę i korzystać z jej zasobów i usług. Częstsze odwiedziny osób spoza uczelni wiązać się mogą z nowym budynkiem, który osoby z zewnątrz chciałyby zobaczyć. Kolejnym powodem, który może mieć z tym związek, to «uwolnienie księgozbioru», poprzez organizację wolnego dostępu do zbiorów, przez co stały się one chętniej wykorzystywane zarówno przez rodzimych czytelników, jak i inne osoby. W przypadku badania z 2012 roku ankiety wypełniło 207 studentów oraz 38 pracowników. W badaniu z 2014 roku kwestionariusze uzyskano od 133 studentów, 23 pracowników, 7 doktorantów oraz 7 osób spoza uczelni.

Analiza anket

Pierwsze pytanie dotyczyło częstotliwości korzystania z BPB i jej agend. W badaniu z 2012 roku najwięcej osób z Biblioteki Głównej (Wypożyczalnia, Wypożyczalnia Międzybiblioteczna, Oddział Informacji Naukowej, Czytelnia) korzystało kilka razy w semestrze – 99 wskazań. 45 osób zadeklarowało, iż z Biblioteki Głównej korzysta kilka razy w miesiącu, 39 wskazało, iż korzysta rzadziej niż raz w roku, 36 – kilka razy w roku i 13 – kilka razy w tygodniu.

Jeżeli chodzi o biblioteki wydziałowe, odpowiedzi kształtowały się odmiennie. Największą ilość wskazań, bo 82 zdobyło sformułowanie – kilka razy w miesiącu. 62 osoby zadeklarowały, iż korzystają z Biblioteki Wydziałowej kilka razy w tygodniu, zaś 52 – kilka razy w semestrze. Znacznie mniej osób wskazało, iż korzysta z biblioteki wydziałowej kilka razy w roku – 19 i rzadziej niż raz w roku – 14. Taki sposób korzystania z biblioteki bardzo łatwo można wytłumaczyć rozproszeniem jej agend. O wiele łatwiej czytelnikom korzystać z bibliotek wydziałowych i czynią to częściej. Znajdują tam księgozbiór im potrzebny, znają rozkład zbiorów w czytelni, zaś bibliotekarze szybciej mogą odnaleźć, czy nawet polecić potrzebną książkę, wiedząc że chwilę temu miał ją w rękach wykładowca.

W przypadku Czytelni Czasopism, odpowiedzi wyglądały następująco: najwięcej wskazań, bo aż 96 dotyczyło opcji rzadziej niż raz w roku, 45 – kilka razy w roku, 25 – kilka razy w semestrze, 22 – kilka razy w miesiącu i 13 – kilka razy w tygodniu. Analizując odpowiedzi na to pytanie należy pochylić się nad lokalizacją danej agendy bibliotecznej, bowiem była to czytelnia zlokalizowana na parterze jednego z Domów Studenta, przez co nie każdy tam trafiał. Wygodniej było użytkownikowi skorzystać z czasopism dostępnych w bibliotece wydziałowej, czy prasy do której był dostęp w Oddziale Informacji Naukowej, niż szukać Czytelni Czasopism w akademiku.

W badaniu z 2014 roku pytanie dotyczące częstotliwości korzystania z BPB dało następujące odpowiedzi. Najwięcej osób korzysta z niej kilka razy w miesiącu – 62 wskazania, 49 respondentów wykazało, iż korzysta z tej placówki kilka razy w semestrze i nieco mniej bo 44 osoby kilka razy w tygodniu. Cieszą bardzo niskie wskazania na odwiedziny kilka razy do roku – 10 odpowiedzi i rzadziej niż raz w roku – tylko 5 wskazań. Oznacza to, iż BPB jest miejscem często i chętnie odwiedzanym przez użytkowników. Użytkownicy mają tu szerszy zakres księgozbioru, niż w poprzednich lokalizacjach – nie jest on rozproszony po wydziałach. Kabiny do pracy indywidualnej i grupowej, z których czytelnicy bardzo często i bardzo chętnie korzystają, a także możliwość wypożyczenia książek z czytelni.

W badaniu z 2014 roku zapytano, odwołując się do ankiety z 2012 roku, o częstotliwość korzystania z poszczególnych agend BPB. Odpowiedzi respondentów wskazuje tabela (Tab. 1).

	najczęściej	często	czasem	rzadko	wcale	brak danych
Wypożyczalnia	64	35	25	22	17	7
Wypożyczalnia międzybiblioteczna	20	9	16	27	75	23
Czytelnia książek	50	30	42	14	22	12
Czytelnia czasopism	18	30	31	21	51	19
Czytelnia elektroniczna	29	14	19	18	70	20
Oddział Informacji Naukowej	19	11	14	20	82	24
Biblioteka wydziałowa*	90	18	8	13	249	28

**Suma udzielonych odpowiedzi*

Tab. 1. Częstotliwość korzystania z agend Biblioteki Politechniki Białostockiej w 2014 roku (Opracowanie własne).

Czytelnicy najczęściej korzystają z usług Wypożyczalni, Czytelni Książek i bibliotek wydziałowych, które istnieją poza kampusem – Biblioteka Wydziału Architektury, Biblioteka Wydziału Zarządzania, Biblioteka Zamiejscowego Wydziału Leśnego. Biblioteki wydziałów, które zlokalizowane są na kampusie zostały przeniesione do budynku Centrum Nowoczesnego Kształcenia, gdzie mieści się BPB, de facto więc nie istnieją. Stąd też tak duża liczba wskazań «wcale» przy bibliotekach wydziałowych. Z Wypożyczalni Międzybibliotecznej i Oddziału Informacji Naukowej korzystają głównie pracownicy, studenci ostatnich lat studiów i doktoranci. Jeżeli chodzi o Czytelnię Czasopism, to wskazania takie można wytłumaczyć dostępnością czasopism w Internecie w ramach Open Access, czy wykupywanych przez Bibliotekę baz danych. Czytelnię elektroniczną wykorzystują głównie studenci Erasmus i osoby mieszkające w akademikach. Nie jest to czytelnia często wykorzystywana z uwagi na to, iż komputery są również rozmieszczone w Czytelniach książek. Czytelnicy częściej korzystają ze sprzętu w Czytelniach książek z uwagi na to, iż mają tam zarówno dostęp do komputera, jak i księgozbioru, a stanowiska komputerowe tam umieszczone mają zainstalowane specjalistyczne programy.

W 2014 roku zapytano również o to, w jakim celu użytkownik odwiedza BPB i czy robi to odwiedzając bibliotekę osobiście, czy za pośrednictwem komputera i Internetu. Odpowiedzi kształtowały się tak, jak wskazuje tabela (Tab. 2).

Pyt. 3. W jakim celu odwiedza Pan/Pani zazwyczaj bibliotekę
(fizycznie-w bibliotece lub wirtualnie-przez Internet)?

	fizycznie	wirtualnie
korzystam z usług Wypożyczalni międzybibliotecznej	58	38
przeszukuję katalog biblioteczny	36	97
korzystam z baz online	26	102
zasięgam informacji	67	55
rejestruję publikacje	33	25
sprawdzam cytowania	22	35
sprawdzam punkty za publikację	10	34
potrzebuję raportu z bazy publikacji	12	35
potrzebuję pomocy w doborze literatury	49	31
uczestniczę w szkoleniach	18	27
wypożyczam zbiory do domu	131	
korzystam z książek w czytelni	119	
korzystam z czasopism w czytelni	74	
korzystam z norm	41	
korzystam z pokoi pracy indywidualnej	41	
korzystam z pokoi pracy grupowej	65	
korzystam ze sprzętu i Internetu	81	
korzystam z urządzeń kopiujących	63	
spotykam się w celach towarzyskich	26	
w innych celach (jakich?)	5 - rejestracja artykułów - ogrzanie się - pisanie pracy - zajęcia z jęz. angielskiego - weryfikacja danych	

Tab. 2. Cel odwiedzin Biblioteki Politechniki Białostockiej na podstawie badań z 2014 roku
(Opracowanie własne).

Najwięcej osób przychodzi do BPB, aby wypożyczyć książkę do domu – 131 wskazań lub skorzystać z niej w czytelni – 119, co potwierdzają odpowiedzi na wcześniejsze pytanie o częstotliwość wykorzystania tych agend. Kolejnym miejscem, gdzie użytkownicy kierują swe kroki jest Czytelnia Czasopism. Użytkownicy BPB równie chętnie korzystają ze sprzętu komputerowego wraz z dostępem do Internetu. Czytelnicy przychodzą również po to, by zasięgnąć informacji, skorzystać z pokoi pracy grupowej oraz urządzeń kopiujących. Lecz równie chętnie korzysta się z oferty biblioteki wirtualnie, czyli nie przestępując jej progu – przez Internet. Użytkownicy najczęściej wskazują tu ofertę baz online, w ten sposób korzystają też z katalogu bibliotecznego – przeszukując go. Równie

często bez konieczności wizyty w placówce czytelnicy zasięgają informacji – korzystając z telefonów, maili, formularzy kontaktowych umieszczonych na stronie biblioteki lub komunikatorów (skype), czy portali społecznościowych. Dużo osób korzysta w ten sposób z Wypożyczalni Międzybibliotecznej (38 wskazań) – składając zamówienia lub w pełni, gdy zamówione materiały są w formie elektronicznej (skany). Pracownicy i doktoranci w ten sposób sprawdzają swoje cytowania, punkty za publikację lub proszą o raporty z Bazy publikacji i dorobku artystycznego pracowników i doktorantów PB.

Następne pytanie dotyczyło oceny usług oferowanych przez BPB. Usługi świadczone przez tę placówkę są oceniane pozytywnie. Gro wskazań, to sformułowania: zdecydowanie dobrze i raczej dobrze. Część osób nie ma świadomości o istnieniu, lub potrzeby korzystania z usług Oddziału Informacji Naukowej, czy Wypożyczalni Międzybibliotecznej, co wyjaśnia wskazania na sformułowanie: nie mam zdania przy tych agendach. Odpowiedzi: raczej źle i zdecydowanie źle przeważały w przypadku bibliotek wydziałowych, które de facto były czytelniami, a to dla niektórych czytelników było faktem nie do przyjęcia i zaakceptowania. Wyniki badania z 2012 roku przedstawiono w tabeli (Tab. 3).

Pyt. 3. Jak ocenia Pan/Pani usługi Biblioteki PB?

	zdecydowanie dobrze	raczej dobrze	raczej źle	zdecydowanie źle	nie mam zdania
Wypożyczalnia	113	92	7	6	22
Wypożyczalnia międzybiblioteczna	49	73	8	3	101
Oddział Informacji Naukowej	37	64	8	3	120
Czytelnia	81	85	14	8	52
Biblioteka wydziałowa	91	68	25	35	19

Tab. 3. Ocena usług Biblioteki Politechniki Białostockiej na podstawie badań z 2012 roku
(Opracowanie własne).

Odpowiedzi w kolejnej edycji badań ankietowych kształtowały się w podobny sposób. Cieszyć więc powinien fakt dobrej oceny usług oferowanych przez BPB. Wyniki z badania z 2014 roku kształtują się następująco (Tab. 4).

Pyt. 4. Jak ocenia Pan/Pani usługi Biblioteki PB?

	zdecydowanie dobrze	raczej dobrze	raczej źle	zdecydowanie źle	nie mam zdania
Wypożyczalnia	107	48	3	3	9
Wypożyczalnia międzybiblioteczna	47	35	2	3	72
Czytelnia książek	95	51	2	2	15
Czytelnia czasopism, norm i zbiorów specjalnych	60	40	5	2	52
Oddział Informacji Naukowej	36	23	0	1	97
Biblioteka wydziałowa*	44	35	6	9	258

*Suma udzielonych odpowiedzi

Tab. 4. Ocena usług Biblioteki Politechniki Białostockiej na podstawie badań z 2014 roku
(Opracowanie własne).

Kolejne pytanie miało na celu poznanie opinii użytkowników na temat zasobów BPB i ich dostępności. Czyelnicy doceniają bogatą ofertę tytułów prasy bieżącej oraz czasopism naukowych, co potwierdzają liczne wskazania «raczej dobrze» w tych przypadkach, jednakże spore grono osób z nich nie korzysta, skąd wskazania «nie mam zdania». Wspomniano już wcześniej o lokalizacji Czytelni Czasopism, a także fakcie coraz większej ilości publikacji online czasopism, co może być kluczowymi elementami udzielenia takich odpowiedzi. Tematyka księgozbioru odpowiadała oczekiwaniom odwiedzających. Układ zbiorów w czytelniach był jasny i nie sprawiał kłopotu korzystającym zeń. Martwić może ocena liczby dostępnych egzemplarzy książek. W BPB najnowsze książki są zakupywane do czytelni, do wypożyczalni zaś trafiają egzemplarze późniejsze. W 2012 roku nie było możliwości wypożyczenia książki czytelnianej. Sądzę, iż właśnie to w tym przypadku przeważało w ocenie użytkowników. Potwierdzają to zresztą odpowiedzi na pytanie o ilość możliwych do wypożyczenia książek. Jeżeli chodzi o okres wypożyczenia książki i czas realizacji zamówienia, to są to usługi oceniane dobrze i bardzo dobrze przez czytelników.

Użytkownicy są zadowoleni też z oferty baz online. W 2012 roku wyniki kształtowały się następująco (Tab. 5).

Pyt. 2. Jak ocenia Pan/Pani zasoby Biblioteki PB oraz ich dostępność?

	zdecydowanie dobrze	raczej dobrze	raczej źle	zdecydowanie źle	nie mam zdania
oferta tytułów prasy bieżącej	39	94	17	6	85
oferta tytułów czasopism naukowych	35	105	18	5	79
tematyka księgozbioru	45	136	20	4	39
liczba dostępnych egzemplarzy książek	16	97	91	33	8
układ zbiorów w czytelnich	54	125	19	6	39
ilość możliwych do wypożyczenia książek	38	90	66	40	9
okres wypożyczenia książek	72	104	37	17	12
czas realizacji zamówienia	125	85	14	3	15
oferta baz online	74	93	21	7	49

Tab. 5. Ocena zasobów Biblioteki Politechniki Białostockiej na podstawie badań z 2012 roku
(Opracowanie własne).

W badaniu z 2014 roku zasoby BPB zostały dobrze ocenione, podobnie jak ich dostępność. Wyniki nie odbiegają zbyt od tych z 2012 roku. Czytelnicy pozytywnie przyjęli również możliwość swobodnego przeglądania księgozbioru w ramach, tzw. wolnego dostępu. Użytkownicy zaznaczyli, że katalog online jest łatwy i przyjazny w obsłudze (Tab. 6).

Pyt. 5. Jak ocenia Pan/Pani zasoby Biblioteki PB oraz ich dostępność?

	zdecydowanie dobrze	raczej dobrze	raczej źle	zdecydowanie źle	nie mam zdania
oferta tytułów prasy bieżącej	31	69	6	4	52
oferta tytułów czasopism naukowych	36	75	5	2	44
tematyka księgozbioru	50	79	9	2	20
liczba dostępnych egzemplarzy książek	20	59	59	22	5
układ zbiorów w czytelnich	43	89	3	1	21
swobodny dostęp do księgozbioru	80	59	8	2	13
ilość możliwych do wypożyczenia książek	38	67	35	13	11
okres wypożyczenia książek	42	66	30	18	12
czas realizacji zamówienia	89	57	8	4	8
oferta baz online	45	70	16	6	27
łatwość obsługi katalogu online	61	82	9	2	11

Tab. 6. Ocena zasobów Biblioteki Politechniki Białostockiej na podstawie badań z 2014 roku
(Opracowanie własne).

Następnie zapytano o pracowników BPB. Badanie z 2012 roku kreśli obraz bibliotekarza – osoby o wysokiej kulturze osobistej, chętnej do pomocy, komunikatywnej, kompetentnej i profesjonalnej w wykonywaniu swoich obowiązków. Udzielone przez nich informacje są przydatne czytelnikom. Użytkownicy są zadowoleni z czasu obsługi. Kontakt telefoniczny został również pozytywnie oceniony przez badanych, choć nie wszyscy wiedzieli o tej możliwości lub z niej skorzystali.

Niektóre wskazania były negatywne, lecz ogólnie bibliotekarze pracujący w BPB zostali ocenieni pozytywnie. Odpowiedzi respondentów wskazuje tabela (Tab. 7).

Pyt. 4. Jak ocenia Pan/Pani jakość obsługi i kwalifikacje pracowników Biblioteki PB?

	zdecydowanie dobrze	raczej dobrze	raczej źle	zdecydowanie źle	nie mam zdania
kultura osobista	129	70	20	20	6
chęć pomocy	108	72	32	26	8
kompetencje i profesjonalizm	117	75	23	17	13
przydatność i jakość udzielanych informacji	103	86	24	20	12
czas obsługi	114	89	21	15	8
komunikatywność	119	61	30	28	8
kontakt telefoniczny	44	39	14	12	130

Tab. 7. Ocena pracowników Biblioteki Politechniki Białostockiej na podstawie badań z 2012 roku (Opracowanie własne).

Zaś w 2014 roku «notowania» bibliotekarzy BPB wzrosły. Odpowiedzi kształtowały się następująco (Tab. 8).

Pyt. 6. Jak ocenia Pan/Pani jakość obsługi i kwalifikacje pracowników Biblioteki PB?

	zdecydowanie dobrze	raczej dobrze	raczej źle	zdecydowanie źle	nie mam zdania
kultura osobista	121	37	3	1	4
chęć pomocy i życzliwość	115	44	3	1	3
kompetencje i profesjonalizm	104	55	1	1	5
przydatność i jakość udzielanych informacji	107	50	1	0	8
czas obsługi	96	58	5	2	5
komunikatywność	108	44	4	1	9
kontakt telefoniczny/mailowy	51	34	5	2	72

Tab. 8. Ocena pracowników Biblioteki Politechniki Białostockiej na podstawie badań z 2014 roku (Opracowanie własne).

Kolejne pytanie dotyczyło godzin otwarcia BPB. W 2012 roku w ocenie użytkowników BPB była otwarta w odpowiednich godzinach (Tab. 9).

Pyt. 6. Jak ocenia Pan/Pani godziny otwarcia Biblioteki PB?

	Biblioteka Główna	Biblioteka wydziałowa	Czytelnia Czasopism
zdecydowania dobrze	69	62	41
raczej dobrze	127	105	77
raczej źle	16	32	12
zdecydowanie źle	3	23	4
nie mam zdania	29	20	107

Tab. 9. Ocena godzin otwarcia Biblioteki Politechniki Białostockiej na podstawie badań z 2012 roku (Opracowanie własne).

W 2014 roku wskazania były podobne. Mylić może ocena «nie mam zdania» przy bibliotekach wydziałowych, co zapewne wiąże się z ich likwidacją w obrębie kampusu. Odpowiedzi respondentów wskazuje tabela (Tab. 10).

Pyt. 7. Jak ocenia Pan/Pani godziny otwarcia Biblioteki PB?

	Biblioteka Główna	Biblioteka wydziałowa*
zdecydowania dobrze	74	23
raczej dobrze	72	52
raczej źle	9	9
zdecydowanie źle	4	7
nie mam zdania	10	261

*Suma udzielonych odpowiedzi

Tab. 10. Ocena godzin otwarcia Biblioteki Politechniki Białostockiej na podstawie badań z 2014 roku (Opracowanie własne).

Następnie zapytano o nowe technologie w Bibliotece. W 2012 roku czytelnicy docenili łatwość obsługi katalogu online. Strona www została również pozytywnie oceniona. Zaskakuje ocena «nie mam zdania» przy elektronicznych kanałach komunikacji, lecz najwidoczniej niezbyt dużo osób korzystało z tych form komunikacji z biblioteką lub o takiej możliwości wiedziało. Pozostałe oceny są pozytywne (Tab. 11).

Pyt. 5. Jak ocenia Pan/Pani wykorzystanie nowych technologii w Bibliotece PB?

	zdecydowa nie dobrze	raczej dobrze	raczej źle	zdecydowanie źle	nie mam zdania
łatwość obsługi katalogu online	102	112	14	5	12
strona internetowa biblioteki	93	133	11	1	6
elektroniczne kanały komunikacji (e-mail, formularz «zapytaj bibliotekarza»)	55	59	10	4	116

Tab. 11. Ocena godzin wykorzystania nowych technologii przez Bibliotekę Politechniki Białostockiej na podstawie badań z 2012 roku (Opracowanie własne).

W roku 2014 zarówno strona internetowa, jak i elektroniczne kanały komunikacyjne zostały dobrze odebrane. Zaskakuje wskazanie przy formularzu «zaproponuj książkę», choć być może jest to bardzo dobrze prowadzonej polityki gromadzenia i braku konieczności korzystania z wymienionego wyżej rozwiązania. Odpowiedzi respondentów ukazuje tabela (Tab. 12).

Pyt. 8. Jak ocenia Pan/Pani wykorzystanie technologii komunikacyjnych w Bibliotece PB?

	zdecydowanie dobrze	raczej dobrze	raczej źle	zdecydowanie źle	nie mam zdania
elektroniczne kanały komunikacyjne	58	48	5	1	55
formularz «zaproponuj książkę»	24	35	3	0	97
strona internetowa	61	64	16	8	19

Tab. 12. Ocena godzin wykorzystania nowych technologii przez Bibliotekę Politechniki Białostockiej na podstawie badań z 2014 roku
(Opracowanie własne).

Zapytano również o infrastrukturę Biblioteki. W 2012 roku czytelnicy chwalili sobie ciszę w czytelniach oraz oznakowanie pomieszczeń i księgozbioru. Zadowalała ich również liczba przeznaczonych dlań komputerów. Użytkownicy sygnalizowali jednoznacznie, iż stan techniczny sprzętu komputerowego pozostawia wiele do życzenia. BPB szykowała się wówczas do przeprowadzki do nowego gmachu, więc nie inwestowała zbytnio w sprzęt, co zostało natychmiast zauważone (Tab. 13).

Pyt. 7. Jak ocenia Pan/Pani infrastrukturę Biblioteki PB?

	zdecydowanie dobrze	raczej dobrze	raczej źle	zdecydowanie źle	nie mam zdania
liczba komputerów dla czytelników	42	96	52	15	40
stan techniczny sprzętu komputerowego	12	64	82	50	36
oznakowanie pomieszczeń i księgozbioru	53	114	30	5	39
cisza w czytelniach	66	113	29	18	18

Tab. 13. Ocena infrastruktury Biblioteki Politechniki Białostockiej na podstawie badań z 2012 roku
(Opracowanie własne).

W 2014 roku ocena infrastruktury BPB poprawiła się. Czytelnicy dobrze i bardzo dobrze oceniają zarówno liczbę komputerów, jak i ich stan techniczny.

Jeżeli chodzi o nowości oferowane na tym polu przez BPB, to również zostały one odebrane pozytywnie. Czytelnicy zadowoleni są z oferowanego oprogramowania i stanowisk do samodzielnych wypożyczeń. Dobrze oceniają też wrzutnię książek, choć wydaje się, iż do tego rozwiązania muszą się jeszcze przekonać. Sugerują, iż mogło by być więcej skanerów, co zapewne ma związek z brakiem punktu ksero w budynku, gdzie mieści się biblioteka. Odpowiedzi kształtowały się następująco (Tab. 14).

Pyt. 9. Jak ocenia Pan/Pani infrastrukturę Biblioteki PB?

	zdecydowanie dobrze	raczej dobrze	raczej źle	zdecydowanie źle	nie mam zdania
liczba komputerów dla czytelników	79	51	11	1	23
dostępne oprogramowanie	45	56	21	6	36
liczba skanerów	28	53	36	13	34
stan techniczny sprzętu komputerowego	66	60	9	1	30
stanowiska do samodzielnych wypożyczeń	71	51	2	2	37
wrzutnia książek	53	34	5	6	68

*Tab. 14. Ocena infrastruktury Biblioteki Politechniki Białostockiej
na podstawie badań z 2014 roku
(Opracowanie własne).*

W 2012 roku Biblioteka Politechniki Białostockiej szykowała się do przeniesienia do nowego budynku dlatego też padło pytanie:

Pyt. 8. Czy podoba się Panu/Pani pod względem architektonicznym budynek Centrum Nowoczesnego Kształcenia, gdzie ma się mieścić biblioteka?

- zdecydowanie tak 99
- raczej tak 85
- raczej nie 22
- zdecydowanie nie 14
- nie mam zdania 24

Większość odpowiedzi była pozytywna. Nie mogło być inaczej, gdyż budynek i jego architektura zostały zauważone w finale konkursu «Życie w Architekturze» w 2012 roku⁷. Ponadto w 2015 roku BPB jako jedyna w Białymstoku przeszła pomyślnie weryfikację pod względem dostępności dla osób z niepełnosprawnością w ramach projektu «Pełnosprawny Białystok» realizowanego przez Fundację Inicjatyw Na Rzecz Osób Niepełnosprawnych «IMPULS» w partnerstwie z Fundacją Szansa Dla Niewidomych⁸.

Jak już to zostało wspomniane, badanie z 2012 roku miało również poznać oczekiwania użytkownika wobec nowej biblioteki, stąd na przykład pytania o tzw. wolny dostęp, czy system samodzielnych zwrotów i wypożyczeń:

Pyt. 9. Czy uważa Pan/Pani, że swobodny dostęp do księgozbioru usprawni odnalezienie poszukiwanej pozycji i pracę Biblioteki?

- zdecydowanie tak 90
- raczej tak 76
- raczej nie 43
- zdecydowanie nie 12
- nie mam zdania 24

Pyt. 10. Czy preferuje Pan/Pani wypożyczać książki:

- samodzielnie przez specjalistyczny sprzęt do wypożyczeń (stanowisko self-check) 108
- tradycyjne, korzystając z pomocy bibliotekarza 133

(4 osoby nie udzieliły odpowiedzi na to pytanie, a jedna z nich napisała: nie mam zdania, bo nie korzystałam z pierwszej opcji)

Pyt. 11. Czy możliwość całodobowego zwrotu wypożyczonych książek (poza godzinami pracy biblioteki) byłaby dobrym rozwiązaniem?

- zdecydowanie tak 113

⁷ *Życie w Architekturze 2012* [online], [dostęp 15.05.2017]. Dostępny w: <http://architektura.muratorplus.pl/zycie-w-architekturze/2012/centrum-nowoczesnego-ksztalcenia-politechniki-bialostockiej/357/>.

⁸ *Pełnosprawny Białystok w Bibliotece PB* [online], [dostęp 15.05.2017]. Dostępny w: <http://biblioteka.pb.edu.pl/pl/content/pelnosprawny-bialystok-w-bibliotece-pb>.

- raczej tak	62
- raczej nie	32
- zdecydowanie nie	7
- nie mam zdania	30

W perspektywie czasu można stwierdzić, iż przyjęcie tych rozwiązań spełniło oczekiwania im stawiane przez użytkowników. Jak to już zostało wcześniej wspomniane czytelnicy dobrze oceniają zarówno wolny dostęp do półek, jak i możliwość samodzielnych wypożyczeń i zwrotów.

Padły również pytania o pokoje pracy zespołowej i indywidualnej, w związku z planami ich utworzenia w nowym budynku BPB:

Pyt. 12. Czy uważa Pan/Pani, że potrzebne jest utworzenie miejsc do pracy indywidualnej?

- zdecydowanie tak	106
- raczej tak	82
- raczej nie	29
- zdecydowanie nie	4
- nie mam zdania	23

Pyt. 13. Czy uważa Pan/Pani, że potrzebne jest utworzenie miejsc do pracy zespołowej?

- zdecydowanie tak	108
- raczej tak	80
- raczej nie	31
- zdecydowanie nie	5
- nie mam zdania	21

Z perspektywy czasu i obserwacji można stwierdzić, iż użytkownicy są zadowoleni z pokoi pracy. Są one bardzo chętnie i bardzo często wykorzystywane do tego stopnia, że należało wprowadzić opcję ich rezerwacji. Gdy prowadzone były badania w 2014 roku, BPB miała za sobą już rok pracy w nowym miejscu, wobec czego zadano pytanie o ocenę nowego budynku biblioteki. Odpowiedzi kształtowały się jak wskazuje tabela (Tab. 15).

Pyt. 10. Jak ocenia Pan/Pani budynek Biblioteki PB?

	zdecydowanie dobrze	raczej dobrze	raczej źle	zdecydowanie źle	nie mam zdania
warunki lokalowe	111	49	2	2	4
oznakowanie pomieszczeń	86	56	11	5	9
cisza w czytelnich	81	64	10	3	9
oznakowanie księgozbioru	76	66	3	2	17
pokoje pracy indywidualnej	82	27	2	2	49
pokoje pracy grupowej	83	32	1	2	44

Tab. 15. Ocena budynku Biblioteki Politechniki Białostockiej na podstawie badań z 2014 roku
(Opracowanie własne).

Warunki lokalowe zdaniem użytkowników są świetne. Oznakowanie pomieszczeń i księgozbioru również jest odpowiednie. Dobrze została oceniona cisza w czytelnich. Tak jak już wspomniano użytkownicy bardzo dobrze odebrali utworzenie pokoi pracy, co też widoczne jest przy ich ocenie.

W ankietach nie mogło zabraknąć również pytania otwartego, które w obu przypadkach brzmiało: *Czy ma Pan/Pani jakieś uwagi lub propozycje dotyczące zmian w Bibliotece PB (zasoby, usługi, wykorzystanie nowoczesnych technologii, szkolenia, itp.)?*

Większość respondentów nie ma uwag dotyczących pracy biblioteki. W badaniu z 2012 roku badani zgłaszali propozycje zmian natury techniczno – organizacyjnej (nowocześniejszy sprzęt IT, lepsze wykorzystanie nowych technologii, większa liczba gniazdek sieciowych do podłączania laptopów, oświetlenie pomieszczeń, itd.). Użytkownicy wskazywali również na konieczność utworzenia szkoleń z przysposobienia bibliotecznego (są one obowiązkowe od roku 2014/2015). Sygnalizowane było wydłużenie godzin otwarcia biblioteki. Wyrażano potrzebę dostępu do literatury pięknej i beletrystyki (pojawiła się od roku 2016⁹).

⁹ Nowe kolekcje czytelnicze [online], [dostęp 20.05.2017]. Dostępny w: <http://biblioteka.pb.edu.pl/pl/content/nowe-kolekcje-czytelnicze>

W badaniu z 2014 roku respondenci nie zgłaszali większych uwag. Pozwolę sobie przytoczyć niektóre z nich: *«uwagam, że Biblioteka PB funkcjonuje naprawdę bardzo dobrze i nie mam żadnych zastrzeżeń», «gratuluje wysokiego poziomu», «jest bardzo fajnie», «wszystko jest w porządku, można prosto znaleźć to czego aktualnie potrzebuję»*. Głównym mankamentem użytkowników nowego budynku BPB okazał się być brak bufetu, stołówki lub miejsca, gdzie można kupić coś do jedzenia czy picia oraz brak automatów z kawą. Okazało się również, iż użytkownicy mają problem z oznakowaniem toalet – *«zbyt wymyślne i nigdy nie mam pewności czy wchodzę do właściwej dla mojej płci»*.

Dodatkowo w badaniu z 2012 roku zapytano respondentów: *Jakie ma Pan/Pani oczekiwania co do nowej Biblioteki PB?*

Osoby badane oczekiwały utworzenia przestrzeni do nauki i pracy w grupie. Ponadto sugerowano postawienie szafek na rzeczy, by można było je bez problemu i większych obaw zostawić na czas pracy w bibliotece. Użytkownicy mieli również nadzieję, że zorganizowany zostanie większy księgozbiór w ramach wolnego dostępu – *«Na pewno łatwiej wybrać książkę, kiedy się ją weźmie do ręki i przejrzy pod kątem szukanej wiedzy, bo czasem po tytule spodziewam się czegoś innego, niż dostaję»*. Przytoczenie kilku pozostałych wypowiedzi chyba lepiej odda oczekiwania użytkowników: *«oby nie była gorsza niż obecnie, pracuje dość sprawnie i bez problemów», «jestem zadowolona z Biblioteki funkcjonującej obecnie, także zachowanie aktualnego poziomu będzie bardzo dobrym rozwiązaniem», «mam nadzieję, że w nowej bibliotece będzie przyjemniej się uczyć niż w starej, ale że wszystko będzie tak dobrze funkcjonować jak w starej», «aby została szybko otwarta», «by biblioteka była miejscem nie tylko pracy, ale i odpoczynku», «sam wygląd budynku świadczy, że będzie super»*. Niektórzy respondenci nieco obawiali się przeprowadzki, stąd wypowiedzi: *«aby zniknęła i pozostawiono starą bibliotekę i czytelną», «aby «Biblioteka była dla studenta», a nie «student dla biblioteki»*.

Wnioski

Dotychczasowe badania kreują pozytywny obraz BPB. Jest ona postrzegana przez użytkowników, jako instytucja im przyjazna, nowoczesna, posiadająca odpowiedni księgozbiór, z kompetentnym, kulturalnym i pomocnym personelem oraz o świetnych warunkach lokalowych. Myślę, że na

podstawie powyższych wypowiedzi można stwierdzić, iż BPB to miejsce szczególne dla jej użytkowników. Miejsce, które spełnia oczekiwania osób korzystających z niej i które jest już swego rodzaju marką, a także kojarzy się z określoną jakością obsługi. Użytkownicy wydają się być związani z biblioteką i doceniają to co ona oferuje. Zaś BPB stara się jak najlepiej wypełnić swoją misję i odpowiedzieć na oczekiwania użytkowników z wyprzedzeniem.

Wizerunek BPB, jaki rysują badania ankietowe uzupełnić można o różnego rodzaju akcje i inne działania, jakie biblioteka organizuje i podejmuje. Wśród nich należy wymienić zajęcia w ramach uniwersytetu dziecięcego, spotkania w ramach Podlaskiego Forum Bibliotekarzy, czy Zespołu ds. UKD, rajdy rowerowe organizowane przez BPB wraz z kampanią «Sam zadbaj o swoje bezpieczeństwo», poprzez różnego rodzaju wystawy, udział w Podlaskim Festiwalu Nauki i Sztuki, Dniach Otwartych Politechniki Białostockiej, po audycje radiowe w Radiu Akadera, a na akcjach bookcrossingowych skończywszy¹⁰. Obraz biblioteki dopełniają liczne udogodnienia dla osób niepełnosprawnych, czy rodziców – Kącik malucha oraz jej widoczność w wirtualnej przestrzeni – aktywny profil na Facebooku, nowoczesna strona www, komunikator Skype, itd. Wszystkie wyżej wymienione elementy tworzą obraz instytucji, jaką jest BPB i wpływają na jej reputację w środowisku lokalnym.

Zakończenie

Wraz z rozwojem technologii potrzeby czytelników rosną. Aby biblioteka mogła świadczyć usługi dobrej jakości musi stale analizować potrzeby i oczekiwania jej użytkowników oraz skupić się na ich zaspokojeniu. Na jakość usług bibliotecznych składa się wiele czynników, najważniejszymi wydają się być fachowa i rzetelna obsługa czytelnika, a także łatwość dostępu do poszukiwanego materiału.

¹⁰ Sidorczuk A., Kierejczuk E., Zwierzyńska E., Wykowska A., Biblioteka Politechniki Białostockiej 3.0, W: Nowe projekty, cenne inicjatywy i ciekawe przedsięwzięcia bibliotek naukowych, red. J. Czyrek, B. Górna, Wrocław: Korporacja Bibliotekarzy Wrocławskich, 2016, s. 69–113.

Należy pamiętać, że najwyższy poziom świadczonych usług jest reklamą dla biblioteki. Tak więc poprzez poprawę jakości świadczonych usług kształtuje się również jej wizerunek. Stąd też tak ważne są badania satysfakcji użytkowników. Wizerunek jest miarą sukcesu biblioteki. Wydaje się, że BPB go osiągnęła. W środowisku lokalnym jest postrzegana jako instytucja potrzebna, atrakcyjna i pożyteczna. Stała się też tzw. trzecim miejscem.

Bibliografia

Analiza Funkcjonowania Bibliotek: wskaźniki efektywności i dane statystyczne [online], [dostęp 10.05.2017]. Dostępny w: <http://afb.sbp.pl/materialy/materialy>

Czyżewska M., *Wizerunek biblioteki a przewaga konkurencyjna szkół wyższych*, W: *Kształtowanie wizerunku biblioteki*, red. M. Czyżewska, Białystok: Wyższa Szkoła Ekonomiczna, 2007.

Nowe kolekcje czytelnicze [online], [dostęp 20.05.2017]. Dostępny w: <http://biblioteka.pb.edu.pl/pl/content/nowe-kolekcje-czytelnicze>

Olesiak K., *Public relations jako instrument kreowania wizerunku bibliotek*, Biblioteka i Edukacja 2016, nr 9.

Pełnosprawny Białystok w Bibliotece PB [online], [dostęp 15.05.2017]. Dostępny w: <http://biblioteka.pb.edu.pl/pl/content/pelnosprawny-bialystok-w-bibliotece-pb>.

Podgórska M., *Potrzeby informacyjne współczesnego użytkownika – rozważania na przykładzie biblioteki naukowej Dolnośląskiej Szkoły Wyższej Edukacji Towarzystwa Wiedzy Powszechnej we Wrocławiu*, W: *Działalność naukowa i informacyjna bibliotek uczelnianych – teoria a praktyka*, red. M. Czyżewska, Białystok: Wyższa Szkoła Ekonomiczna, 2005.

Poll, R., Boekhorst P., *Mierzenie jakości. Międzynarodowe zalecenia do pomiaru wykonania zadań w bibliotekach akademickich*, Wrocław: Wydaw. Uniwersytetu Wrocławskiego, 2004.

Poll, R., Boekhorst P., *Measuring Quality. Performance Measurement in Libraries*. 2nd revised edition, München: K.G. Saur, 2007.

Sidorczuk A., Kierejczuk E., Zwierzyńska E., Wykowska A., *Biblioteka Politechniki Białostockiej 3.0*, W: *Nowe projekty, cenne inicjatywy i ciekawe przedsięwzięcia bibliotek naukowych*, red. J. Czyrek, B. Górna, Wrocław: Korporacja Bibliotekarzy Wrocławskich, 2016.

Zybert E. B., *Kultura organizacyjna w bibliotekach. Nowe i stare idee w zarządzaniu biblioteką*, Warszawa: Wydaw. SBP, 2004.

Życie w Architekturze 2012 [online], [dostęp 15.05.2017]. Dostępny w: <http://architektura.muratorplus.pl/zycie-w-architekturze/2012/centrum-nowoczesnego-ksztalcenia-politechniki-bialostockiej/357/>.

Anna Sidorczuk

Wizerunek Biblioteki Politechniki Białostockiej w oczach jej czytelników – analiza ankiet

Streszczenie. Problematyka jakości usług bibliotecznych jest w ostatnich latach bardzo ważna, bowiem wiąże się to z konkurencyjnością oferty danej placówki na tle innych. Zapewnienie wysokiej jakości usług jest ważnym elementem strategicznym, marketingowym, a także wizerunkowym. Odbiorca bowiem często uzależnia swoją decyzję o skorzystaniu z danej usługi od opinii innych odbiorców na temat jej jakości. Artykuł przedstawia pomiar jakości, jaki został przeprowadzony na podstawie badań ankietowych z perspektywy klientów biblioteki. Przeprowadzone badania miały na celu rozpoznanie zmieniających się oczekiwań i wymagań użytkowników związanych z nowym budynkiem oraz po przeprowadzce, ustalenie w jakim stopniu oferta biblioteki odpowiada oczekiwaniom środowiska akademickiego i czy sposób świadczenia usług jest odpowiedni.

Słowa kluczowe: wizerunek biblioteki, badanie potrzeb użytkowników, badanie satysfakcji użytkowników, mierzenie jakości usług bibliotecznych, biblioteki naukowe, biblioteki szkół wyższych.

Anna Sidorczuk

The image of the Library of Bialystok University of Technology in the eyes of its readers – analysis of questionnaires

Abstract. The quality of library services is very important in recent years, especially in the case of academic libraries, because it is related to the competitiveness of the offer of that exact institution on the background of others. Ensuring high quality service is an important strategic, marketing and image element. Consumers often make their decision to use the service by depending on

the opinions of other users about its quality. The paper presents the measurement of quality, which was carried out on the basis of surveys from the perspective of library customers. The researches were aimed at identifying the changing expectations and requirements of users, which were connected with new building, determining the extent in which the library's offerings match the expectations of the academic community and whether the delivery of services is appropriate.

Kejwords: library image, the measurement of library user's needs, the measurement of library user's satisfaction, the measurement of quality of library services, scientific library, academic library.

Сідорчук Анна

Образ бібліотеки Білостоцького технічного університету очима користувачів – аналіз анкет

Анотація. Протягом останніх років набуває особливого значення проблематика якості бібліотечних послуг, оскільки свідчить про конкурентоспроможність наукової бібліотеки на фоні інших. Забезпечення високої якості послуг є важливим стратегічним питанням, маркетинговим та іміджетворчим аспектом управлінської діяльності. Отримувач при виборі послуги часто приймає рішення, спираючись на відгуки інших користувачів щодо її якості. У доповіді представлено результати вимірювання якості на основі проведеного серед клієнтів бібліотеки анкетування. Завданням усіх досліджень було розпізнавання очікувань і вимог користувачів, що змінювалися протягом останніх п'яти років, і були пов'язані з розташуванням бібліотеки у новому будинку. А також визначення, на скільки пропозиції послуг бібліотеки відповідають очікуванням університетського середовища і чи створено відповідні умови для їхнього забезпечення.

Ключові слова: імідж бібліотеки, дослідження потреб і задоволеності користувачів, вимірювання якості бібліотечних послуг, наукові бібліотеки, бібліотеки вищих навчальних закладів.