

Grażyna Łaciak  
grazyna.laciak@bg.agh.edu.pl  
Monika Szuman  
monika.szuman@bg.agh.edu.pl  
Mariusz Wijas  
mariusz.wijas@bg.agh.edu.pl  
AGH Akademia Górniczo-Hutnicza  
Biblioteka Główna

## Doświadczenia użytkowników Biblioteki Głównej AGH w Krakowie w świetle badań satysfakcji

**Streszczenie:** Autorzy przedstawiają wyniki badań satysfakcji użytkowników Biblioteki Głównej AGH w Krakowie przeprowadzonych w okresie od 27 lutego do 30 kwietnia 2017 r. w ramach projektu Analiza Funkcjonowania Bibliotek Naukowych. Prezentują cele i problemy badawcze, metodykę i narzędzie badawcze oraz analizę wyników wraz z wyborem najważniejszych i najczęstszych komentarzy dodanych przez ankietowanych.

**Słowa kluczowe:** Analiza Funkcjonowania Bibliotek Naukowych, AFBN, badanie satysfakcji użytkowników, badanie potrzeb użytkowników, ankiety, analiza wyników

### Wprowadzenie

Potrzeby użytkowników bibliotek naukowych wymagają ciągłej analizy, badań, weryfikacji oraz dostosowania oferty do ich faktycznych oczekiwań. Odpowiednia organizacja usług w bibliotece jest bardzo ważna, a ich jakość i sposób funkcjonowania biblioteki wpływa bezpośrednio na satysfakcję osób z niej korzystających. Mając na uwadze powyższe, w Bibliotece Głównej AGH (BG) podjęta została decyzja o przeprowadzeniu badań satysfakcji użytkowników.

Badania satysfakcji użytkowników przeprowadzono w ramach projektu Analiza Funkcjonowania Bibliotek Naukowych, realizowanego od roku 2001. Projekt zakłada opracowanie i badanie wskaźników funkcjonalności, służących ocenie działania bibliotek naukowych, a wśród wielu mierników zaprojektowano także wskaźnik satysfakcji użytkowników. Badania zrealizowano na bazie metodologii opracowanej w ramach zadań Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich w zakresie badań efektywności bibliotek<sup>1</sup>.

Otrzymane wyniki badań mogą stać się podstawą do wprowadzenia działań naprawczych i korygujących tam, gdzie usługi zostały nisko ocenione. Mogą także posłużyć jako wsparcie działań marketingowych, w tym promocji biblioteki, a także poprawić jej wizerunek w społeczności akademickiej i podwyższyć jakość usług.

---

<sup>1</sup> KĘDZIERSKA, E., ZAWAŁKIEWICZ, A. *Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników biblioteki?: Poradnik dla bibliotekarzy* [online]. Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich, 2014. [Dostęp 24.07.2018]. Dostępny w: <http://pliki.sbp.pl/afb/jak-przeprowadzic-badania-satysfakcji.pdf>.

## **Cele i problemy badawcze**

Głównym celem badania satysfakcji użytkowników BG było poznanie jakości pracy tej biblioteki. Ocenie został poddany poziom zadowolenia z całości oraz poszczególnych usług przez nią świadczonych. Badanie pozwoliło określić główne wyznaczniki zarówno satysfakcji, jak i niezadowolenia z usług. Pozyskano wiedzę o aspektach ważnych i mniej istotnych dla użytkownika.

Opinie użytkowników na temat świadczonych przez bibliotekę usług wskazują też, czy są one na właściwym poziomie. Pozwalają zidentyfikować ich mocne i słabe strony, zdiagnozować problemy, wyznaczyć kierunki działań zmierzających do udoskonalenia działań oraz wpłynąć na zwiększenie motywacji pracowników biblioteki.

W badaniu użytkownicy mieli określić, w jakim celu odwiedzają bibliotekę, ocenić warunki lokalowe i wyposażenie, zbiory biblioteczne (ich kompletność, aktualność, przydatność itp.), ofertę edukacyjną, witrynę internetową, wydarzenia kulturalne. Bardzo istotnym aspektem była też próba oceny pracy bibliotekarzy i pozostałych pracowników BG: kultury obsługi, kompetencji czy dyspozycyjności.

Autorzy raportu są przekonani, że dzięki przeprowadzonemu badaniu poznanie potrzeb i oczekiwań użytkowników będzie skutkowało nie tylko wyznaczeniem wskaźnika satysfakcji użytkowników BG, ale przede wszystkim posłuży do pracy nad podniesieniem poziomu i jakości oferowanych przez nią usług.

## **Metoda badawcza**

Badanie przeprowadzone zostało zgodnie z metodą opracowaną przez zespół AFB ds. badania satysfakcji. Zastosowano „metodę kwotową” doboru próby, w której grupę reprezentatywną respondentów stanowili wszyscy użytkownicy BG, zarówno osoby zarejestrowane w systemie bibliotecznym (posiadające konto biblioteczne), jak i niezarejestrowane, osoby fizycznie przychodzące do BG lub korzystające z jej usług wirtualnie. Posłużono się wspólną metodologią opracowaną dla wszystkich typów bibliotek: publicznych, pedagogicznych i szkół wyższych. Wykorzystano ujednolicony kwestionariusz ankiety przeznaczony do badań satysfakcji użytkowników bibliotek. W stosunku do standardowego kwestionariusza wprowadzono niewielkie modyfikacje pytań zawartych w metryczce, wynikające z różnej struktury, statusu użytkowników uczelni w stosunku do cech społeczno-demograficznych użytkowników bibliotek publicznych. Dodatkowo kwestionariusz uzupełniono piątym, otwartym pytaniem, w którym użytkownicy BG proszeni byli o wskazanie propozycji zmian i ulepszeń, które mogłyby podnieść jakość oferowanych usług.

## **Narzędzie badawcze**

Kwestionariusz ankiety zawierał pięć pytań, jedno z nich stanowiło metryczkę. Pytanie pierwsze dotyczyło celu odwiedzin BG, zarówno osobiście, jak i poprzez witrynę internetową. Odpowiedzi (11) odnosiły się do: kwestii korzystania z informacji zamieszczonych na witrynie internetowej BG, korzystania z komputerów, internetu,

urządzeń kopiujących, wykorzystywania zasobów elektronicznych i tradycyjnych BG, a także poszukiwania potrzebnych informacji, spędzania wolnego czasu, uczestniczenia w szkoleniach i wydarzeniach kulturalnych organizowanych przez bibliotekę, jak również uczenia się, pracy lub wypożyczania zbiorów do domu.

Pytanie drugie dotyczyło oceny całości usług bibliotecznych oferowanych w BG (w skali od 1 do 5, gdzie 1 oznaczało „bardzo źle”, a 5 „bardzo dobrze”).

Kolejne pytanie zamknięte miało na celu dokonanie oceny (w skali od 1 do 5) 14 aspektów: warunków lokalowych i czytelności oznakowania w BG, wyposażenia (umeblowania, dostępności i jakości sprzętu), godzin otwarcia, pracowników (kultury obsługi, kompetencji, dyspozycyjności), zbiorów drukowanych, audiowizualnych i elektronicznych (np. kompletności, aktualności, przydatności w stosunku do oczekiwań), zasad wypożyczeń (czasu realizacji zamówienia, dopuszczalnej liczby egzemplarzy, dopuszczalnego okresu wypożyczeń), usług informacyjnych, wydarzeń kulturalnych oferowanych przez BG, oferty edukacyjnej (szkoleń, kursów, seminariów), witryny internetowej oraz możliwości korzystania z komputerów, internetu i urządzeń kopiujących dostępnych w BG. Obok skali ocen od 1 do 5, wprowadzono także opcję „NK”, która oznaczała brak korzystania z danej usługi wymienionej w kwestionariuszu.

W pytaniu czwartym zamieszczono metryczkę, która dostarczyła informacji o cechach społeczno-demograficznych ankietowanych. Respondenci określali płeć, wiek (w przedziałach: 13–15, 16–19, 20–24, 25–44, 45–60, powyżej 60 lat), status użytkownika (student, doktorant, nauczyciel akademicki, inny), a także częstotliwość odwiedzin, korzystania z usług BG (kilka razy w tygodniu, kilka razy w miesiącu, przynajmniej raz w miesiącu, rzadziej niż raz w miesiącu, przynajmniej raz w roku, rzadziej niż raz w roku).

W ostatnim pytaniu (otwartym) użytkownicy mogli wskazać propozycje zmian i ulepszeń, które pozwoliłyby podnieść jakość usług BG, a tym samym polepszyć jej wizerunek.

## **Zbieranie danych**

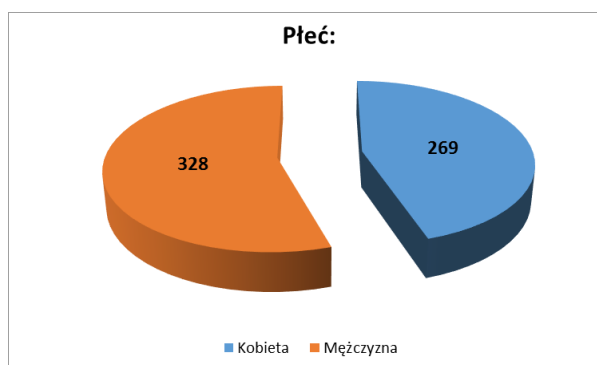
Badanie satysfakcji użytkowników przeprowadzone zostało, zgodnie z zaplanowanym terminem, od 27 lutego do 30 kwietnia 2017 r. W przeciągu dwóch miesięcy zebrano 606 ankiet, z czego na terenie BG oraz podczas szkoleń zebrano 345 ankiet w wersji papierowej, natomiast w wersji elektronicznej uzyskano odpowiedzi od 261 osób. Z różnych względów 9 ankiet odrzucono. Ostatecznie zebrano 597 poprawnych ankiet, z czego 82% wypełnili studenci (487 ankiet), 5% doktoranci (31 ankiet), 9% nauczyciele akademicy (52 ankiety) i 5% pozostali respondenci (27 ankiet).

Wykorzystano dwa kanały dystrybucji ankiet. Kwestionariusze w formie papierowej udostępniono w różnych agendach BG: Wypożyczalni, Informacji Katalogowej, Strefie Wolnego Dostępu, Bibliotece Pracowniczej, Wypożyczalni Międzybibliotecznej, Czytelni Głównej, Czytelni Oddziału Informacji Naukowej oraz w Czytelni Norm, Patentów i Zbiorów Kartograficznych. Kwestionariusz w wersji elektronicznej, stworzony przy wykorzystaniu serwisu LimeSurvey, udostępniono na stronie WWW Biblioteki Głównej AGH.

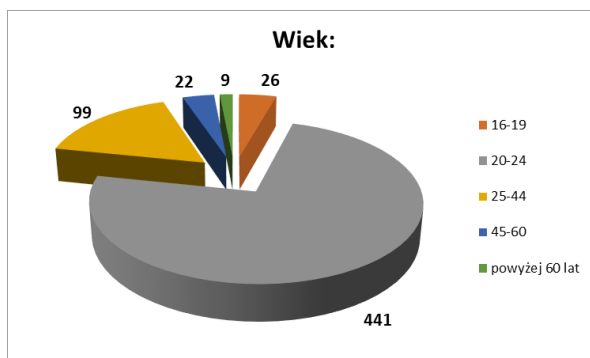
## Analiza wyników

### 1) Cechy społeczno-demograficzne badanych użytkowników

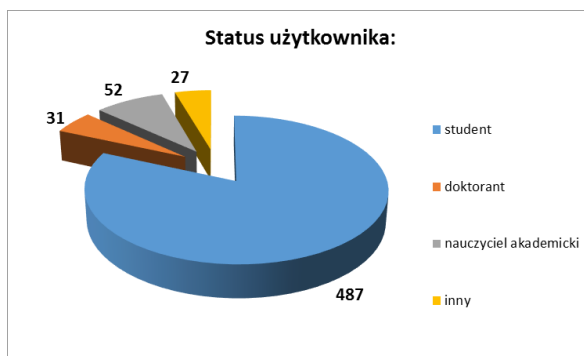
Wśród ankietowanych nieznacznie przeważali mężczyźni. Zdecydowanie największą grupę stanowili studenci. Zważywszy na specyfikę biblioteki akademickiej, wśród ankietowanych nie było osób w wieku 13–15 lat. W pytaniu o częstotliwość odwiedzin BG dominowały odpowiedzi osób, które korzystają z niej kilka razy w miesiącu. Dokładny podział ankietowanych w zależności od płci, wieku, statusu oraz częstotliwości korzystania z usług BG przedstawiają wykresy na rysunkach 1-4.



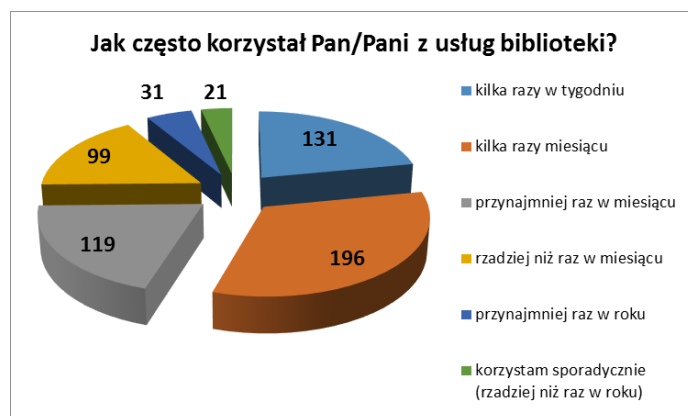
Rys. 1. Podział ankietowanych według płci  
Źródło: opracowanie własne.



Rys. 2. Podział ankietowanych według wieku  
Źródło: opracowanie własne.



Rys. 3. Podział ankietowanych według statusu użytkownika  
Źródło: opracowanie własne.



Rys. 4. Podział ankietowanych według częstotliwości korzystania z biblioteki  
 Źródło: opracowanie własne.

## 2) Cele odwiedzin Biblioteki Głównej

W pytaniu o cele odwiedzin biblioteki ankietowani mieli możliwość wielokrotnego wyboru odpowiedzi. Zdecydowanie najczęściej wskazywano na wypożyczenie zbiorów do domu, co oznacza, że media elektroniczne nie wyparły jeszcze całkowicie książki drukowanej. Na kolejnych miejscach znalazły się dwa warianty odpowiedzi pokazujące, że użytkownicy chętnie przebywają na terenie BG, czy to korzystając ze zbiorów na miejscu, czy też ucząc się lub pracując. Następnie wskazywano na poszukiwanie potrzebnych informacji, a dopiero na kolejnych miejscach na cele związane z technologiami elektronicznymi: korzystaniem z szeroko pojętych zasobów elektronicznych, z komputerów i internetu na terenie BG czy z witryny internetowej BG. Zdecydowanie najmniej licznie korzystają ankietowani z oferty kulturalnej i edukacyjnej. Obie te opcje znalazły się ex aequo na ostatnim miejscu. Dokładny przegląd dostępnych wariantów odpowiedzi i ich wskazania prezentuje rysunek 5.



Rys. 5. Cele odwiedzin biblioteki  
 Źródło: opracowanie własne.

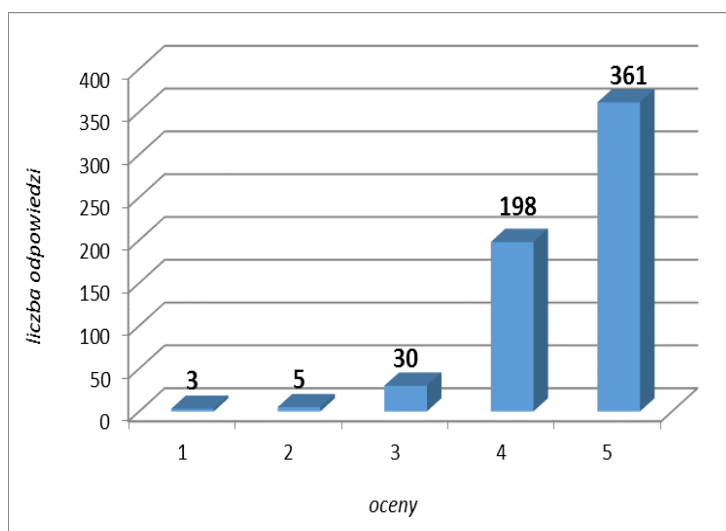
### 3) Globalny wskaźnik satysfakcji użytkowników

Średnia arytmetyczna z wszystkich ocen wystawionych przez użytkowników za całość usług bibliotecznych wyniosła 4,5. Zdecydowana większość ankietowanych oceniła BG bardzo dobrze. Najsłabsze oceny wystawiło tylko 8 badanych. Pełną skalę ocen wystawionych w ankiecie przedstawia tabela 1 i rysunek 6.

Tab. 1. Oceny całości usług bibliotecznych w skali 1–5

Jak Pan/Pani ocenia całość usług bibliotecznych?		
Ocena	Częstość	Procent
1	3	0,50
2	5	0,84
3	30	5,03
4	198	33,17
5	361	60,47
suma	597	100,00
<b>Średnia arytmetyczna</b>	<b>4,52</b>	

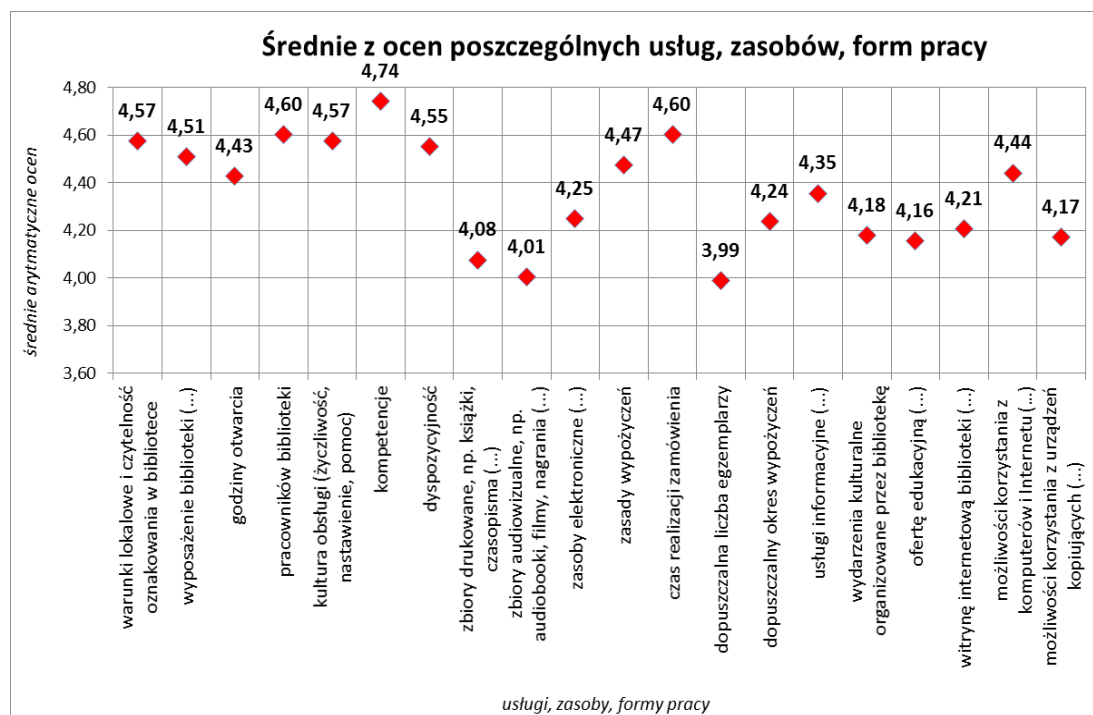
Źródło: opracowanie własne.



Rys. 6. Oceny całości usług bibliotecznych  
Źródło: opracowanie własne.

### 4) Wskaźniki szczegółowe satysfakcji użytkowników

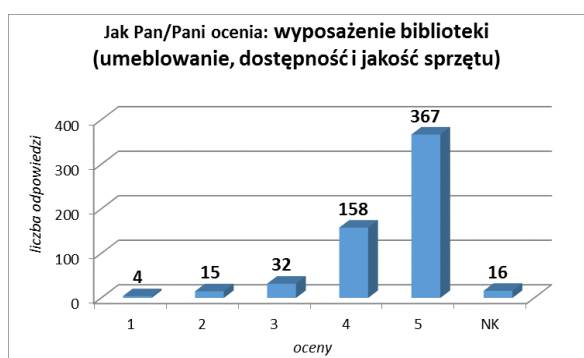
Rysunek 7 prezentuje średnie arytmetyczne z ocen wystawionych w 14 różnych aspektach działalności BG. W każdym z ocenianych punktów oprócz skali ocen 1–5 możliwe było także zaznaczenie opcji NK – „nie korzystam”.



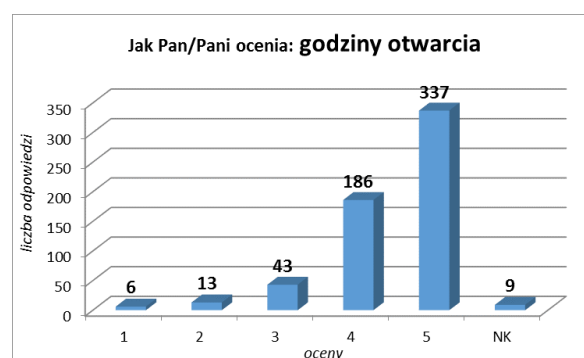
Rys. 7. Średnie arytmetyczne z ocen w poszczególnych obszarach działalności biblioteki.  
 Źródło: opracowanie własne.

Dokładny przekrój szczegółowych ocen działalności BG w poszczególnych obszarach został przedstawiony na rysunkach 8–27 wraz z najważniejszymi i najczęstszymi komentarzami dodanymi przez użytkowników, a odnoszącymi się do tych właśnie obszarów.

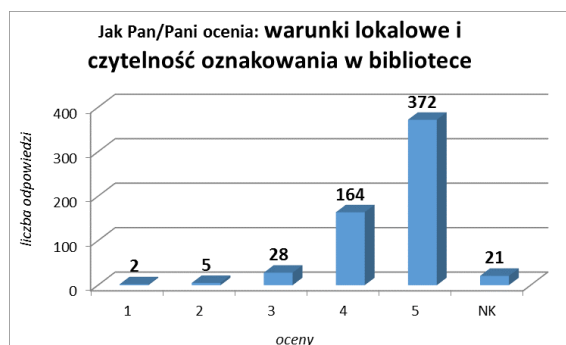
### Ocena warunków lokalowych, wyposażenia oraz godzin otwarcia BG



Rys. 8. Oceny wyposażenia biblioteki  
 Źródło: opracowanie własne.



Rys. 9. Oceny godzin otwarcia biblioteki  
 Źródło: opracowanie własne.

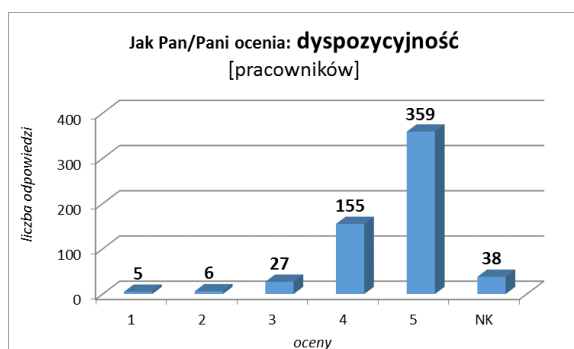


Rys. 10. Oceny warunków lokalowych w bibliotece  
 Źródło: opracowanie własne.

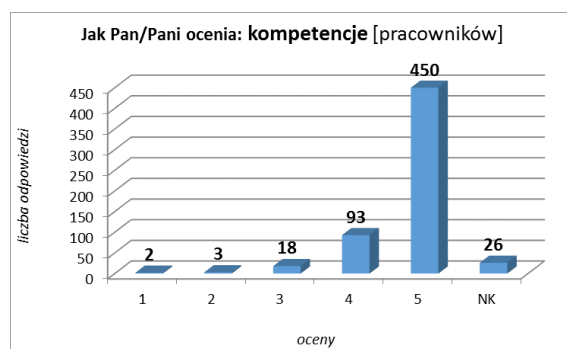
Wśród komentarzy dominowały uwagi o braku wystarczającej ilości miejsc do siedzenia i spędzania wolnego czasu lub nauki (także w grupach), szczególnie w najchętniej odwiedzanej przez czytelników Czytelnicy Książek Własnych. W czytelni tej odczuwalny jest także brak wystarczającej liczby gniazdek do podpięcia laptopów. Z drugiej strony czytelnicy doceniają *piękne wnętrza uzupełnione przez zielen (zadbana)*.

Godziny otwarcia BG zostały wysoko ocenione, jednak w komentarzach pojawiło się sporo postulatów o wydłużenie godzin otwarcia: i zarówno rano, jak i wieczorem, a także w weekendy.

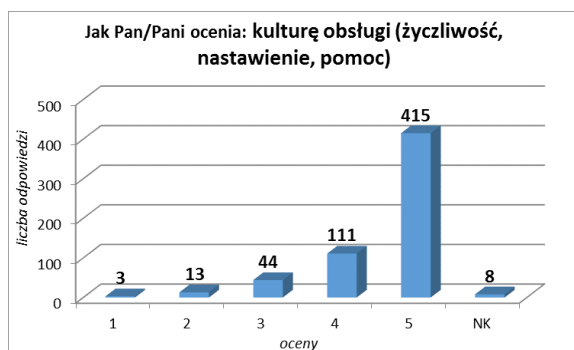
## Ocena pracowników BG



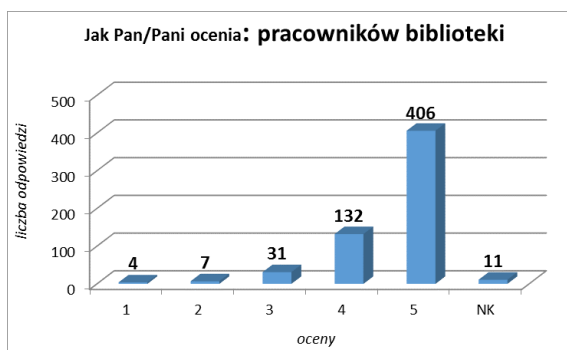
Rys. 11. Oceny dyspozycyjności pracowników  
 Źródło: opracowanie własne.



Rys. 12. Oceny kompetencji pracowników  
 Źródło: opracowanie własne.



Rys. 13. Oceny kultury obsługi  
 Źródło: opracowanie własne.

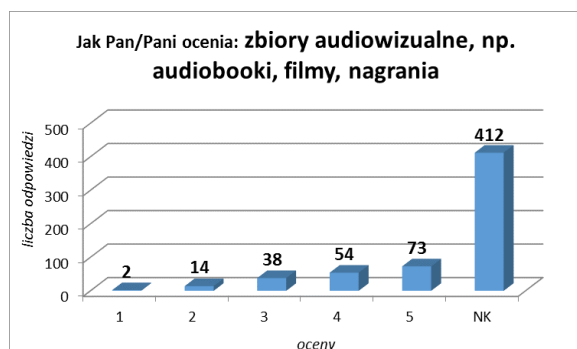


Rys. 14. Oceny ogólne pracowników  
 Źródło: opracowanie własne.

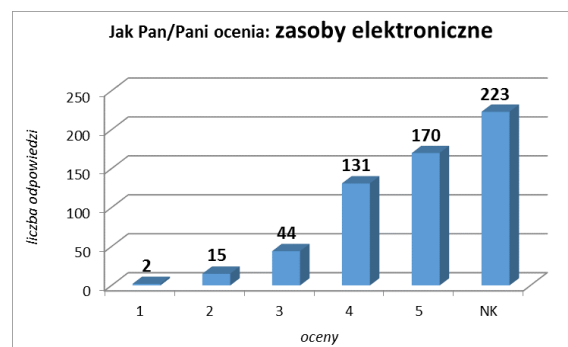


Pracownicy BG zasadniczo uzyskali wysokie noty, jednak dodatkowe oceny pojawiły się także w komentarzach, i to zarówno na plus, jak i na minus, np. *pracownicy biblioteki perfekcyjni, bardzo profesjonalna i miła, życzliwa obsługa czytelnika (super bibliotekarki/bibliotekarze we wszystkich działach), uwaga co do nieprzyjemnego pracownika biblioteki, większa pomoc pracowników – przy proszeniu ich o pomoc.* Kilukrotnie zwrócono uwagę na poziom obsługi w szatni biblioteki, słusznie zauważając, że *pracujące tam osoby odpowiadają za pierwszy kontakt z „klientem” i mają wpływ na to, jak postrzegana jest biblioteka jako całość.*

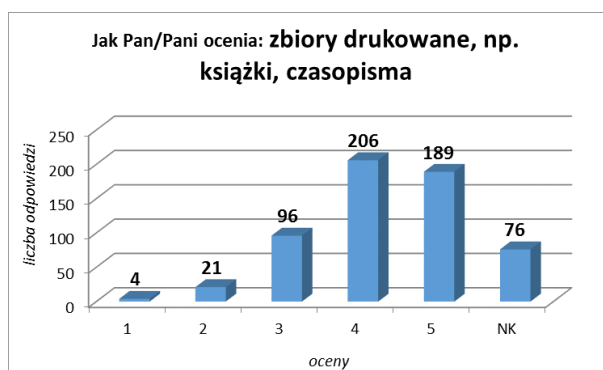
### Ocena zbiorów drukowanych i audiowizualnych oraz zasobów elektronicznych



Rys. 15. Oceny zasobów elektronicznych  
Źródło: opracowanie własne.



Rys. 16. Oceny zbiorów audiowizualnych  
Źródło: opracowanie własne.

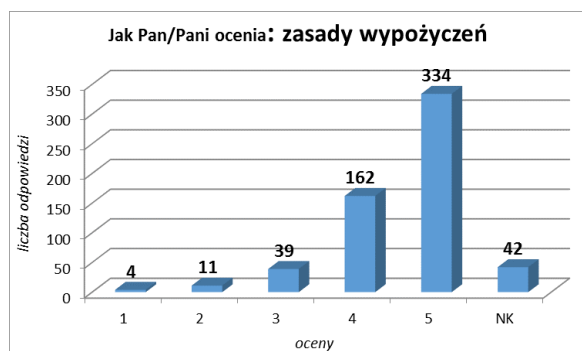


Rys. 17. Oceny zbiorów drukowanych  
Źródło: opracowanie własne.

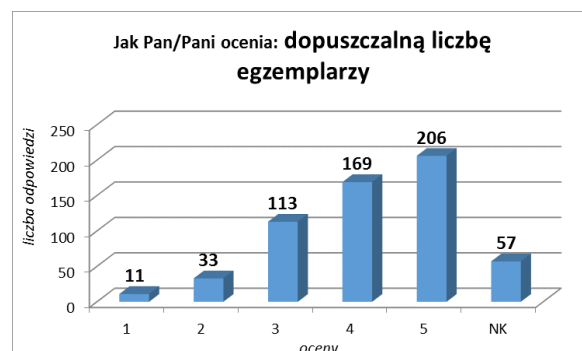
Bardzo często pojawiającym się komentarzem odnoszącym się do zbiorów był apel o zwiększenie liczby egzemplarzy najpopularniejszych książek i skryptów. Jak piszą ankietowani, *książki takie po kilku dniach nowego semestru są już nie do zdobycia w bibliotece.* Czasem pojawiał się dopisek, o jakie konkretnie pozycje chodzi. Ponadto ankietowani chcieliby, aby książki z Biblioteki Pracowniczej, tj. literatura piękna, książki popularnonaukowe, poradniki itp., były dostępne do wypożyczenia również dla studentów.

Także w odniesieniu do zasobów elektronicznych pojawia się szereg uwag o zwiększenie liczby dostępnych czasopism i książek. Ponadto użytkownicy chcieliby, aby dostęp do wspomnianych zasobów był łatwiejszy.

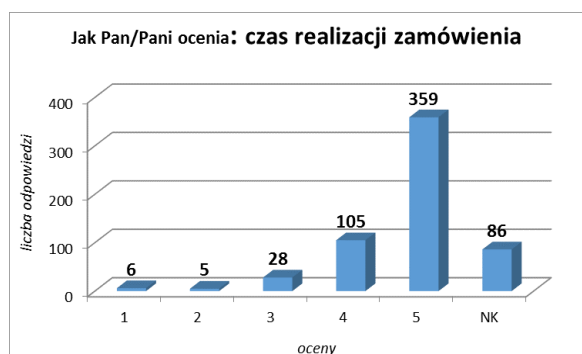
## Ocena zasad wypożyczeń



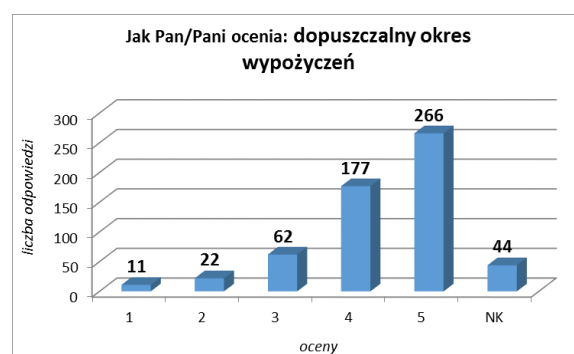
Rys. 18. Oceny ogólne zasad wypożyczeń  
 Źródło: opracowanie własne.



Rys. 19. Oceny dopuszczalnej liczby egzemplarzy  
 Źródło: opracowanie własne.



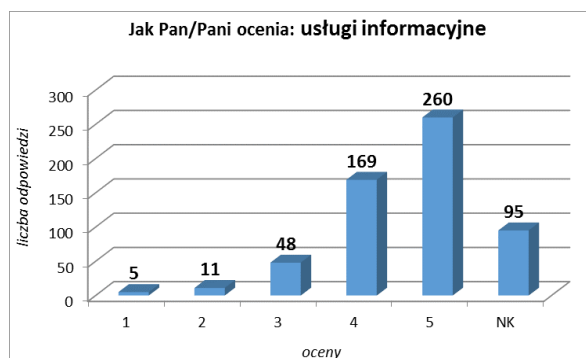
Rys. 20. Oceny dopuszczalnego okresu wypożyczeń  
 Źródło: opracowanie własne.



Rys. 21. Oceny czasu realizacji zamówień  
 Źródło: opracowanie własne.

Wśród komentarzy dotyczących zasad wypożyczeń najwięcej uwag i propozycji dotyczyło zwiększenia liczby możliwych prolongat oraz zwiększenia limitu wypożyczeń. Według ankietowanych *konieczność przynoszenia książek w celu przedłużenia okresu wypożyczenia jest bardzo uciążliwa i nie ma uzasadnienia w przypadku książek, których nie chcą wypożyczyć inni czytelnicy.*

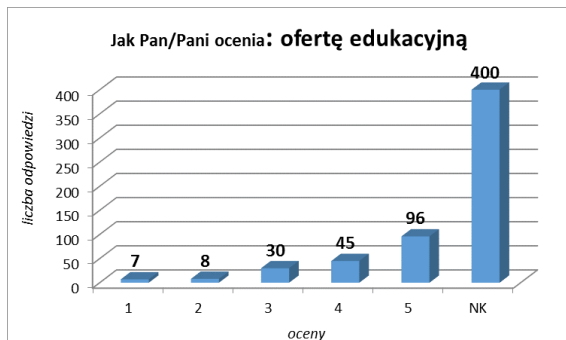
## Ocena usług informacyjnych



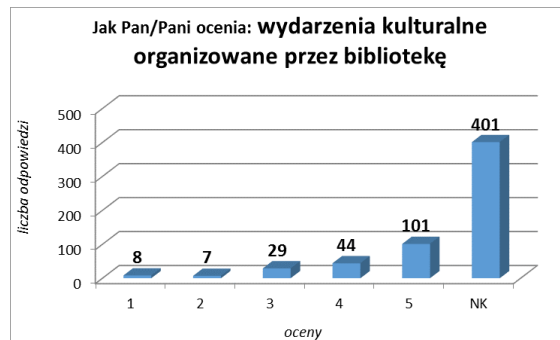
Rys. 22. Oceny usług informacyjnych  
 Źródło: opracowanie własne.

W zakresie usług informacyjnych nie pozostawiono żadnych dodatkowych komentarzy.

### Ocena wydarzeń kulturalnych i oferty edukacyjnej



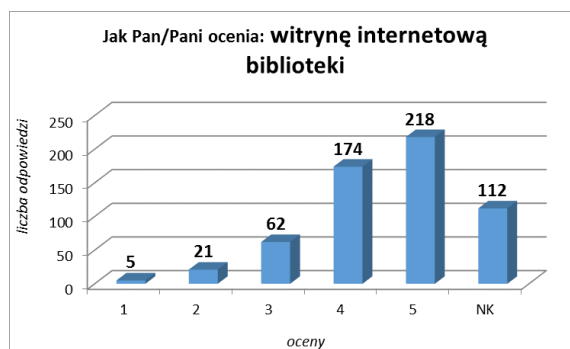
Rys. 23. Oceny oferty edukacyjnej  
Źródło: opracowanie własne.



Rys. 24. Oceny wydarzeń kulturalnych  
Źródło: opracowanie własne.

Jak widać na wykresach, wydarzenia kulturalne i oferta edukacyjna, pomimo ich różnorodności oraz każdorazowo szeroko zakrojonej akcji promocyjnej i informacyjnej, mają stosunkowo niewielkie grono odbiorców,. Prelekcje i seminaria odbywające się w Czytelnii Książek Własnych niejednokrotnie bardziej przeszkadzają użytkownikom, gdyż czynią tę czytelnię niedostępną do pracy własnej.

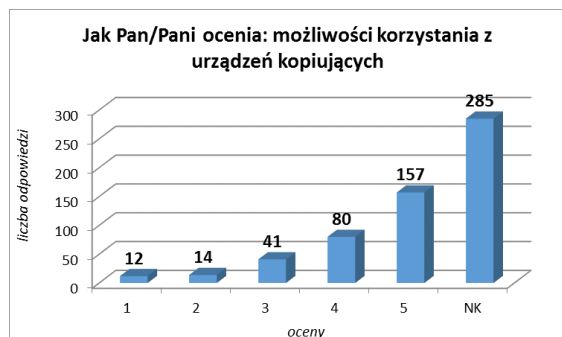
### Ocena witryny internetowej BG



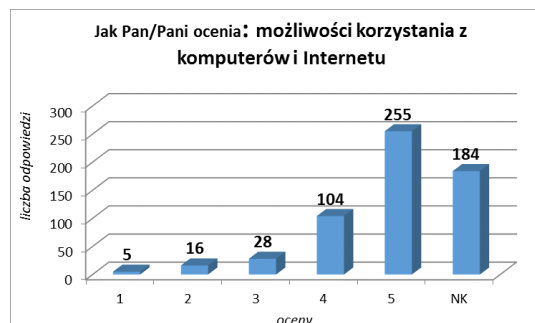
Rys. 25. Oceny bibliotecznej witryny internetowej  
Źródło: opracowanie własne.

Witryna internetowa BG otrzymała średnią ocenę 4,2. Dla niektórych ankietowanych jest ona nieczytelna i nieintuicyjna. Część uwag dotyczyła także katalogu komputerowego, który *powinien być łatwiejszy w obsłudze, a także dostępność książek powinna być bardziej wyeksponowana, ponieważ to jest główny cel zaglądania na tę stronę.*

## Ocena możliwości korzystania z komputerów i internetu oraz urządzeń kopiujących dostępnych w BG



Rys. 26. Oceny możliwości korzystania z urządzeń kopiujących  
Źródło: opracowanie własne.



Rys. 27. Oceny możliwości korzystania z komputerów i internetu  
Źródło: opracowanie własne.

Więcej, więcej, więcej... Więcej urządzeń drukujących, kopiujących. Więcej komputerów z dostępem do internetu. Więcej skanerów dostępnych dla czytelników. Mile widziana byłaby także wymiana sprzętu na mocniejszy, komputery w czytelnicy z dostępem do pakietu Office czy też zamiana oprogramowania komputerów z Linuxa na bardziej intuicyjnego Windowsa.

Oprócz komentarzy odnoszących się do ocenianych w ankiecie zagadnień pojawiły się też uwagi dotyczące ogólnych zasad funkcjonowania BG. Najczęściej dotyczyły one obostrzeń związanych z zakazem wnoszenia plecaków i toreb do czytelni, a co za tym idzie – z koniecznością korzystania z szatni i przekładania swoich rzeczy do koszyków. Ta sprawa budzi duże emocje:

- *Skończyć z zasadą wnoszenia koszyków do Czytelni Głównej – jest bez sensu, z plecaka przekładam wszystko do koszyka. Nie ma takiej potrzeby, nikt nie zagląda do niego, tak samo można coś wnieść/wynieść w koszyku, jak w plecaku... A będzie łatwiej, przyjemniej i wygodniej.*
- *Brak możliwości wniesienia własnego plecaka (np. z komputerem przenośnym) do czytelni. Nie pozwala to na pracę na własnym komputerze (żaden student czy pracownik nie będzie spacerować z laptopem, myszką, zasilaczem i ew. podkładką pod mysz pomiędzy budynkami, szczególnie w zimie).*

Poza koniecznością korzystania z szatni, użytkownicy również dostrzegają pewne inne niedogodności, ktoś uważa, że *doktoranci mają dość skomplikowany sposób zapisu do biblioteki*, inny natomiast chciałby, *aby drukować normę całą mogła jedna osoba*, jeszcze inny chętnie widziałby *możliwość zwrotu książek (poza godzinami pracy) po zamknięciu Wypożyczalni Biblioteki*. Komuś doskwiera *brak większej swobody w Czytelni Głównej, typu możliwość jedzenia i picia*, ale z kolei ktoś inny stwierdza, że *w przypadku Czytelni Głównej wielkim jej atutem jest utrzymywanie w tym miejscu całkowitej ciszy – pracownicy bardzo o to dbają i jest to naprawdę duży plus!*

Pewna część uwag ankietowanych wynikała z niewiedzy bądź niedoinformowania. Postulaty o *łatwiejszy dostęp do artykułów z sieci uczelnianej (bez konieczności logowania się)* czy też o *możliwość korzystania z internetu w bibliotece od dawna są spełnione*.

Natomiast przychylenie się do pewnej ich części nie leży w gestii BG lub wynika z ograniczeń finansowych, prawnych bądź licencyjnych. Niestety, odzew na corocznie organizowane w październiku szkolenia biblioteczne jest niewielki, nic zatem dziwnego, że pojawiają się uwagi typu: *nie wiedziałem o dostępności komputerów i kser w bibliotece, proponuję informować o tym podczas kursu korzystania z biblioteki oraz zamieścić jakieś informacje/drogowskazy w tym względzie.*

Z pozostałych komentarzy część była nietypowa, niezrozumiała, a nawet zaskakująca, a niektóre chyba nie na serio: *w czytelni głównej od strony sufitu słychać dziwne odgłosy (od lamp?), co przeszkadza w skupieniu się – warto byłoby to wyeliminować; jedyna rzecz, jaka mi przychodzi na myśl, to moglibyście wywalić te suszarki z toalet i dać zwykłe ręczniki, byłoby 10/10 albo: otwarcie dostępu do internetu w niedzielę czy: radio w toalecie.* Zdarzały się też uwagi dotyczące gastronomii czy utrzymania porządku.

I na koniec wisienka na torcie – pochwały: *jest to jedna z najlepszych, najwygodniejszych do pracy bibliotek w Krakowie, jest ekstra, biblioteka bardzo dobrze wyposażona, panuje miła atmosfera, nie mam żadnych propozycji...*

## Podsumowanie

Ankietowe badanie satysfakcji użytkowników w Bibliotece Głównej AGH spotkało się ze średnim zainteresowaniem ze strony czytelników. Na początku wydawało się, że w ciągu dwóch miesięcy bez problemu zostanie uzbierana wymagana liczba ankiet, jednak na końcu pracownicy biblioteki musieli mocno wyjść z ankietami papierowymi do studentów (przede wszystkim w najchętniej odwiedzanej przez czytelników Czytelni Książek Własnych).

We wszystkich ocenianych obszarach działalności BG dominowały oceny bardzo dobre i dobre, i to w tej właśnie kolejności. Tylko w jednym przypadku (ocena zbiorów drukowanych) było odwrotnie. Należy jednak zwrócić uwagę, że w kilku punktach dominujący odsetek odpowiedzi stanowiły opcje NK – „nie korzystam”, np. przy ocenie wydarzeń kulturalnych i oferty edukacyjnej czy też zasobów elektronicznych i możliwości korzystania z urządzeń kopiujących.

Przy okazji wypełniania ankiety 215 użytkowników sformułowało dodatkowe uwagi lub komentarze, czasami także i opisy doświadczeń w bodajże wszystkich możliwych aspektach działalności Biblioteki Głównej.

## Bibliografia:

1. KĘDZIERSKA, E., ZAWAŁKIEWICZ, A. *Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników biblioteki?: Poradnik dla bibliotekarzy* [online]. Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich, 2014. [Dostęp 24.07.2018]. Dostępny w: <http://pliki.sbp.pl/afb/jak-przeprowadzic-badania-satysfakcji.pdf>.

---

ŁACIAK, G., SZUMAN, M., WIJAS, M. Doświadczenia użytkowników Biblioteki Głównej AGH w Krakowie w świetle badań satysfakcji. *Biuletyn EBIB* [online] 2018, nr 5 (182), Użytkownik biblioteki i jego doświadczenia. [Dostęp 25.11.2018]. ISSN 1507-7187. Dostępny w: <http://open.ebib.pl/ojs/index.php/ebib/article/view/646>.