

Paulina Milewska  
Centrum Informacyjno-Biblioteczne Uniwersytetu Medycznego w Łodzi  
paulina.milewska@umed.lodz.pl

## Co myślą użytkownicy bibliotek? Refleksje po badaniach użytkowników Centrum Informacyjno-Bibliotecznego Uniwersytetu Medycznego w Łodzi

**Streszczenie:** Artykuł podejmuje temat badań potrzeb, opinii i satysfakcji użytkowników jako istotnych działań, które powinny być prowadzone przez każdą bibliotekę. Biblioteka znająca potrzeby i opinie przedstawicieli swojej społeczności może kształtować swoje usługi adekwatnie do potrzeb odbiorców. W artykule przedstawiono kilka sposobów pozyskania tej wiedzy.

**Słowa kluczowe:** badania potrzeb, badania satysfakcji, badania opinii, biblioteki, użytkownicy

### Wprowadzenie

*Biblioteki jako organizacje non profit nie istnieją same dla siebie, ale dla osób korzystających z nich*<sup>1</sup>. Ich celem nie jest zysk, rozumiany jako zysk ekonomiczny, ale zaspokajanie potrzeb, zgromadzonych wokół instytucji społeczności. Mogą to być potrzeby czytelnicze, kulturalne, ale także edukacyjne czy społeczne. Dotyczy to bibliotek każdego typu, niezależnie od charakteru ich publiczności – czy jest to społeczność lokalna w przypadku biblioteki publicznej, środowisko uczelni w przypadku biblioteki akademickiej czy uczniowie, nauczyciele i rodzice w przypadku biblioteki szkolnej i pedagogicznej.

Dlaczego jest potrzebna wiedza o tym, co myśli użytkownik biblioteki? Przede wszystkim dynamiczny postęp technologiczny oraz zmiany gospodarcze, społeczne i polityczne znacząco wpływają na zmiany potrzeb odbiorców usług bibliotecznych<sup>2</sup>. Co ważniejsze, to użytkownicy decydują o tym, czy biblioteki są dla nich miejscem pożytecznym i przydatnym, czy chcą z nich korzystać i tym samym decydują o ich bycie – biblioteki bez użytkowników nie mają przyszłości<sup>3</sup>.

*W różnych dziedzinach gospodarki klienci coraz częściej są nie tylko odbiorcami dóbr i usług, lecz także partnerami, a nawet decydentami w zakresie budowania oferty*<sup>4</sup>. Twier-

---

<sup>1</sup> KĘDZIERSKA, E. Badania użytkowników bibliotek – od teorii do praktyki. W: BRZEZIŃSKA-STEC, H., ŻOCHOWSKA, J. (red.). *Biblioteka bez użytkowników...? Diagnoza problemu: V Ogólnopolska Konferencja Naukowa Supraśl*. Białystok: Wydaw. Uniwersytetu w Białymstoku, 2015, s. 185. ISBN 9788374314848.

<sup>2</sup> OPAS, J. Wykorzystanie metody person w projektowaniu usług bibliotek szkół wyższych. *Zagadnienia Informacji Naukowej* 2016 Vol.54 nr 2 (108), s. 119-138.

<sup>3</sup> KITA, J., RADWAN, J.M. Zastosowanie ośmiu zasad zarządzania jakością w bibliotece wydziałowej wydziału zarządzania i komunikacji społecznej UJ. W: *Jakość usług bibliotecznych w społeczeństwie informacyjnym*. KAMIŃSKA J., ŻOŁĘDOWSKA-KRÓL B. (red.) Warszawa: Wydaw. SBP, 2009, s. 34. ISBN 978-83-61464-16-7.

<sup>4</sup> DOBIEGAŁA-KORONA, B., HERMAN, A. (red.). *Współczesne źródła wartości przedsiębiorstwa*. Warszawa: Difin, 2006, s. 85.

dzenie to jest tym bardziej uzasadnione w przypadku instytucji non profit oraz instytucji finansowanych ze środków publicznych. Zwracanie szczególnej uwagi na potrzeby czy opinie użytkownika (w tym potencjalnego), jest dobrą praktyką. Pomaga dostosować ofertę biblioteki do faktycznych potrzeb zgromadzonej wokół niej społeczności. Tworzy miejsce, które jest jej potrzebne, które jest przez nią odwiedzane, chronione i które właśnie dzięki niej będzie funkcjonować zgodnie ze swoją misją.

*Zatem zasadne jest stwierdzenie, iż biblioteki powinny w centralnym punkcie wszelkich działań stawiać swoich klientów-użytkowników, i tym samym przygotowywać ofertę zgodnie z ich potrzebami, dopasowywać swoje funkcjonowanie do ich oczekiwań, poznawać użytkowników i liczyć się z ich opiniami. Biblioteki muszą nie tylko skupić się na zaspokajaniu bieżących potrzeb odbiorców zasobów i usług, ale także na wyprzedzaniu tych potrzeb, aby utrzymać lojalnych, i zdobyć nowych klientów<sup>5</sup>.*

### **Skąd wiadomo, co myśli użytkownik?**

Bibliotekarze stosują badania satysfakcji użytkowników. Pytają swoich klientów o opinie, ale także o ich oczekiwania i potrzeby. Szukają sposobów na poznanie osób odwiedzających instytucję. Podstawową wiedzę na temat użytkowników biblioteki mogą czerpać np. z systemu bibliotecznego, w którym możliwe jest sprawdzenie takich informacji, jak wiek, płeć czy status zawodowy czytelników. Te informacje są istotne, stanowią dobry początek i kontekst dla dalszych badań, jednak nie wyczerpują tematu, ponieważ nie da się zbudować trafnej oferty instytucji wyłącznie w oparciu o dane statystyczne.

Oczywiste jest, że inne potrzeby, oczekiwania, opinie będą mieli uczniowie – użytkownicy biblioteki szkolnej, a inne studenci szkoły wyższej, jeszcze inne osoby pracujące, rodzice, dzieci czy seniorzy. Dlatego zanim rozpocznie się badania, należy zwrócić uwagę na to, jaki jest charakter biblioteki, jaka jest jej misja, co stanowi meritum jej działalności, do jakich grup dociera, do jakich powinna dotrzeć, jaka jest jej społeczność. Warto też pamiętać, że osoby pracujące na stanowiskach obsługi również posiadają informacje o odbiorcach, wynika to z ich wspólnych doświadczeń i spotkań, podczas wizyt użytkowników w instytucji. Jest to wycinek wiedzy, o której łatwo zapomnieć w czasie poszukiwania odpowiedzi na pytanie: co myśli użytkownik?

Jedną z popularniejszych metod stosowanych przez biblioteki są badania ankietowe. Prowadzone są zarówno w samych placówkach – użytkownik wypełnia wydrukowaną ankietę, jak i online – użytkownik wypełnia formularz elektroniczny, zazwyczaj umieszczony na stronie internetowej biblioteki. Badania ankietowe mają często charakter badań ilościowych, ale również mogą mieć charakter badań jakościowych, często spotyka się też formy mieszane.

Poza najczęściej stosowanymi pytaniami jedno- i wielokrotnego wyboru, wiele bibliotek stosuje w ankietach pytania otwarte. Udzielając odpowiedzi, użytkownicy nie tylko mają możliwość wystawienia oceny jakości usług na wskazanej skali czy wyboru najbardziej

---

<sup>5</sup> KĘDZIERSKA, E. Badania użytkowników bibliotek – od teorii do praktyki, dz. cyt., s. 185.

trafnej odpowiedzi, lecz także wypowiedzenia własnej opinii na konkretny temat lub wskazania swoich uwag czy pomysłów dotyczących funkcjonowania placówki. Bibliotekarze motywują potrzebę przeprowadzenia badań przede wszystkim: chęcią poznania potrzeb i oczekiwań użytkowników, ulepszeniem oferty biblioteki, sprawdzeniem popularności poszczególnych elementów oferty, podniesieniem jakości świadczonych usług, wprowadzeniem nowych usług, oceną dotychczasowych działań.

Badania ankietowe są podstawą ujednoczonych badań satysfakcji użytkowników bibliotek, opracowanych przez Stowarzyszenie Bibliotek Polskich w ramach projektu Analiza Funkcjonowania Bibliotek (AFB)<sup>6</sup>. Biblioteki publiczne, pedagogiczne i naukowe na stronach internetowych AFB (oraz w jego ramach: AFBP, AFBE i AFBN) znajdują wszelkie potrzebne informacje o tym, w jaki sposób przeprowadzić badanie, jakich narzędzi użyć, jak analizować wyniki. Materiały przygotowane dla bibliotek mają charakter poradników i pomagają krok po kroku zrealizować badanie. Co istotne, wyniki badań zebrane w całym kraju są następnie analizowane. Mamy zatem podwójną korzyść z przeprowadzenia badań w swojej bibliotece. Po pierwsze wykorzystujemy sprawdzoną metodę i uzyskujemy odpowiedzi dotyczące użytkowników biblioteki. Po drugie możemy własne wyniki porównać ze średnią krajową i sprawdzić, czy nasza placówka nie odbiega od standardów krajowych, a może odkryć, że wyróżnia się na tle innych bibliotek tego samego typu. Raporty AFBP, AFBE i AFBN opisują kondycję polskich bibliotek różnego typu i wskazują na ich efektywność<sup>7</sup>.

W bibliotekach mogą być z powodzeniem stosowane również inne metody. Ciekawy przegląd można znaleźć w publikacji przygotowanej przez FRIS pt. *Myślenie projektowe w bibliotekach. Podręcznik projektowania usług skupionych na użytkowniku*<sup>8</sup>. W rozdziale 2 pt. *Inspiracja* opisano z przykładami, jakie metody mogą pomóc bibliotekom w zrozumieniu ich użytkowników. Polecane metody, takie jak wywiad czy obserwacja, mogą być bardziej pracochłonne niż przeprowadzenie ankiety, ale z pewnością pozwalają na głębsze poznanie użytkowników.

Dobór metody każdorazowo niesie za sobą konieczność refleksji przede wszystkim nad tym, czy dana metoda sprawdzi się w naszych warunkach i da odpowiedzi, których szukamy. Należy również zastanowić się nad zasobami, którymi dysponujemy i czy pozwolą one na zrealizowanie planu. Poniżej zaprezentowano przykłady zastosowania dwóch mniej popularnych metod w badaniach przeprowadzonych w Centrum Informacyjno-Bibliotecznym Uniwersytetu Medycznego w Łodzi (CIB).

---

<sup>6</sup> Informacje o projekcie dostępne są online pod adresem: <http://afb.sbp.pl/>.

<sup>7</sup> Wszystkie raporty są publikowane na stronie internetowej: <http://afb.sbp.pl/>.

<sup>8</sup> *Myślenie projektowe w bibliotekach. Podręcznik projektowania usług skupionych na użytkowniku* [online]. 2005. [Dostęp 28.10.2018]. Dostępny w: [http://www.biblioteki.org/dam/jcr:dfefb028-5d18-4146-bbd2-31b25623d1f3/MYSLENIE\\_PROJEKTOWE\\_W\\_BIBLIOTEKACH\\_2015\\_FRIS.pdf](http://www.biblioteki.org/dam/jcr:dfefb028-5d18-4146-bbd2-31b25623d1f3/MYSLENIE_PROJEKTOWE_W_BIBLIOTEKACH_2015_FRIS.pdf).

## Przykłady działań Centrum Informacyjno-Bibliotecznego Uniwersytetu Medycznego w Łodzi

W maju 2016 r., po roku od rozpoczęcia prac budowlanych, w dawnym gmachu Biblioteki Uniwersytetu Medycznego w Łodzi rozpoczęła działać Strefa Wiedzy i Innowacji. Nowa przestrzeń, która powstała w trakcie modernizacji, pozwoliła na umiejscowienie w budynku jednostek uczelnianych związanych z zarządzaniem wiedzą. Swoją siedzibę znalazły tu, oprócz CIB, Biuro Nauki Strategii i Rozwoju, Centrum Innowacji i Transferu Technologii, Archiwum oraz Inkubator Przedsiębiorczości<sup>9</sup>.

Użytkownicy zaczęli w pełni korzystać z nowej przestrzeni z początkiem roku akademickiego 2016/2017. Już w pierwszym roku działalności w nowych warunkach można było stwierdzić na podstawie obserwacji, że nowe miejsce jest lubiane i doceniane przez społeczność uczelni. W ciągu dwóch lat akademickich liczba odwiedzin CIB wzrosła trzykrotnie i wyniosła prawie 60 tys. w roku 2017/2018.

Przekształcenie Biblioteki Głównej UM w Łodzi w Strefę Wiedzy i Innowacji, to zmiana nie tylko przestrzeni (modernizacja budynku), ale również zmiany organizacyjne, a także funkcjonalne i mentalne. Współpraca wielu jednostek zlokalizowanych w zmodernizowanym gmachu spowodowała, że pojawiły się też nowe potrzeby. Ze względu na stawianie użytkownika w centrum zainteresowania, CIB regularnie podejmuje się sprawdzania tego, co myślą odbiorcy, uwzględniając również zmieniony charakter użytkowników.

Z przestrzeni dostępnych w CIB oprócz grup głównych: studentów i pracowników naukowych czy dydaktycznych UM w Łodzi, korzystają obecnie również osoby związane z pozostałymi jednostkami zlokalizowanymi w budynku, innymi podmiotami UM w Łodzi, a także podmiotami współpracującymi z uczelnią na różnych płaszczyznach. W przestronnym patio, sali warsztatowej, Strefie Chillout regularnie odbywają się różnego typu wydarzenia, szkolenia, konferencje, spotkania. Przestrzeń CIB, w tym sale cichej pracy, służy również na co dzień wszystkim pracownikom Strefy Wiedzy i Innowacji jako dodatkowe miejsce do pracy i spotkań.

Od momentu otwarcia CIB wykorzystano trzy metody, które zaowocowały pozyskaniem informacji na temat użytkowników nowego budynku:

- AFBN – badania satysfakcji użytkowników biblioteki (czerwiec-lipiec 2017 r.),
- „Sala komputerowa – co dalej?” – badania potrzeb w związku z planowaną zmianą funkcjonalności przestrzeni, w której znajduje się sala komputerowa (marzec 2018),
- „Napisz list do biblioteki” – badanie opinii użytkowników (maj 2018 r.).

Każda z powyższych metod została użyta w innym celu. Ze względu na popularność badań satysfakcji użytkowników AFBN (i możliwość łatwego dotarcia do wielu opublikowa-

---

<sup>9</sup> KOZAKIEWICZ, W. Nowe zadania dla biblioteki uczelnianej na przykładzie Strefy Wiedzy i Innowacji Uniwersytetu Medycznego w Łodzi. W: ŁUSZPAK, A., LEŚNIEWSKI, J. (red.). *Z Problemów Bibliotek Naukowych Wrocławia. V Wrocławskie Spotkania Bibliotekarzy*. Wrocław: Oficyna Wydawnicza Politechniki Wrocławskiej, 2017, s. 9-16. ISBN 978-83-7493-976-8.

nych wyników badań<sup>10</sup>), nie zostaną tu szerzej omówione. W przypadku CIB realizowane były po raz pierwszy – testowo, a ich wyniki potwierdziły w znacznej większości to, co zostało zaobserwowane przez bibliotekarzy. Rezultaty badania promuje stworzona przez CIB infografika<sup>11</sup>. Szerzej ten temat został omówiony podczas XXXV Konferencji Problemowej Bibliotek Medycznych, która odbyła się w 2018 r. w Lublinie podczas sesji „Otwarcia na użytkowników: ankieta satysfakcji (AFBN) jako narzędzie i źródło danych do analizy”.

### **Badania potrzeb użytkowników “Sala komputerowa – co dalej?”**

Badania miały na celu sprawdzenie, w jaki sposób zmienić funkcjonalność pomieszczenia, aby było częściej wykorzystywane. Po półtora roku zaobserwowano, że sala komputerowa, zlokalizowana na parterze CIB, w ciągu półtora roku okazała się mało popularną przestrzenią. Użytkownicy korzystali z niej sporadycznie, preferowali przebywanie w Czytelni, salach do cichej pracy oraz Strefie Chillout. W związku z tym sala wyposażona w 24 miejsca zazwyczaj była pusta.

Zespoły CIB, we współpracy z innymi pracownikami Strefy, opracowały cztery koncepcje dotyczące nowych funkcjonalności sali komputerowej. Uwzględniały one opinie i propozycje, które docierały do pracowników Obsługi Strefy i innych jednostek. Następnie poproszono użytkowników o zagłosowanie na najlepsze ich zdaniem rozwiązanie. Podczas przygotowywania badania podjęto szereg decyzji, które miały wpływ na jego przebieg. Przede wszystkim postanowiono dać użytkownikom zamknięty katalog pomysłów do wyboru. Warto podkreślić, że cztery proponowane koncepcje powstały w oparciu o rozmowy z użytkownikami oraz z uwzględnieniem opinii i propozycji, które docierały do pracowników obsługi. Głosowanie zorganizowano przy sali komputerowej, wyłącznie dla użytkowników odwiedzających CIB. Nie przeprowadzono dodatkowego sondażu w internecie, w sieci zamieszczono jedynie informację o przeprowadzanym badaniu.

Wszystkie cztery koncepcje zostały zwizualizowane i nazwane. Wydruki zawieszono zostały na ścianie przy sali komputerowej na czas trwania badania, który określono na dwa tygodnie. Zaproponowano:

1. Wydzielenie dodatkowych pokoiów cichej pracy poprzez wstawienie przeszklonych ścianek.
2. Wydzielenie dodatkowych pokoiów do pracy poprzez wstawienie zabudowanych boksów.
3. Wytworzenie w pomieszczeniu cichej czytelnicy o tradycyjnym układzie.
4. Pozostawienie sali komputerowej bez zmian.

Wybrano najprostszą z metod oddawania głosów – użytkownicy mieli za zadanie postawić kreskę na kartce pod konkretną wizualizacją. Oparto się na zasadzie zaufania społecznego – założono, że użytkownicy nie będą nadużywali zaufania, oddając kilka głosów. Poza

---

<sup>10</sup> DERFERT-WOLF, L., SOBIELGA, J., STRZELCZYK, E., ZAWAŁKIEWICZ, A. Ogólnopolskie badania satysfakcji użytkowników bibliotek szkół wyższych w 2017 r. – raport [online]. 06.2018 [Dostęp 20.09.2018]. Dostępny w: [http://pliki.sbp.pl/afb/afbn/new/Sprawozdanie\\_akademickie\\_2018.pdf](http://pliki.sbp.pl/afb/afbn/new/Sprawozdanie_akademickie_2018.pdf).

<sup>11</sup> Czytelniczy o CIB. W: Centrum Informacyjno-Biblioteczne Uniwersytetu Medycznego w Łodzi [online]. [Dostęp 20.09.2018]. Dostępny w: <http://cib.umed.lodz.pl/infografika-czytelniczy-o-cib/>.

wskazaniem najlepszego rozwiązania użytkownicy mogli również dodać własne komentarze i wskazać plusy lub minusy poszczególnych koncepcji czy też przedstawić własne oczekiwania. Do tego celu służył umieszczony obok sali komputerowej flipchart. Został on potraktowany jako swego rodzaju hydepark. Znalazły się na nim opinie i komentarze związane z tematem badania, ale również z wieloma innymi zagadnieniami ważnymi dla użytkowników. Zapisy dotyczyły np. próśb o wydłużenie godzin pracy CIB, umożliwienie użytkownikom dostępu do gorącej wody, mikrofali czy stołu ping-pongowego, aż po uwagi dotyczące zachowania ciszy w Czytelni czy kultury osobistej osób odwiedzających CIB, a niebędących zapisanymi czytelnikami. Na flipcharcie zamieszczano odpowiedzi na prośby i uwagi użytkowników, zapisywane innym kolorem markera.

W rezultacie uzyskano aktywność ponad 320 użytkowników, którzy oddali głosy oraz zapisali swoimi sugestiami pięć arkuszy o formacie A0 na flipcharcie. Badanie zakończyło się remisem aż trzech rozwiązań (propozycje nr 1-3), z których każde uzyskało powyżej 90 głosów. W związku z takim rozłożeniem głosów, badanie dało wyłącznie jedną odpowiedź – z pewnością użytkownicy nie chcą, aby sala komputerowa pozostała niezmieniona (propozycja nr 4). Nie zostało jednak rozstrzygnięte, w jaki sposób przestrzeń ta powinna zostać zmodernizowana, dlatego po zakończeniu badania nie zapadły wiążące decyzje.

Dzięki temu krótkiemu i łatwemu w przygotowaniu badaniu poznano niektóre potrzeby i oczekiwania użytkowników. Dodatkowo, dzięki otwartości osób biorących w nim udział, pojawiły się także nowe postulaty – w rezultacie „dyskusji flipchartowych” władze CIB podjęły kilka działań, mających na celu wprowadzenie usprawnień, które będą odpowiedzią na zgłoszone problemy.

### **Badanie opinii użytkowników „Napisz list do biblioteki”**

Badanie przeprowadzono podczas Tygodnia Bibliotek w maju 2018 r. Pomysł zebrania opinii pojawił się na spotkaniu bibliotekarzy Łódzkiej Akademickiej Sieci Bibliotecznej. Akcją pisania listów postanowiły zorganizować trzy biblioteki: CIB, Biblioteka Politechniki Łódzkiej oraz Biblioteka Uniwersytetu Łódzkiego.

Stworzono dwa wzory papeterii dla dwóch rodzajów listów rozpoczynających się od słów:

- Droga Biblioteko, Kocham Cię, bo...
- Droga Biblioteko, nie lubię Cię, bo...

Użytkownicy wrzucali swoje listy do zielonych skrzynek. Plakat oraz materiały graficzne przygotowała Sekcja Promocji BUŁ. Założono wspólne wydarzenie na portalu Facebook. Informacje o trwającej akcji pisania listów do bibliotek pojawiały się także na stronach internetowych instytucji, w newsletterach uczelnianych, jednak same listy można było napisać i wrzucić do skrzynki wyłącznie w bibliotekach.

Zbieranie tej nietypowej korespondencji trwało tydzień. W tym czasie wpłynęło osiem listów od czytelników, jeden z nich typu „nie lubię”, pozostałe napisano z nagłówkiem „kocham”. Niska liczba listów nie była zaskoczeniem i wynikała z charakteru użytkowników CIB. W napisanej korespondencji pojawiły się stwierdzenia, z których wynika, że:

- CIB jest przestrzenią docenianą przez użytkowników ze względu na wygodę i dostępność miejsc do pracy,

- użytkownicy doceniają jakość obsługi, kulturę i kompetencje bibliotekarzy,
- CIB posiada zbiory i kolekcje, które są potrzebne użytkownikom, w szczególności zbiory elektroniczne,
- użytkownicy są zadowoleni z możliwości wypoczynku w Strefie Chillout, a także z możliwości zakupu czegoś do zjedzenia oraz kawy czy herbaty w automatach z przekąskami i napojami,
- użytkownicy potrzebują większej ciszy i lepszej jakości ksero.

Treść listów napisanych przez użytkowników CIB w większości pokrywa się z zapisami, jakie pojawiały się podczas badania dotyczącego zmian w sali komputerowej na flipcharcie. Listy dały CIB kolejne potwierdzenie, że wiedza posiadana już na temat użytkowników jest rzeczywiście adekwatna do realiów. Nie pojawiły się w nich nowe i nieoczekiwane zagadnienia. Treść listów jest zbieżna można z uprzednio zdobytymi opiniami.

## Podsumowanie

Znajomość opinii i potrzeb użytkowników pozwala na kształtowanie oferty biblioteki adekwatnej do oczekiwań społeczności. Dzięki badaniom można poznać mocne i słabe strony instytucji, a na ich podstawie wytypować obszary do poprawy oraz rozwinąć doceniane elementy oferty. Celem opisanych powyżej badań przeprowadzonych przez CIB było zarówno sprawdzenie, co o CIB myślą użytkownicy, jak i sprawdzenie, czy zastosowane metody badawcze sprawdzą się w warunkach biblioteki uczelnianej. Warto było podjąć ten trud, ponieważ zdobyto nowe informacje i poznano oczekiwania użytkowników. Większość zebranych postulatów została poddana pod rozwagę i będzie stopniowo wprowadzana. Wyzwaniem na przyszłość zostaje pozyskanie do udziału w badaniach większej liczby użytkowników. Zastosowane metody uznano za skuteczne i badania będą, w miarę potrzeb, ponawiane.

## Bibliografia:

1. Czytelnicy o CIB. W: *Centrum Informacyjno-Biblioteczne Uniwersytetu Medycznego w Łodzi* [online]. [Dostęp 20.09.2018]. Dostępny w: <http://cib.umed.lodz.pl/infografika-czytelnicy-o-cib/>.
2. DERFERT-WOLF, L., SOBIELGA, J., STRZELCZYK, E., ZAWAŁKIEWICZ, A. Ogólnopolskie badania satysfakcji użytkowników bibliotek szkół wyższych w 2017 r. – raport [online]. 06.2018 [Dostęp 20.09.2018]. Dostępny w: [http://pliki.sbp.pl/afb/afbn/new/Sprawozdanie\\_akademickie\\_2018.pdf](http://pliki.sbp.pl/afb/afbn/new/Sprawozdanie_akademickie_2018.pdf).
3. DOBIEGAŁA-KORONA, B., HERMAN, A. (red.). *Współczesne źródła wartości przedsiębiorstwa*. Warszawa: Difin, 2006. ISBN 83-7251-582-4.
4. KĘDZIERSKA, E. Badania użytkowników bibliotek – od teorii do praktyki. W: BRZEZIŃSKA-STEC, H., ŻOCHOWSKA, J. (red.). *Biblioteka bez użytkowników...? Diagnoza problemu: V Ogólnopolska Konferencja Naukowa Supraśl*. Białystok: Wydaw. Uniwersytetu w Białymstoku, 2015. ISBN 9788374314848.
5. KITA, J., RADWAN, J.M. Zastosowanie ośmiu zasad zarządzania jakością w bibliotece wydziałowej wydziału zarządzania i komunikacji społecznej UJ. W: *Jakość usług bibliotecznych w społeczeństwie informacyjnym*. KAMIŃSKA J., ŻOŁĘDOWSKA-KRÓL B. (red.) Warszawa: Wydaw. SBP, 2009. ISBN 978-83-61464-16-7.

6. KOZAKIEWICZ, W. Nowe zadania dla biblioteki uczelnianej na przykładzie Strefy Wiedzy i Innowacji Uniwersytetu Medycznego w Łodzi. W: ŁUSZPAK, A., LEŚNIEWSKI, J. (red.). *Z Problemów Bibliotek Naukowych Wrocławia. V Wrocławskie Spotkania Bibliotekarzy*. Wrocław: Oficyna Wydawnicza Politechniki Wrocławskiej, 2017, s. 9-16. ISBN 978-83-7493-976-8.
7. *Myślenie projektowe w bibliotekach. Podręcznik projektowania usług skupionych na użytkowniku* [online]. 2005. [Dostęp 28.10.2018]. Dostępny w: [http://www.biblioteki.org/dam/jcr:dfefb028-5d18-4146-bbd2-31b25623d1f3/MYSLENIE\\_PROJEKTOWE\\_W\\_BIBLIOTEKACH\\_2015\\_FRSI.pdf](http://www.biblioteki.org/dam/jcr:dfefb028-5d18-4146-bbd2-31b25623d1f3/MYSLENIE_PROJEKTOWE_W_BIBLIOTEKACH_2015_FRSI.pdf).
8. OPAS, J. Wykorzystanie metody person w projektowaniu usług bibliotek szkół wyższych. *Zagadnienia Informacji Naukowej* 2016 Vol.54 nr 2 (108), s. 119-138.

---

MILEWSKA, P. Co myślą użytkownicy bibliotek? Refleksje po badaniach użytkowników Centrum Informacyjno-Bibliotecznego Uniwersytetu Medycznego w Łodzi. *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/659>.