

mgr Justyna Stępień

Biblioteka Uczelni Łazarskiego w Warszawie

justyna.stepien@lazarski.edu.pl

OFERTA BIBLIOTEKI A POTRZEBY I OCZEKIWANIA UŻYTKOWNIKÓW. WNIOSKI Z BADAŃ

LIBRARY'S OFFER IN COMPARISON TO USERS' NEEDS AND EXPECTATIONS. STUDY CONCLUSIONS

Abstrakt

W artykule podjęto rozważania na temat nowoczesnych usług, e-usług oraz usług okołobibliotecznych związanych z kulturą oraz zagospodarowaniem czasu wolnego. Rynek ten w ciągu ostatnich pięciu lat przeszedł ogromne zmiany, zarówno jeśli chodzi o dostęp do technologii, infrastruktury, jak i w oferowaniu nowych usług, doboru oferty produktowej. Na podstawie wyników badań przeprowadzonych wśród czytelników korzystających z usług Biblioteki Uczelni Łazarskiego zaprezentowano oczekiwania użytkowników, a także podjęte przez uczelnię działania odpowiadające na zapotrzebowanie.

Słowa kluczowe: usługi biblioteczne, e-usługi, oczekiwania użytkowników.

Abstract

The analysis in the article refers to the issue of modern services, e-services as well as other services rendered in the library, connected with culture and leisure time organization. This market has been undergoing impressive changes for the last five years, with regards not only to the access to technology or infrastructure, but also to offering new services and the product range. The users' expectations as well as appropriate actions taken in order to meet particular needs have been presented on the basis of the research carried out among the readers of Lazarski's Library.

Keywords: library services, e-services, users' expectations.

Współczesny świat to świat społeczeństwa informacyjnego, które charakteryzuje się przygotowaniem i zdolnością do użytkowania systemów informatycznych, skomputeryzowaniem i wykorzystywaniem usług telekomunikacji do przesyłania i zdalnego przetwarzania informacji. Analizując powyższą definicję i obserwując dzisiejszy świat, nie można nie zauważyć rosnącej potrzeby wykorzystywania dobrodziejstw informatyzacji. Ponieważ nowoczesne technologie wywierają istotny wpływ na funkcjonowanie współczesnych bibliotek, bibliotekarstwo musiało zweryfikować swoje cele i zadania.

Powszechnie wiadomo, że istotą współczesnego rynku usług jest dążenie do uzyskania konkurencyjnej przewagi, która zapewnia sukces poprzez lepsze dostosowanie oferty do potrzeb potencjalnych i rzeczywistych klientów. Wprowadzie biblioteki, które świadczą usługi społeczne (czyli działania i czynności skierowane na człowieka, których celem jest kształtowanie i wzbogacanie jego zasobów fizycznych i intelektualnych, a także wzajemnych relacji społecznych, w wyniku oddziaływania których tworzy się kapitał ludzki i kapitał społeczny)¹, wprost nie konkurują ze sobą, ale niewątpliwie miarą ich przydatności jest liczba klientów, czyli czytelników korzystających z zasobów bibliotecznych.

Jak wynika z badania przeprowadzonego przez Bibliotekę Narodową we współpracy z TNS Polska w 2013 roku, 61% Polaków w ciągu ostatniego roku nie miało kontaktu z żadną książką. W badaniu jako książkę określono szeroki zakres literatury, włączając do tej kategorii albumy, poradniki, encyklopedie, słowniki, a także publikacje w formie elektronicznej. Zdaniem autorów badania: „Grupa rzeczywistych czytelników, czyli takich, którzy czytają siedem lub więcej książek w ciągu roku, zmienia się niewiele. W 2012 roku takich osób jest 11%, czyli tyle samo, co w roku 2010. W ciągu dekady 1994–2004 odsetek rzeczywistych czytelników wynosił 22–24% i to właśnie spadek do obecnego poziomu, jaki dokonał się pomiędzy 2004 a 2008 rokiem, należy uznać za najważniejszą zmianę w postawach Polaków wobec czytania książek”. Mimo że tak wielu Polaków zadeklarowało, że w ciągu roku nie mieli kontaktu z żadną książką, to po książki znacznie chętniej sięgają osoby młode niż starsze. Z wiekiem za to rośnie częstotliwość sięgania po lekturę. Seniorzy, o ile już czytają, robią to znacznie częściej niż osoby młodsze².

-
- 1 M. Janoś-Kresło: *Usługi społeczne a zrównoważony rozwój regionów*. Warszawa 2008, s. 37–41. Autorka szerzej omawia usługi społeczne jako przedmiotu badań: M. Janoś-Kresło: *Organizacje pozarządowe na rynku usług społecznych w Polsce*. Warszawa 2013.
 - 2 Biblioteka Narodowa. Tryb dostępu: <http://www.bn.org.pl> [10 czerwca 2015].

W przełamywaniu niechęci do czytania dużą rolę mogą odegrać bibliotekarze. Od ich umiejętności zainteresowania książką zależy, czy stanie się to przyjemnością, czy pozostanie tylko obowiązkiem.

Współczesne społeczeństwo przekształca się w społeczeństwo informacyjne, co oznacza, że wzrasta uzależnienie od informacji, wiedzy. Można powiedzieć, że współczesny *homo sapiens* coraz bardziej przeobraża się w *homo informatius* – człowieka, którego życie poza środowiskiem informacyjnym staje się trudne lub wręcz niemożliwe. Informacja i wiedza to atuty bibliotek. Jednocześnie o współczesnych bibliotekach należy myśleć jak o swoistym przedsiębiorstwie, które musi umieć zainteresować produktem, jaki oferuje, umiejętnie go zareklamować. Tym produktem są książki, czasopisma, roczniki statystyczne itp. Pracownicy bibliotek muszą mieć odpowiednią wiedzę o posiadanych zasobach, empatię. Powinni też umieć dotrzeć do zróżnicowanych konsumentów.

Informatyzacja społeczeństwa wywiera bardzo silny wpływ na rozwój rynku usług bibliotecznych. Odbiorcy oczekują usług nowoczesnych, e-usług oraz usług okołobibliotecznych związanych z kulturą oraz zagospodarowaniem czasu wolnego. Spowodowało to ogromne zmiany w ciągu kilkunastu lat w rynku usług kultury i bibliotecznym, zarówno jeśli chodzi o dostęp do technologii, infrastruktury, jak i w oferowaniu nowych usług, a także doboru oferty produktowej.

Niebagatelną rolę w upowszechnianiu rynku kultury, w tym usług bibliotecznych, odegrali sami bibliotekarze. Muszą oni mieć coraz większą wiedzę na temat oferowanych i pozyskiwanych produktów, gdyż konsument często u nich poszukuje wiedzy na temat danych książek, pomocy w wyborze tej najwłaściwszej, która zaspokoi jego potrzeby, oczekiwania.

Należy podkreślić, że biblioteki spełniają ważną funkcję społeczną. Wraz ze wzrostem ekonomicznego rozwarstwienia społeczeństwa, kultura oferowana bezpłatnie przez biblioteki może być produktem uniwersalnym. Szczególnie istotne jest, żeby była ona łatwo dostępna dla społeczeństwa o słabej kondycji materialnej. Wielokrotnie kontakt tych osób z kulturą ogranicza się do korzystania ze wpływających na rozwój osobowości człowieka – usług wypożyczalni.

Usługi biblioteczne mogą także wiązać się z zagospodarowaniem czasu wolnego. Częstotliwość korzystania z nich jest uwarunkowana zarówno przez czynniki ekonomiczne, jak również i pozaekonomiczne: poziom zamożności konsumentów, rozwój intelektualny, skłonność do czytania, rozwój zainteresowań geograficznych, historycznych i poznawczych, moda.

Spółeczeństwo XXI wieku oczekuje wszelkiego rodzaju e-usług świadczonych przez wszystkie sektory życia codziennego. Mimo wielu prób konkretnych rozwiązań (ustawa o informatyzacji, ustawa o podpisie elektronicznym) o e-administracji, w pełnym tego słowa znaczeniu, obecnie nie można mówić. Są pewne namiastki e-usług świadczonych przez jednostki usługowe, ale w czterostopniowej skali dostępne są jedynie usługi pierwszego (tzw. informacja online) i drugiego (tzw. interakcja jednokierunkowa – możliwość pobierania oficjalnych formularzy) poziomu. Do osiągnięcia pełnej funkcjonalności e-usług niezbędne będzie zaimplementowanie usług trzeciego i czwartego poziomu. Trzeci oznacza tzw. interakcję dwukierunkową – możliwość wyszukania informacji, pobrania oraz odesłania wypełnionych formularzy za pomocą łączy internetowych). Z kolei czwarty poziom to tzw. transakcja – pełna obsługa procesu – czyli możliwość dokonania wszystkich czynności niezbędnych do załatwienia danej sprawy urzędowej drogą elektroniczną (od uzyskania informacji, przez pobranie odpowiednich formularzy, ich odesłanie po wypełnieniu i złożeniu podpisu elektronicznego, aż do uiszczenia wymaganych opłat oraz otrzymania oficjalnego pozwolenia, zaświadczenia lub innego dokumentu, o który klient występuje). Odnosi się to zarówno do osób fizycznych, jak i firm. W tej skali usługi biblioteczne plasują się bardzo wysoko.

Uczelnia Łazarskiego została utworzona jako Wyższa Szkoła Handlu i Prawa im. Ryszarda Łazarskiego w Warszawie w 1993 roku pod nazwą Prywatna Wyższa Szkoła Handlowa. Od roku 2010 przyjęto obowiązującą do dziś nazwę Uczelnia Łazarskiego. Kształci ona na Wydziale Prawa i Administracji oraz na Wydziale Ekonomii i Zarządzania.

Fotografia 1. Kampusz Uczelni Łazarskiego w Warszawie



Źródło: www.lazarski.edu.pl.

Biblioteka uczelniana zlokalizowana jest na ul. Świeradowskiej, w kampusie w specjalnie przeznaczony strefie.

Fotografia 2. Biblioteka Uczelni Łazarskiego w Warszawie



Źródło: www.lazarski.edu.pl.

Biblioteka działa na mocy Statutu Uczelni zatwierdzonego przez Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego oraz na mocy Regulaminu Biblioteki WSHiP. Zgodnie z regulaminem z Biblioteki mogą korzystać studenci Uczelni Łazarskiego i pracownicy oraz inne chętne osoby.

W strukturach Biblioteki działają czytelnia oraz wypożyczalnia. Czytelnia oferuje 120 miejsc z 21 stanowiskami komputerowymi z dostępem do Internetu. Jest też możliwość korzystania z komputerów osobistych i z Internetu drogą radiową³.

Celem Biblioteki Uczelnianej jest zaspokojenie potrzeb edukacyjnych i informacyjnych studentów i pracowników Uczelni. Do zadań Biblioteki należy: udostępnianie najnowszych pozycji książkowych, udostępnianie czasopism, udostępnianie płyt, udostępnianie baz i programów, udzielanie informacji o zbiorach, udzielanie informacji bibliograficzno-bibliotecznych, udzielanie informacji skierowujących, pomoc w dotarciu do szukanych materiałów, wydawanie ulotek informacyjnych i plakatów o zbiorach i działalności Biblioteki, szkolenie użytkowników z korzystania z programów i baz dostępnych w Bibliotece, szkolenie dla studentów 1. semestru oraz dla wszystkich zainteresowanych. Biblioteka podejmuje współpracę z krajowymi i zagranicznymi bibliotekami oraz instytucjami poprzez wymianę publikacji oraz pracowników.

Uczelnia kształci licznych studentów zagranicznych, dlatego zapewnia komunikację w trzech językach: polskim, angielskim i rosyjskim. W Bibliotece bardzo dba się o kontakt z czytelnikiem oraz zapewnia miłą, kompetentną obsługę. W badaniach przeprowadzonych na zlecenie Uczelni w 2010 roku pracownicy Biblioteki zostali ocenieni najwyżej w porównaniu do pracowników innych działów pod względem kompetencji i uprzejmości.

Mając na względzie dobro i zadowolenie naszych użytkowników, postanowiono przeprowadzić badania satysfakcji z oferty i obsługi Biblioteki.

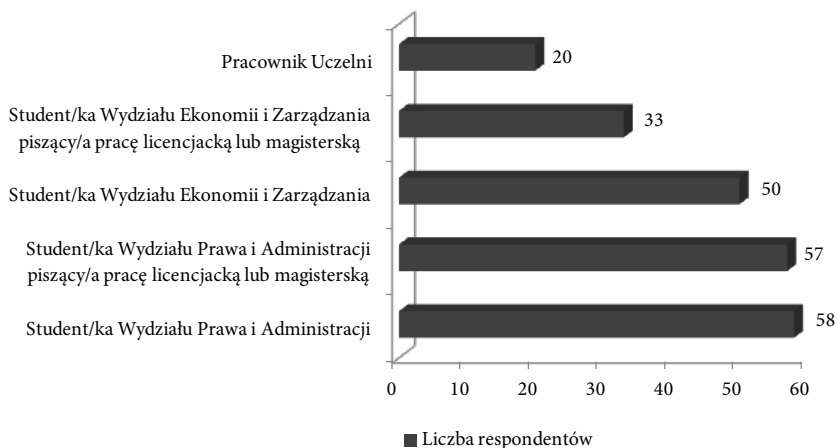
Zastosowaną metodą badawczą była ankieta internetowa dostępna na stronie www.ebadania.pl w okresie od 18 czerwca 2014 roku do 31 lipca 2014 roku. Badanie główne poprzedził pilotaż w dniach 16–17 czerwca 2014 roku. Kwestionariusz ankiety składał się z czterech pytań w części podstawowej, tj. dwóch półotwartych, jednego skalowego (rangowanie) i jednego otwartego, oraz dodatkowego pytania metryczkowego o charakterze zamkniętym, identyfikującego respondenta jako studenta lub pracownika uczelni.

Podmiotem badania były osoby korzystające z usług Biblioteki, przedmiotem zaś – jakość świadczonych przez nią usług. Źródła danych wykorzystane w badaniu miały charakter pierwotny (informacje zebrano od 218 użytkowników Biblioteki, którzy zdecydowali się na uczestnictwo w badaniu). W ankiecie wzięli udział przede wszystkim studenci Uczelni Łazarskiego w Warszawie, głównie Wydziału Prawa i Administracji (łącz-

3 J. Stępień: *Biblioteka Wyższej Szkoły Handlu i Prawa im. R. Łazarskiego*. „Obsesja” 2008, nr 2, s. 16.

nie 218 osób). Szczegółowe informacje na temat struktury respondentów przedstawiono na wykresie 1.

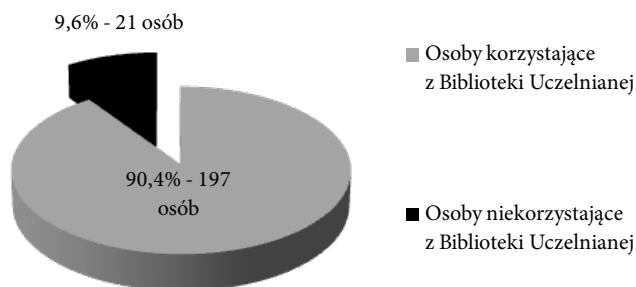
Wykres 1. Struktura osób biorących udział w badaniu ankietowym



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania ankietowego.

W pierwszej kolejności zapytano uczestników badania o to, czy korzystają z Biblioteki Uczelnianej, a w przypadku niekorzystania, jakie są przyczyny takiego stanu rzeczy. Większość osób (197 respondentów) sięga po zasoby biblioteczne (wykres 2.).

Wykres 2. Wskazania dotyczące korzystania z Biblioteki Uczelnianej



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania ankietowego.

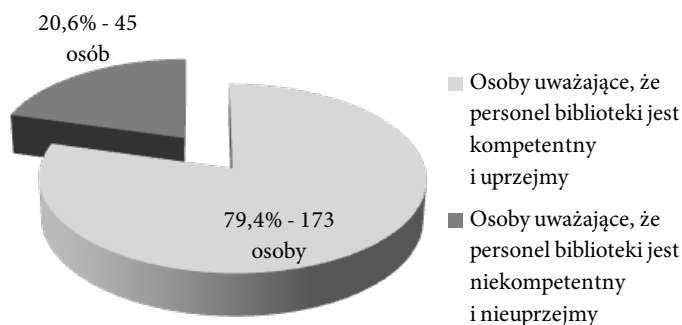
W grupie 21 osób niekorzystających z Biblioteki Uczelnianej do najważniejszych przyczyn takiego stanu rzeczy zaliczono:

- mały wybór książek – 6 osób (respondenci zaznaczali, że zakres tytułów udostępnianych do wypożyczenia jest ograniczony, najbardziej popularne pozycje powinny być dokupione w większej liczbie sztuk, oferta powinna być częściej uaktualniana),
- brak potrzeby lub rzadko pojawiająca się konieczność skorzystania z oferty bibliotecznej – 4 osoby (ankietowani w tej grupie pisali m.in., że sami kupują książki, których potrzebują),
- skomplikowane zasady korzystania z oferty Biblioteki – 3 osoby (zwrócono uwagę na niejasny regulamin i zasady składania zamówień na książki oraz zawiły system wyszukiwania pożądaných pozycji w systemie komputerowym),
- nieuprzejmość personelu, zwłaszcza ze strony starszych pracowników – 3 respondentów.

Dwie osoby podały, że napotkały na problemy związane z wypożyczeniem książek, co zniechęciło je do dalszego korzystania z oferty Biblioteki, ale nie uściśliły, jakiego rodzaju były to trudności. Innym dwóm respondentom nie podoba się to, że z niektórych tytułów dostępnych w Bibliotece można skorzystać tylko w czytelni i nie można ich zabrać do domu. Jedna osoba wyznała, że nie korzysta z oferty Biblioteki, bo nie lubi czytać książek.

Kolejną poruszoną w badaniu kwestią były kompetencje i uprzejmość personelu. Większość respondentów (173 osoby) uważa, że osoby pracujące w Bibliotece są kompetentne i uprzejme (szczegóły – wykres 3.). Niestety, aż 45 osób ma co do tej kwestii odmienne zdanie, mimo że w przypadku poprzedniego pytania zaledwie kilku uczestników badania podało, że nie korzysta z zasobów bibliotecznych ze względu na nieuprzejmość personelu.

Wykres 3. Wskazania dotyczące kompetencji i uprzejmości personelu Biblioteki



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania ankietowego.

Większość osób (39 respondentów – 86,7%), które skrytykowały kompetencje i uprzejmość personelu, uargumentowała swój wybór. Zdecydowanie częściej zwracano uwagę na nieuprzejmość osób pracujących w Bibliotece niż na brak ich kompetencji (np. „pracownicy rzadko się uśmiechają, ale kompetencje są w porządku”). W kilku przypadkach podano, że poziom kompetencji trudno jednoznacznie określić. Zwrócono także uwagę na postawy pasywne i obojętne wobec użytkowników Biblioteki, np. na brak zaangażowania w wybranych przypadkach czy niechęć do wytłumaczenia czegoś osobom, które są w bibliotece po raz pierwszy, i np. nie wiedzą, jak drukować dokumenty. Wskazywano także konkretne osoby, które odznaczają się wybitnym brakiem empatii wobec studenta. O subiektywizmie takich wyborów świadczy jednak fakt, że osoby wskazywane przez niektórych respondentów jako nieuprzejme były chwalone przez innych. Elementy najczęściej eksponowane w ocenie personelu Biblioteki to:

- ogólna nieuprzejmość – 14,7% wskazań – 32 osoby (np. „zatrudnione w bibliotece młode osoby są niemile i nieżyczliwe, i nie czują się w obowiązku pomóc studentom przy logowaniu się do systemu i wypożyczaniu książek”, „pracownicy nie tłumaczą zasad korzystania z usług biblioteki, np. miałam problem z korzystaniem z karty do drukowania, co nie spotkało się ze zrozumieniem pracownicy”, „żeńską część pracowników biblioteki jest nieuprzejma, wiecznie pretensjonalnym tonem odnosi się do studentów”),
- postawy nieuprzejme w konkretnych sytuacjach, np. odmowa przyjęcia zapłaty za karę wynikająca z braku możliwości wydania reszty,

- zachowania „służbistów”, np. zakaz wejścia do biblioteki w cienkiej kurtce,
- nieuzasadnione pretensje do studentów – trzy osoby napisały, że pracownicy biblioteki nie przeglądają wypożyczanych książek, a następnie próbują wmówić użytkownikom, że zniszczenia powstały z ich winy, podczas gdy widniały one już wcześniej (np. „ostatnio pracownik nie zaznaczył plamy w książce, a następnie oskarżył mnie, że to ja jestem za nią odpowiedzialny”).

Kolejną kwestią poruszoną w badaniu była jakość zbiorów bibliotecznych i usług świadczonych przez personel Biblioteki na rzecz użytkowników oceniana przez pryzmat takich elementów, jak:

- książki drukowane,
- książki elektroniczne,
- czasopisma,
- katalog biblioteczny,
- możliwość komunikacji z biblioteką (e-mail, GG, FB),
- możliwość korzystania z zasobów online.

Pytanie miało charakter rangowany, gdyż w ramach każdej z odpowiedzi respondenci mogli określić siłę natężenia danej cechy w skali 0–5, gdzie wartość 0 oznaczała bardzo niską ocenę, a 5 – bardzo wysoką. W toku analizy wyników badania okazało się, że ocen 0 nie przyznano w żadnym przypadku.

Jak wynika z danych przedstawionych w tabeli 1., spośród wszystkich elementów poddanych ocenie najwyższej sklasyfikowano możliwość komunikacji z Biblioteką, głównie za pośrednictwem poczty elektronicznej, komunikatorów internetowych i portali społecznościowych (łącznie wskazań w obrębie ocen 1–5 wyniosła 858). Najniżej oceniono walory książek elektronicznych (łącznie wskazań ocen 1–5 to 704). Należy jednak podkreślić, że wśród ocen wszystkich elementów przeważała punktacja 3 i 4, w związku z czym oceny średnie dla każdej składowej oferty produktowo-usługowej Biblioteki oscylowały wokół tych wartości.

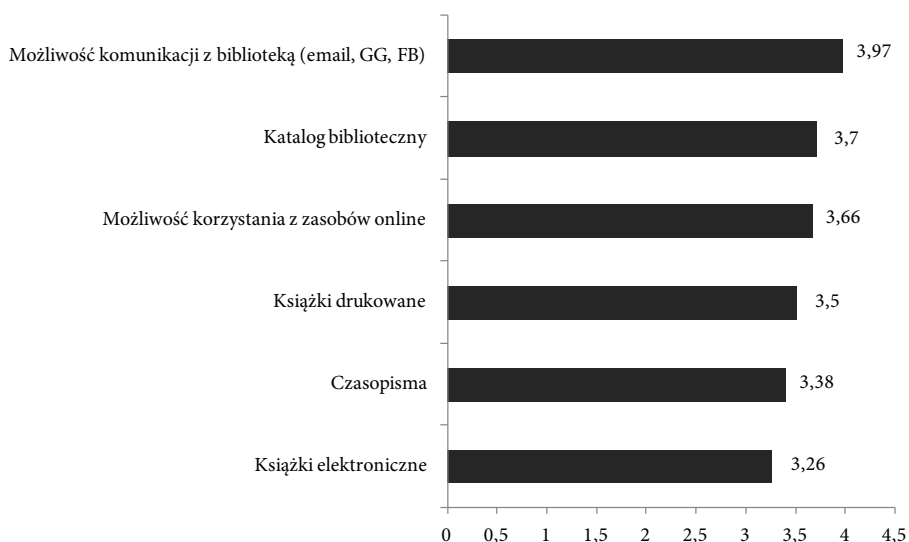
Tabela 1. Elementy składające się na ofertę produktowo-usługową biblioteki w ocenie respondentów

Ocena	1		2		3		4		5		Łączna wartość wskazań dla wybranego elementu
	Liczba wskazań	Suma wskazań	Liczba wskazań	Suma wskazań	Liczba wskazań	Suma wskazań	Liczba wskazań	Suma wskazań	Liczba wskazań	Suma wskazań	
Książki drukowane	15	15	21	42	64	192	61	244	55	275	768
Książki elektroniczne	21	21	32	64	65	195	66	264	32	160	704
Czasopisma	17	17	24	48	70	210	69	276	36	180	731
Katalog biblioteczny	14	14	13	26	51	153	83	332	55	275	800
Możliwość komunikacji z biblioteką (@, GG, FB)	11	11	12	24	36	108	70	280	87	435	858
Możliwość korzystania z zasobów online	20	20	16	32	45	135	72	288	63	315	790
Łączna wartość wskazań wybranej oceny	98	98	118	236	331	993	421	1684	328	1640	–

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania ankietowego.

Ocena średnia dla żadnego elementu nie przekroczyła wartości 4. Szczegóły w tej kwestii przedstawia wykres 4. Analiza odpowiedzi dowodzi, że respondenci oceniają jakość oferty produktowo-usługowej Biblioteki raczej pozytywnie. Świadczy o tym m.in. fakt, że najczęściej przyznawaną oceną było 4 (421 wskazań), najrzadziej zaś Bibliotekę oceniano na 1 (98 wskazań).

Wykres 4. Średnia ocena elementów składających się na ofertę produktów i usług Biblioteki



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania ankietowego.

Ostatnią kwestią poruszoną w badaniu było ustalenie, co Biblioteka może zrobić, aby użytkownicy przychodzili do niej częściej i czuli się w niej dobrze. Respondenci odpowiadali na pytanie otwarte, w którym proszono ich o podzielenie się swoimi spostrzeżeniami i zdefiniowanie potrzeb. Zestawienie sugestii odnośnie do zmian służących lepszemu samopoczuciu użytkowników Biblioteki i częstszemu korzystaniu z jej zasobów przedstawiono na wykresie 5. Na pytanie to odpowiedziało 204 spośród 218 uczestników badania. Większość respondentów (60 osób – 29,4%) zwróciła uwagę na konieczność uzupełnienia braków, zarówno w zasobach drukowanych, jak i w elektronicznych. Sugerowano zakupienie nowych pozycji literaturowych do wypożyczenia, w tym literatury z dziedziny prawa, książek beletrystycznych, pozycji anglojęzycznych, bieżących komentarzy do ustaw, a ponadto poszerzenie oferty czasopism, w tym specjalistycznych, m.in. z obszaru ekonomii. Często pojawiały się także uwagi o konieczności poszerzenia oferty e-booków. 32 osoby (15,7% wskazań) uważają, że nie ma potrzeby wprowadzania zmian w działaniach Biblioteki, funkcjonuje ona prawidłowo, atmosfera jest miła i sympatyczna. 28 osób (13,7%) zwróciło uwagę na konieczność wprowadzenia udogodnień związanych bezpośrednio z dostępem do księgozbioru. Zaliczono do nich:

- udogodnienia związane z wypożyczaniem książek (tj.: zwiększenie limitu wypożyczanych książek, zniesienie systemu zamawiania książek, odroczenie terminu oddania wypożyczanych pozycji, wprowadzenie możliwości wypożyczania książek z czytelnicy),
- udogodnienia związane z zagospodarowaniem przestrzeni i ergonomia (m.in.: więcej miejsca, wydzielone miejsce do pracy w grupie, poprawa funkcjonowania miejsca do samodzielnego uczenia się, tzw. *self study*, postawienie ścianek działowych między komputerami, gniazdka do laptopów przy stołach),
- zmiany dotyczące sprzętu (np.: więcej komputerów, wymiana sprzętu na nowszy, zakup słuchawek, wygodne krzesła),
- usprawnienie usług online (szerszy i szybszy dostęp mobilny do zasobów Biblioteki, wprowadzenie urządzeń przenośnych, np. czytników e-booków, wprowadzenie aplikacji na urządzenia mobilne).

Kolejne 25 osób (12,2%) zasugerowało, że efektywniejsze funkcjonowanie badanej placówki zależy od zmiany podejścia personelu do użytkowników. Na tę kwestię zwracano już uwagę wcześniej, przy ocenie kompetencji i uprzejmości personelu. Wielokrotnie pisano, że pracownicy Biblioteki powinni być miłsi i bardziej wyrozumiali. Dodatkowo wspomniano, że należałoby poprawić atmosferę panującą w Bibliotece, zwolnić osoby, które nic nie robią, poszerzyć kompetencje personelu o naukę obsługi ksero, zatrudnić wyłącznie młodych pracowników, kontrolować jakość obsługi klienta. W dalszej kolejności wskazywano na:

- konieczność zachowania ciszy i zwrócenia uwagi osobom rozmawiającym (12 osób – 5,9%),
- nietypowe i raczej trudne do wprowadzenia udogodnienia, np.: szatnie w bibliotece, możliwość wchodzenia do obiektu w kurtce, rezygnacja z legitymowania użytkowników, więcej rozrywki, rozweselenie wyglądu wnętrza, wstawienie kwiatów czy wprowadzenie poczęstunku (9 osób – 4,4%),
- zainstalowanie klimatyzacji i zapewnienie niższej temperatury latem (8 osób – 3,9%),
- wycofanie lub obniżenie kar za nieoddanie książek, wcześniejsze powiadamianie o konieczności zwrotu zaległego tytułu (5 osób – 2,45%),
- udogodnienia związane z drukowaniem i powielaniem materiałów, tj.: zakup kart do drukowania, łatwiejszy dostęp do drukarki, ko-

- rzystniejsze jej ulokowanie, obniżenie kosztu wydruku materiałów, zwiększenie samodzielnego dostępu do usług ksero (5 osób – 2,45%),
- dłuższe godziny pracy biblioteki, zwłaszcza w weekendy, w związku ze zjazdami studiów niestacjonarnych (4 osoby – 2%),
 - niezwracanie się do studentów per „Ty” (1 osoba – 0,5%).

Wykres 5. Sugestie odnośnie do zmian służących lepszemu samopoczuciu użytkowników Biblioteki i częstszemu korzystaniu z jej zasobów



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania ankietowego.

Wyniki z przeprowadzonego badania zostały przedyskutowane ze wszystkimi pracownikami. Starano się poszerzyć ofertę książek drukowanych, czasopism i e-booków, ułatwić dostęp do urządzeń przenośnych, np.: czytników e-booków, zmienić nieco aranżację miejsca, ułatwić korzystanie z drukarki i kserokopiarki, bardziej dbać o zachowanie ciszy i wydłużyć godziny pracy. Bardzo ważnym, powtarzającym się wielokrotnie w badaniu aspektem funkcjonowania Biblioteki, wymagającym zmiany, okazała się postawa personelu, który powinien być miłszy, bardziej pomocny i wykazywać więcej zrozumienia dla potrzeb użytkowników Biblioteki. Kierownictwo postanowiło nie zostawiać tego problemu nierozwiązanego, dlatego zamówiono jeszcze jedno badanie w firmie zewnętrznej, tzw. badanie przez

tajemniczego klienta. Nikt wcześniej nie znał osoby, która przychodziła do Biblioteki wielokrotnie i zachowywała się jak trudny, wymagający klient. Po przeprowadzonym w ten sposób audycie odbyło się spotkanie z pracownikami, gdzie każdemu wyjaśniono błędy i niedoskonałości popełniane przy obsłudze klienta. Dyrekcja otrzymała także wnioski i sugestie do wdrożenia.

Podczas badań okazało się, że największym problemem są ludzie. Mniej ważna jest oferta. Priorytetem jest sposób jej zaprezentowania i podania użytkownikowi. Jakość usług bibliotecznych, a tym samym biblioteka pełna czytelników wymaga stałego kontrolowania, planowania i koordynowania procesów zarządzania. Dobre usługi mogą zapewnić ci, którzy są za nie odpowiedzialni, a więc sami bibliotekarze pracujący w agendach usługowych. Należy ich szkolić, motywować i kontrolować, a także nagradzać. Dzięki wynikom badań, a potem szkoleniom, problem jakości obsługi stał się kwestią priorytetową dla całego personelu.

Dobra jakość usług dostarcza korzyści i wartości nie tylko użytkownikowi, ale jest także bogatym źródłem informacji i satysfakcji firmy. Wzmacniania program zachęcania nowych użytkowników i utrzymania dotychczasowych. Użyteczność jakości jest ogromna. Fundamentem jest dobra kondycja firmy, sprawne zarządzanie usługą oraz stałe kontrolowanie, a także działalność promocyjna i informacyjna. Konieczne jest aktywne zarządzanie od zewnątrz oraz stałe monitorowanie, jak obsługiwani są użytkownicy.

Bibliografia

1. Anderson J. C., Kumar N., Narus J. A.: *Sprzedawcy wartości: zarządzanie wartością oferty handlowej*. Warszawa 2013.
2. Biblioteka Narodowa. Tryb dostępu: www.bn.org.pl [10 czerwca 2015].
3. Ejdyś J., Matuszak-Flejszman A.: *Od integracji systemów zarządzania do TQM*. Poznań 2003.
4. Janoś-Kesło M.: *Organizacje pozarządowe na rynku usług społecznych w Polsce*. Warszawa 2013.
5. Kaczmarek T.: *Oferta i kontrakt w eksporcie*. Warszawa 1996.
6. Karaszewski R.: *Zarządzanie jakością*. Toruń 2005.
7. Nahotko M.: *Jakość usług bibliotecznych jako elementu usług edukacyjnych* [dokument elektroniczny]. „Biuletyn EBIB” 2004, nr 1. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/atr/nahotko.html> [10 czerwca 2015].
8. Skrzypek E.: *Jakość i efektywność*. Lublin 2000.
9. *Statut Wyższej Szkoły Handlu i Prawa im. R. Łazarskiego*. Warszawa 2008.
10. Stępień J.: *Biblioteka Wyższej Szkoły Handlu i Prawa im. R. Łazarskiego*. „Obsesja” 2008, nr 2, s. 16.
11. Stępień J., Hollender H.: *Biblioteka Uczelni Łazarskiego*. „Forum Akademickie” 2008, nr 10, s. 15.

12. Szczepańska K.: *Kompleksowe Zarządzanie Jakością TQM*. Warszawa 1998.
13. Uczelnia Łazarskiego. Tryb dostępu: www.lazarski.edu.pl [10 czerwca 2015].
14. Wawak S.: *Zarządzanie jakością. Teoria i praktyka*. Gliwice 2002.