

prof. nadzw. dr hab. Mariola Antczak
Katedra Bibliotekoznawstwa i Informatyki Naukowej
Uniwersytetu Łódzkiego
marant@uni.lodz.pl

JAK ZDANIEM STUDENTÓW ZATRZYMAĆ OBECNYCH I POZYSKAĆ NOWYCH UŻYTKOWNIKÓW W BIBLIOTEKACH UCZELNIANYCH? RELACJA Z BADAŃ

**HOW TO KEEP THE EXISTING AND ATTRACT NEW USERS
TO THE UNIVERSITY LIBRARIES, ACCORDING TO STUDENTS?
RESULTS OF THE RESEARCH ANALYSIS**

Abstrakt

Trudno wyobrazić sobie bibliotekę uczelnianą bez użytkowników, pustych gmach, a obsługę klientów – jedynie w formie elektronicznej. Autorka artykułu zwróciła się do studentów kierunku Informacja naukowa i bibliotekoznawstwo Uniwersytetu Łódzkiego z pytaniem: Jak zatrzymać obecnych i pozyskać nowych użytkowników w bibliotekach uczelnianych? Wyniki zostały opracowane na podstawie badań ankietowych. Celem podjętych prac było uzyskanie odpowiedzi na tak postawione pytanie od użytkowników biblioteki uniwersyteckiej oraz przyszłych bibliotekarzy różnych typów bibliotek, w tym – naukowych. Ciekawym uzupełnieniem badań była grupa kontrolna, którą stanowili studenci wszystkich innych kierunków na Wydziale Filologicznym. Dzięki niej można było porównać wskaźniki uzyskane na podstawie odpowiedzi studentów z obu grup badawczych. Badania nie miały charakteru kompleksowych, celem autorki nie było również wyczerpanie tematu. Prezentowana relacja z badań to raczej przyczynek do obszerniejszych studiów. Może jednak stanowić cenny materiał do analizy, zwłaszcza dla pracowników i dyrektorów bibliotek naukowych, bibliologów i informatologów oraz ich studentów.

Słowa kluczowe: biblioteki naukowe, czytelnicy bibliotek naukowych, promocja bibliotek naukowych, opinia studentów o bibliotekach naukowych.

Abstract

It is hard to depict a university library without its users, an empty building, and a library service only in an electronic form. Thus, the author asked the students of Information and Library Science at the University of Lodz to provide her with the answer to the following question: How to keep the existing and attract new users to university libraries? The results of this research are based on the conducted survey. The aim was to obtain the answer to the above question from both university library users and aspiring librarians of different types of libraries, including scientific ones. An interesting supplementary study was conducted on a focus group including students of all the other faculties at the Department of Philology. This allowed to compare ratios obtained and based on the responses of students from both research groups. The study was not intended to be comprehensive, and the author's objective was not to fully explore the topic. The presented account of research can be rather perceived as an outset to more extensive projects. Nonetheless, it may present a valuable material for analysis, especially for employees and directors of academic libraries, as well as bibliologists, informatologists and their students.

Keywords: scientific libraries, scientific libraries' readers, promotion of scientific libraries, students' opinion on scientific libraries.

Wprowadzenie

Biblioteki uczelniane są częścią struktury organizacyjnej każdej uczelni wyższej, a korzystanie z ich usług powinno być naturalną konsekwencją studiowania, a dla kadry naukowej – prowadzonych badań. Trudno wyobrazić sobie uczelnie wyższe bez bibliotek, a te z kolei – bez czytelników. Czy jednak każdy student staje się automatycznie użytkownikiem biblioteki, tak jak to ma miejsce w szkole? Niektórzy rezygnują z usług tych instytucji, a przyczyny tego stanu są złożone: odległość od miejsca zamieszkania, lekceważący stosunek do studiów, strach przed wielką biblioteką i brak własnych umiejętności w zakresie korzystania z niej. Bywa, że odstraszać może niezbyt sympatyczny czy pomocny personel, brak odpowiednich zbiorów, niezbyt dogodne godziny otwarcia placówki.

Czy możliwa jest biblioteka bez użytkowników w sensie fizycznym?, strażące pustką wnętrza tej instytucji, podczas gdy gro potencjalnych klientów będzie korzystało z Internetu poza biblioteką? Od wielu lat, nie tylko bibliotekarze zadają sobie to pytanie, szukając odpowiedzi podczas dysput, również różnego typu konferencji czy zjazdów. Za każdym razem wniosek

jest jeden: „biblioteka ze swoimi niezmiennymi funkcjami będzie trwała po kres wykorzystywania papieru jako nośnika informacji”¹, a wszystko wskazuje na to, że pomimo obaw dotyczących konieczności digitalizacji zbiorów bibliotek dla czytelników, których satysfakcjonuje jedynie ich wersja elektroniczna, wciąż jest wielu takich – i to również wśród przedstawicieli młodego pokolenia – którzy preferują tradycyjną formę książek².

Ponieważ jednak biblioteki uczelniane walczą o każdego potencjalnego klienta, ich kierownictwo oraz personel zastanawiają się: jak podnieść jakość oferowanych usług, jak zadowolić użytkowników i sprostać ich oczekiwaniom. „Konkurencja skłania do działań o utrzymanie tych użytkowników, którzy do biblioteki chodzą, oraz poszukiwania nowych”³. Niektóre instytucje stosują własne pomysły, inne starają się badać potencjalnych i rzeczywistych użytkowników, diagnozować i rejestrować ich faktyczne potrzeby⁴. Ponieważ zdecydowanie efektywniejszy jest sposób poznawania oczekiwań użytkowników i na podstawie rezultatów badań opracowywanie strategii sprostania zdiagnozowanym wyzwaniom, tak też uczyniono opracowując, służącą temu przedsięwzięciu, metodologię badań.

Metodologia badań

Celem badań było poznanie opinii studentów kierunku Informacja naukowa i bibliotekoznawstwo (Inib) Uniwersytetu Łódzkiego (UŁ) na temat sformułowany w formie problemu: jak zatrzymać obecnych i po-

-
- 1 R. Gaziński: *Zmienna czy trwała natura biblioteki naukowej?* W: *Biblioteki Naukowe w kulturze i cywilizacji: działania i codzienność*. Red. H. Ganińska. Poznań 2005, s. 8; Por. też: J. Wojciechowski: *Organizacja i zarządzanie w bibliotekach*. Kraków 1997, s. 156-158.
 - 2 Por. m.in.: E. Chmielewska-Gorczyca: *Biblioteka wirtualna – wizja czy rzeczywistość*. „Przeгляд Biblioteczny” 1996, z. 2/3; H. Hollender: *Przyszłość zawodu bibliotekarskiego*. W: *Zawód bibliotekarza dziś i jutro*. Warszawa 2003, s. 92-94; K. J. Kuligowska: *Książka elektroniczna – chwilowa moda czy zwiastun rewolucji w bibliotekach*. „Bibliotekarz” 1997, nr 1, s. 19-21; M. Lesk: *Cyfrowe książki*. „Świat Nauki” 1997, nr 5, s. 36-37; J. Wojciechowski: *Biblioteka akademicka: możliwe zmiany organizacji*. W: *Stan i potrzeby polskich bibliotek uczelnianych*. Poznań 2002.
 - 3 Por. m.in.: L. Derfert-Wolf: „Klient nasz pan” – implikacje dla biblioteki dziś i jutro. „Biuletyn EBIB” 2003. Tryb dostępu: file:///C:/Users/mario_000/Desktop/Bia%C5%82ystok%202015%20konferencja/art%203%20L.%20Derfert-Wolf,%20Klient%20nasz%20pan%20-%20implikacje%20dla%20biblioteki%20dzi%C5%9B%20i%20jutro.html [19 sierpnia 2015]; A. Smoderek, J. Trojanowski: *Koncepcja zmiany kwalifikacji: „czytelnik – klient biblioteki” w aspekcie zmieniających się standardów zachowań użytkownika biblioteki akademickiej XXI wieku*. W: *Współpraca bibliotek naukowych w zakresie obsługi użytkowników*. Warszawa 2002. Tryb dostępu: http://www.ebib.pl/publikacje/matkonf/pw/referaty/ASmoderek_JTrojanowski.pdf [12 sierpnia 2015].
 - 4 Por. m.in.: Tamże; zob też.: J. Wojciechowski: *Marketing w bibliotece*. Warszawa 1993.

zyskać nowych użytkowników bibliotek uczelnianych? Inspiracją do podjęcia inicjatywy było pytanie zadane przez organizatora V Ogólnopolskiej Konferencji Naukowej – Bibliotekę Uniwersytecką im. Jerzego Giedroycia w Białymstoku. Autorkę ciekawiło co odpowiedzą studenci, którzy mogą być w przyszłości bibliotekarzami.

Aby zrealizować wyznaczony cel postanowiono, iż próba badawcza powinna być pełna, a zatem pytanie zostanie skierowane do wszystkich studentów kierunku w roku akademickim 2014/2015. Do realizacji celu wybrano ankietę audytoryjną i postanowiono ją przeprowadzić w semestrze letnim wyznaczonego roku akademickiego. W sumie próba badawcza miała stanowić 83 osoby: 14 (II rok lic.), 23 (III rok lic.), 24 (I rok mgr.), 22 (II rok mgr.)⁵.

Prezentacja i omówienie wyników badań

Badania zrealizowano zgodnie z planem w miesiącu marcu, kwietniu i maju 2015 roku. Studenci wypełniali ankiety podczas zajęć, w przypadku nieobecności, o ile było to możliwe, docierano do nich indywidualnie. Ustalono, że próby będą podejmowane dwukrotnie i jeżeli nie przyniosą spodziewanych rezultatów – autorka poprzestanie na uzyskanej liczbie wypełnionych ankiet. W sumie zebrano 64 wypełnione kwestionariusze⁶, co stanowiło 77% wszystkich studentów kierunku Inib UŁ, a zatem większość; wszystkie zostały zaklasyfikowane do analizy.

W trakcie realizacji projektu postanowiono badania przeprowadzić na tak zwanej grupie kontrolnej, którą stanowić mieli studenci różnych kierunków i lat, wybrani losowo. Uznano, że porównanie wyników tak dobranych grup może być dodatkowym walorem badań, podnoszącym ich wiarygodność. Aby uzyskać mieszaną grupę wylosowano zajęcia, na których bywają studenci z różnych lat i kierunków. W grupach tych (w sumie trzy) znaleźli się studenci reprezentujący kulturoznawstwo: promocję sztuki, nowe media, filmoznawstwo, teatrologię oraz filologię angielską. Liczba zebranych ankiet (zgodnie z planem) odpowiadała liczbie studentów poddanych badaniom na kierunku Inib.

Opracowując wyniki badań postanowiono podać wskaźniki w trzech kategoriach: 1) studenci Inib; 2) studenci innych kierunków na Wydziale

⁵ Na I roku lic. była tylko jedna studentka, nie wzięto jej pod uwagę.

⁶ 11 (II rok lic.), 23 (III rok lic.), 11 (I rok mgr.), 19 (II rok mgr.); w sumie 64 kwestionariuszy ankiet.

Filologicznym Uniwersytetu Łódzkiego; 3) łączny wskaźnik połączonych obu grup badawczych (128 studentów).

Wśród ankietowanych było 9% mężczyzn, więcej – bo 14% – wśród studentów kierunku Inib i 5% wśród respondentów innych kierunków. Na Wydziale Filologicznym przedstawiciele płci męskiej jest mniejszość, stąd proporcje ankietowanych według płci można uznać za łatwe do przewidzenia.

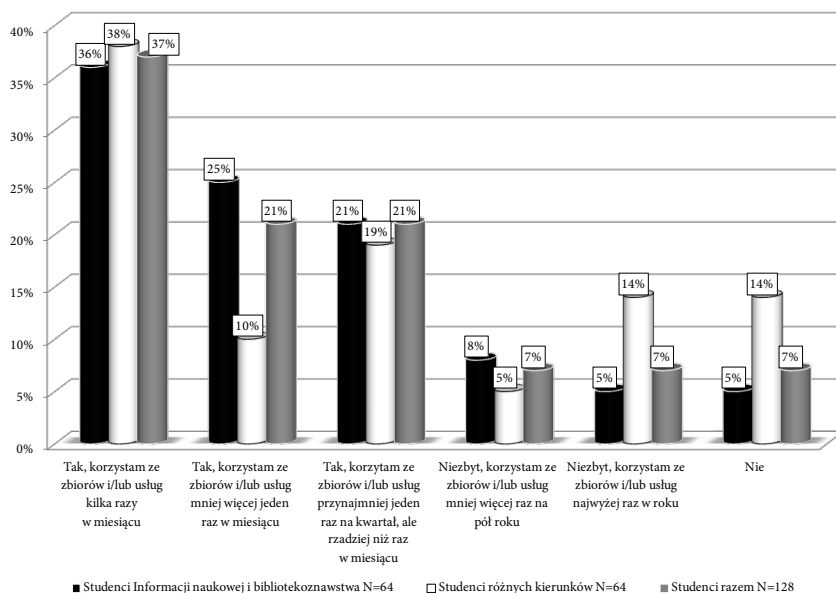
Aktywność studentów Wydziału Filologicznego Uniwersytetu Łódzkiego jako użytkowników BUŁ

W pierwszym pytaniu zapytano studentów o to: czy są czynnymi użytkownikami Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego (BUŁ). Ankietowani mieli do wyboru sześć odpowiedzi, zróżnicowanych ze względu na częstotliwość korzystania z Biblioteki, w tym – odpowiedź „nie”. Wśród studentów znalazło się 7% takich, którzy nie korzystali z usług czy zbiorów placówki w ogóle (por. wykres 1.). Co ciekawe takich studentów Inib było niemalże trzykrotnie mniej (5%) niż studentów innych kierunków (14%).

Do tej grupy ankietowanych należałoby dodać również tych studentów, którzy korzystają z usług placówki dość rzadko, czyli mniej więcej raz na pół roku lub najwyżej raz w roku. Jeżeli połączyć te obie grupy, to okazałoby się, że wśród studentów Inib było takich osób 13%, wśród młodych ludzi z innych kierunków – nieco więcej – 19% (czyli prawie co piąty). W całej grupie ankietowanych znajdziemy ich 14%. Podsumowując ten wątek, należałoby stwierdzić, iż takich którzy nie korzystają w ogóle z Biblioteki Uczelnianej lub robią to stosunkowo rzadko (raz na pół roku lub raz w roku) było około jednej piątej⁷.

⁷ W świetle zgromadzonych danych uzyskanych od BUŁ w latach 2010-2013 (takimi danymi dysponowała) liczba czytelników będących studentami waha się, ale pozostaje w granicach 20 tys. Podobnie ulega zmianom liczba studentów na UŁ, począwszy od ponad 42 tys. w roku 2010 do ponad 38 tys. w roku 2013. W omawianych latach, zgodnie z obliczeniami autorki, **wskaźnik zapisanych studentów do biblioteki** systematycznie rósł: od 44% spośród wszystkich studentów UŁ do 51% w roku 2013. Niestety nie uzyskano informacji jaki procent zapisanych studentów to czytelnicy aktywni [lata 2010-2013: liczba studentów na UŁ odpowiednio: 42 945, 45 226, 45 365, 38 760; liczba zapisanych studentów do BUŁ: 18 772, 22 097, 23 253, 19 832].

Wykres 1. Częstotliwość korzystania z usług/zbiorów Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego przez studentów Wydziału Filologicznego



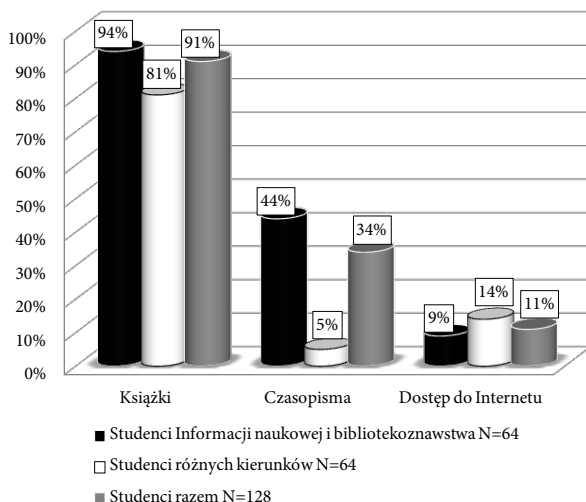
Źródło: opracowanie własne na podstawie badań, 20 czerwca 2015 roku.

Najczęściej wykorzystywane przez studentów zasoby BUŁ

Za interesujące dla badań uznano ustalenie z jakich zbiorów studenci korzystają najczęściej. Nie podano tutaj w proponowanych wariantach odpowiedzi całej gamy możliwości, ograniczając się do trzech: 1) książki, 2) czasopisma, 3) dostęp do Internetu (por. wykres 2.). Prawie wszyscy respondenci korzystali z możliwości wypożyczania książek i była to najczęstsza przyczyna odwiedzania Biblioteki. Nieco aktywniejsi w tym względzie byli studenci Inib, których odnotowano w tej kategorii o 13% więcej niż ankietowanych z innych kierunków. Aż 67% mniej z grupy wszystkich studentów korzystało z czasopism (34%). Studenci Inib czynili to aż dziewięciokrotnie częściej (44%) niż studenci innych kierunków (5%). Taki wynik nasunął hipotezę, iż wykładowcy innych kierunków znacznie rzadziej niż Inib zalecali korzystanie ankietowanym z informacji zawartych w periodykach. Nie ulega wątpliwości, że należałoby to zweryfikować dodatkowymi badaniami.

Nieco częściej studenci innych kierunków korzystali natomiast z Internetu w Bibliotece (14%) w stosunku do tych z Inib (9%).

Wykres 2. Zasoby Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego, z których studenci Wydziału Filologicznego korzystają najczęściej



Źródło: opracowanie własne na podstawie badań, 20 czerwca 2015 roku.

Podsumowując tę część badań należałoby zwrócić uwagę na małą aktywność studentów w zakresie korzystania z czasopism; być może wskazane byłoby porozmawiać w tej sprawie z wykładowcami lub też spróbować w odpowiedni sposób reklamować periodyki odwiedzającym Bibliotekę czytelnikom.

Preferowane przez studentów formy zachęty do korzystania z BUŁ

Przejdźmy teraz do analizy odpowiedzi na pytanie ankietowe: czy jest jakiś sposób by zachęcić studentów do korzystania z BUŁ? Odpowiadających poproszono o komentarz. Było to pytanie otwarte, a zatem respondent mógł napisać o swoich propozycjach rozwiązań. Omówienie odpowiedzi podzielono na dwie części: 1) tę, w której zaprezentowano propozycje nieaktywnych lub mało aktywnych studentów w zakresie korzystania z Biblioteki (odpowiedzi 4-6 por. wykres 1.) i 2) tę, w której zebrano wypowiedzi rzezywistych, aktywnych czytelników (odpowiedzi 1-3 por. wykres 1.).

Studenci, którzy nie kryli faktu, że nie są aktywnymi lub nie są w ogóle klientami Biblioteki Uczelnianej, najczęściej pisali o oczekiwaniach w stosunku do personelu Biblioteki, podkreślając potrzebę jego pomocy i to, że powinien być miłszy:

- „Kompetentny, miły personel” (studentka II lic. Inib, odp. 6)⁸.
- „Pracownicy powinni być bardziej pomocni, życzliwi” (studentka I mgr. Inib, odp. 5).
- „Przyjemniejsza atmosfera i pomocni bibliotekarze” (studentka III lic. Inib, odp. 6).
- „[...] Młodzi ludzie zwracają również uwagę na miłą obsługę i poświęcony im czas” (studentka III lic. Inib, odp. 6).
- „Milszy personel, który chętnie pomoże wyszukać informacje” (studentka II lic. Inib, odp. 4).

Wielu z ankietowanych wspominało o ułatwieniu procedury wypożyczeń i skróceniu czasu oczekiwania na książki:

- „Ułatwienie procedur korzystania ze zbiorów. Przyspieszenie obsługi (skrócenie czasu oczekiwania)” (studentka III lic. Inib, odp. 4).
- „Pomogłoby zmniejszenie czasu oczekiwania na zamówioną książkę” (studentka II lic., odp. 6).
- „Ważnym aspektem jest łatwość korzystania i jego maksymalne nieskomplikowanie” (studentka III lic. Inib, odp. 6).
- „Uprościć, lepiej zorganizować proces wypożyczania i korzystania ze zbiorów (np. wypełniania pól przy zamówieniu). Szkolenie biblioteczne to za mało. Szczególnie jeśli długo nie korzysta się z biblioteki” (studentka I mgr. Inib, odp. 5).
- „Łatwością korzystania z niej. Brakiem utrudnień. Szybką dostępnością do zbiorów. [...] Łatwym i przystępnym systemem wypożyczeń (np. wrzutnie dostępne całą dobę [...])” (studentka I mgr., odp. 5).
- „Nie korzystam z biblioteki, ponieważ z odnalezieniem tego co chcę znaleźć, wyszukiwarka tytułów także nie pomogła. Byłoby mi prościej korzystać, gdyby system katalogowania książek nie był taki skomplikowany” (studentka I lic., odp. 6).
- „Pomogła by łatwiejsza dostępność i łatwiejszy system wypożyczania” (studentka I lic., odp. 6).
- „Łatwiejszy sposób wypożyczania książek” (studentka I mgr. Inib, odp. 5).

Niektórzy studenci zwracali uwagę na zbyt krótkie terminy wypożyczeń, niedostępność niektórych książek poprzez możliwość skorzystania z nich tylko na miejscu lub zbyt małą liczbę egzemplarzy danego tytułu:

- „Zlikwidowanie limitu wypożyczeń” (studentka II lic. Inib, odp. 6).
- „[...] Długim terminem wypożyczeń” (studentka I mgr., odp. 5).
- „[...] Dobrze by też podziałała na mnie wizja większej ilości egzemplarzy danych tytułów. Niektóre książki znajdują się jedynie w wolnym dostępie i oczywiście rozumiem to w przypadku np. słowników czy encyklopedii, ale nie w przypadku książek, które wykładowcy zadają do spisu lektur, ponieważ nie mogę spędzić w bibliotece tyle czasu ile potrzeba mi na ich przeczytanie” (studentka I lic., odp. 6).

8 Wszystkie prezentowane wypowiedzi studentów zostały podane w oryginalnej formie, bez względu na popełniane przez respondentów błędy. Odpowiedzi opatrzone w nawiasie wskazówką dotyczącą częstotliwości korzystania danej osoby z usług/zbiorów Biblioteki: od 1 (klika razy w miesiącu) do 6 (w ogóle) – por. wykres 1.

Oczekiwania studentów dotyczyły ponadto reklamy Biblioteki i ciekawych form jej promocji:

„Biblioteka mogłaby organizować ciekawe spotkania na temat danego autora, który ma uznanie w oczach studentów (analiza na podstawie ankiety lub wywiadu), [...] reklamować bibliotekę na Wydziale Filologicznym w ciekawy sposób, który zachęci studentów do korzystania z niej (plakaty, wyjścia bibliotekarzy do ludzi, rozdawanie zakładek do książek itd.)” (studentka I mgr. Inib, odp. 5).

Nieco inna kategoria powodów nie odwiedzania Biblioteki, to korzystanie z usług innej placówki co często wiązało się z mieszkaniem poza Łodzią:

„Nie korzystam, ponieważ brakuje mi czasu na dotarcie i wypożyczenie, bo nie mieszkam w Łodzi. Wolę korzystać z biblioteki w mojej okolicy lub Internetu” (studentka I lic., odp. 6).

„Nie korzystam, ponieważ mam inną bibliotekę, której zbiory są wystarczające” (studentka II lic., odp. 6).

Młodzi zwracali uwagę na konieczność powiększenia księgozbioru o książki z działu literatury pięknej, ale też na atmosferę panującą w Bibliotece i na skuteczniejszy system przypominający o konieczności zwrotu wypożyczonych publikacji:

„[...] Urozmaicenie działu literatury – BUŁ to nie tylko książki stricte naukowe. Uprzejmienie atmosfery (teraz jest ciężka, bardzo poważna, surowa), może poprzez zmianę oświetlenia, kolorów) [...]” (studentka I mgr. Inib, odp. 5).

„[...] Skutecznym systemem przypominania o terminie oddania książek” (studentka I mgr., odp. 5).

„Darmowe napoje, nieograniczony Internet, dobry bufet” (student II mgr. Inib, odp. 4).

Jak wspomniano, prezentowane dotychczas wypowiedzi studentów pochodziły od niebędących w ogóle lub też niebędących aktywnymi klientami Biblioteki. Druga kategoria to ci, którzy zadeklarowali się jako czynni czytelnicy. Czy ich odpowiedzi różniły się od pozostałych? Na pewno nową kategorię stanowiły opisy, w których zwracano uwagę na pozytyw, podkreślając tym samym, że do korzystania z Biblioteki nie trzeba ich bardziej zachęcać i spełnia ona oczekiwania użytkowników:

„Generalnie wszystko mi odpowiada, więc nie wiem co mogłoby pomóc, może ewentualnie zdjęcia książek na stronie BUŁy” (studentka I lic., odp. 2).

„Osobiście korzystam z Biblioteki Uniwersyteckiej bardzo często. Uczę się tam i spędzam dużo czasu, więc nie trzeba mnie zachęcać” (studentka III lic., odp. 1).

„[...] Naturalny u mnie pęd do wiedzy powoduje, że nie trzeba mnie zachęcać do korzystania z biblioteki” (studentka III lic., odp. 1).

„Nie trzeba mnie zachęcać. Chodzę, bo potrzebuję korzystać ze zbiorów. Ponadto uważam, że ostatnie zmiany w BUŁ (nowy bufet, kanapy, automaty z napojami) wzmacniają pozytywny wizerunek biblioteki” (studentka III lic. Inib, odp. 1).

„Uważam, że BUŁ jest przyjazna dla użytkownika, nie potrzebuję specjalnej zachęty do korzystania z niej. Księgozbiór jest obszerny (z różnych dziedzin). Udostępnianie jest bardzo ułatwione dzięki możliwości wypożyczenia przez maszynę (jest też szybsze), wnętrza biblioteki nie odstrasza, zachęcając miłą atmosferą” (studentka II lic. Inib, odp. 1).

„Obecnie bardzo chętnie z niej korzystam, ponieważ znajduję w niej wiele interesujących i zaspokajających moje potrzeby publikacji. Od naukowych poprzez hobbyistyczne, na zdrowotnych i beletrystycznych kończąc. Powiadomianie o zbliżającym się terminie zwrotu książek jest bardzo pomocne (5 dni przed końcem)” (studentka II lic. Inib, odp. 1).

Wypowiedzi pozytywnych było znacznie więcej. Nie przytoczono tutaj wszystkich. Świadczą one o istnieniu „tej drugiej strony medalu”. Ponieważ tych uczęszczających do Biblioteki było więcej wśród respondentów, to znaczy, że Biblioteka jest też odbierana pozytywnie i wiele młodych ludzi z niej korzysta bez przymusu. Wśród wypowiedzi powtórzyła się część uwag, które sformułowali studenci nie uczęszczający do placówki lub korzystający z jej usług bardzo rzadko. Do nich można zaliczyć:

„Byłabym bardzo rada mając większy limit wypożyczeń” (studentka I mgr., odp. 1).

„[...] Większa ilość książek, które można wypożyczyć do domu jednorazowo [...]” (studentka I mgr. Inib, odp. 2).

„Aktualizowanie katalogu, ponieważ są problemy ze znalezieniem danej pozycji” (studentka III lic. Inib, odp. 2).

„Milsza obsługa i wrzutnia na zewnątrz budynku” (studentka III lic. Inib, odp. 1).

„Inaczej zagospodarowana przestrzeń, tak aby czytelnik czuł się swobodnie. Personel, który będzie bardziej przyjazny” (studentka III lic. Inib, odp. 3).

„[...] Minimalizować bariery związane z dostępem np. zbyt długi czas oczekiwania na pozycje z magazynu” (studentka III lic. Inib, odp. 3).

„[...] skrócony czas oczekiwania na książkę” (studentka II lic. Inib, odp. 1).

„[...] otwarty dostęp do Internetu (bez hasła), skrócony czas oczekiwania na książkę” (studentka I mgr. Inib, odp. 1).

Wielu czytelników oczekiwałoby poprawy i poszerzenia oferty bufetowej, obniżenia cen za proponowane produkty. Zależało im również na czytaniu przy kawie lub herbacie, co przypominałoby im domową atmosferę:

„Przyjazna przestrzeń (bardziej domowa), umożliwienie picia herbaty i kawy w czytelnikach” (studentka III lic. Inib, odp. 1).

„Duży bufet w bibliotece” (studentka III lic. Inib, odp. 2).

„[...] Lepiej wyposażony bufet z niższymi cenami” (studentka I mgr. Inib, odp. 1).

„[...] Niższe ceny w bufecie” (studentka I mgr. Inib, odp. 1).

Godziny otwarcia Biblioteki nie były satysfakcjonujące dla wszystkich. Studenci oczekiwali wydłużenia czasu dostępu do Biblioteki oraz możliwości korzystania z niej w niedzielę:

„[...] Pomogłaby mi możliwość przebywania w bibliotece nocą [...]. Najłatwiej mi funkcjonować po godzinie 20 i szybciej oraz wydajniej wykorzystuję to, co mam zrobić” (studentka III lic. Inib, odp. 3).

„Biblioteka czynna także w niedzielę, choćby do południa” (studentka I mgr. Inib, odp. 1).

„[...] Dłuższe godziny otwarcia biblioteki [...]” (studentka I mgr. Inib, odp. 2).

„Wydłużony czas otwarcia [...]” (studentka I mgr. Inib, odp. 1).

Nie bez znaczenia była dla studentów wygoda. Chcieliby usiąść na komfortowych krzesłach do dłuższej pracy, czy też po prostu mieć możliwość poczytania na pufach:

„Pufy [...] [rozumiem, że więcej, bo pufy są – przypis M.A.]” (student III lic. Inib, odp. 3).

„Wygodne siedzenia” (studentka III lic. Inib, odp. 1).

W wielu wypowiedziach studenci zwracali uwagę na chęć spotykania się w Bibliotece z ciekawymi ludźmi, autorami książek:

„Spotkania z różnymi autorami” (studentka III lic. Inib, odp. 3).

„Dobrym pomysłem, który skłoniłby mnie do częstszego korzystania z biblioteki są spotkania z ciekawymi ludźmi” (studentka III lic. Inib, odp. 1).

Często poruszanym tematem był księgozbiór, jego dostępność i aktualizacja danych o nim. Studenci pragnęliby na bieżąco być informowani o nowościach w Bibliotece, jak również o planowanych wydarzeniach kulturalnych:

„[...] Większy księgozbiór [...]” (studentka I mgr. Inib, odp. 2).

„[...] Powiększyć księgozbiór, szczególnie filii wydziałowych, zwiększyć liczbę egzemplarzy [...]” (studentka I mgr. Inib, odp. 2).

„Aktywny profil fb Biblioteki codziennie aktualizowany ciekawymi informacjami, prowokującymi do dalszego udostępniania, mógłby przypominać użytkownikom o bibliotece jako miejscu spotkań z przekazami kultury [...]” (studentka III lic. Inib, odp. 2).

„Plakaty rozwieszane na konkretnych wydziałach Uniwersytetu informujące o podejmowanych akcjach” (studentka II mgr. Inib, odp. 3).

„Newsletter z informacjami o nowościach i imprezach” (studentka I mgr. Inib, odp. 1).

„Lepsze informowanie o nowościach w bibliotece” (studentka I mgr. Inib, odp. 1).

„Bardziej jasne informacje o aktualizacji niektórych zbiorów dla zwykłych, początkujących użytkowników” (studentka II lic. Inib, odp. 1).

„Przede wszystkim bardzo bym chciała, aby bibliotekarze częściej weryfikowali dostępność książek w swoich zbiorach. Często spotykam się z sytuacją, gdzie po zamówieniu danej książki z katalogu okazuje się, że ta książka zaginęła” (studentka III lic. Inib, odp. 2).

„Rozbudowanie katalogu internetowego poprzez podgląd danej pozycji [...]” (studentka II lic. Inib, odp. 1).

Uwagi studentów były związane również z Internetem. Najczęściej negatywnie oceniali konieczność wprowadzania hasła, co sprawiało ich zdaniem wrażenie utrudnionego dostępu do Internetu i wydłużało czas.

„[...] otwarty dostęp do Internetu (bez hasła [...])” (studentka II lic. Inib, odp. 1).

„Wi-Fi w bibliotece, łatwiejszy do niego dostęp [...])” (studentka I mgr. Inib, odp. 2).

„[...] Możliwość wysłania pliku na swój mail [...])” (studentka I mgr. Inib, odp. 2).

Studentom nie odpowiadała również konieczność zostawiania toreb w szatni. Zwłaszcza, że przy wyjściach są specjalne bramki monitorujące, reagujące na wyniesienie książki bez wypożyczenia. Studenci w torbach mają niezbędne przybory, w tym również higieniczne, telefony, tablety, notebooki, bruliony i notatki z zajęć. To wszystko muszą przekładać do przezroczystych torebek, chcąc je mieć przy sobie. To wysoce niekomfortowe. Również, kiedy chcą oddać książki, torby mają zostawiać w szatni. Nie stwarza to wizerunku przyjaznej Biblioteki:

„[...] Możliwość wnoszenia toreb do biblioteki [...])” (studentka I mgr. Inib, odp. 1).

„Możliwość wchodzenia do biblioteki z torbą [...])” (studentka I mgr. Inib, odp. 2).

Dużym usprawnieniem, którego oczekują aktywni czytelnicy byłaby możliwość zamawiania książek w Bibliotece Głównej, z opcją ich odbioru w filii i odwrotnie:

„[...] Możliwość zamawiania książek do filii z głównej biblioteki i odwrotnie [...])” (studentka I mgr. Inib, odp. 1).

„[...] Możliwość zamawiania książek z Biblioteki Uniwersyteckiej do filii [...])” (studentka I mgr. Inib, odp. 2).

Inne usprawnienia lub udogodnienia, o których pisali studenci dotyczyły większej liczby skanerów, pomieszczeń dla studentów służących możliwości dyskusji w grupie, ułatwienia wyszukiwania określonych pozycji w katalogu online:

„Więcej skanerów, przynajmniej jeden na każdym piętrze [...]) Dłuższe przedłużanie z 1 do 2 miesięcy. Większy limit wypożyczeń z 10 do 15” (student II mgr. Inib, odp. 2).

„Usprawnienie wyszukiwania zbiorów w katalogu online na bardziej intuicyjny”
(studentka II lic. Inib, odp. 1).

»[...] pomieszczenia na dyskusję w grupie (np. przygotowanie referatu na zajęcia)
[...]» (studentka I mgr. Inib, odp. 1).

»[...] Brak barier dotyczących zapisu... [...]» (studentka I mgr. Inib, odp. 2).

Podsumowując część dotyczącą preferowanych przez studentów sposobów zachęty do korzystania ze zbiorów i usług BUŁ można byłoby wypowiedzi ankietowanych podzielić na 6 kategorii: 1) organizacja, 2) zbiory (w tym dostęp do Internetu jako usługa, informacja o nowościach), 3) personel, 4) wyposażenie, 5) reklama biblioteki i jej usług oraz 6) imprezy (wydarzenia). W poszczególnych grupach należałoby zwrócić uwagę na oczekiwania (postulaty) studentów dotyczące:

ORGANIZACJA:

- łatwiejszej procedury wypożyczeń,
- skróconego czasu oczekiwania na książkę,
- dłuższych godzin otwarcia Biblioteki, nawet nocą,
- możliwości zabierania toreb do czytelnii,
- możliwości zamawiania książek w Bibliotece Głównej i odbierania w filii lub odwrotnie.

ZBIORY (w tym dostęp do Internetu, informacja o zbiorach):

- zbyt małej liczby egzemplarzy tego samego tytułu,
- powiększenia zbiorów w zakresie literatury pięknej,
- reklamy i informacji o nowościach (newsletter, spotkania, aktywna strona Biblioteki itp.),
- dostępu do Internetu nie na hasło.

PERSONEL:

- miłszego i bardziej otwartego na pomoc personelu.

WYPOSAŻENIE:

- tańszych produktów w bufecie i zwiększenia jego asortymentu,
- wyposażenia Biblioteki w miejsca do swobodnego czytania typu pufa czy kanapa,
- większej liczby skanerów,
- większej liczby pomieszczeń przeznaczonych na dyskusję w grupach.

REKLAMA:

- aktywnego profilu biblioteki na Facebooku,
- dostarczanego czytelnikom newslettera na temat Biblioteki, jej nowości, zmian, oferty kulturalno-oświatowej,
- aktywniejszej strony internetowej Biblioteki,
- aktualnej informacji o zbiorach Biblioteki.

IMPREZY:

- spotkań z ciekawymi ludźmi.

Wśród sugestii studentów nie znalazła się taka, która dotyczyłaby szkoleń bibliotecznych. W ogóle tego tematu nie komentowano. Ankietowani nie precyzowali także swoich oczekiwań w stosunku do gmachu biblioteki, jego wystroju, powierzchni, standardów. Należy dodać, że część główna BUŁ oraz filia obsługująca Wydział Filologiczny zostały wybudowane niedawno, cechuje je nowoczesny *design*, obie usytuowane są w kampusie uniwersyteckim, otoczone piękną zielenią, fontannami i parkingami dla samochodów i rowerów. Z tych też przyczyn można było się spodziewać, że oczekiwań w stosunku do budynku i otoczenia nie będzie, spełnia on bowiem najnowsze standardy.

Zastanawiano się, czy takie same propozycje zostaną sformułowane przez studentów w odpowiedziach na ostatnie, kluczowe pytanie ankiety: co – zdaniem respondentów – spowoduje, że będzie można „przyciągnąć” lub „zatrzymać” czytelników każdej biblioteki uczelnianej? Omówienie rezultatów badań w tym zakresie zamieszczono w kolejnym podrozdziale.

Zatrzymać obecnych i pozyskać nowych użytkowników biblioteki uczelnianej: propozycje studentów

Studentom zadano pytanie wprost: jak zatrzymać obecnych i pozyskać nowych użytkowników bibliotek uczelnianych? Miało ono charakter półotwartego, co oznaczało, że część rozwiązań podano respondentom do wyboru, ale też poproszono ich o sformułowanie własnych pomysłów. W kafeterii możliwych odpowiedzi znalazły się: 1) wieczory i noce w bibliotece, 2) wystawy, 3) spotkania z ciekawymi ludźmi, 4) bardziej otwarty personel, 5) pomocny personel, 6) reklama zbiorów i usług bibliotecznych w akademikach, 7) spotkania ze studentami podczas zajęć na uczelni, 8) szkolenia indywidualne lub w małych grupach. Zwrócono zatem uwagę studentów nie na wszystkie z wyłonionych wcześniej kategorii, a tylko na: imprezy organizowane przez bibliotekę, personel, szkolenia (o których nie wspomnieli studenci) oraz reklamę.

Wyniki, po uporządkowaniu od najczęstszych odpowiedzi w grupie wszystkich ankietowanych, zaprezentowano na wykresie 3. Wśród gotowych propozycji studenci najczęściej wybierali spotkania z ciekawymi ludźmi. Takiego wyboru dokonało 74% i w obu grupach badawczych ankietowani byli co do tego zgodni. Różnice nie przekroczyły 3%.

Warto zauważyć, że studenci Inib zdecydowanie częściej zaznaczali odpowiedzi związane z obsługą Biblioteki i użytkowników, podkreślając tym samym, iż oczekują nie tylko pomocnego personelu (61% w stosunku do 43% studentów z innych kierunków), ale i bardziej otwartego (56% w stosunku do 19% studentów innych kierunków). Trudno stwierdzić, czy z racji studiowanego kierunku oczekiwania studentów Inib wobec personelu Biblioteki były większe. Wiele na to wskazuje, ale należałoby to oczywiście potwierdzić w dodatkowych badaniach.

W odpowiedziach obu grup respondentów nie było natomiast różnic co do chęci korzystania z Biblioteki nocą lub wieczorem. Taką propozycję uznał za interesującą częściej niż co drugi student w każdej z grup. Oznacza to, że Biblioteka mogłaby zyskać, proponując wydłużone godziny otwarcia placówki, może nie codziennie, ale w wyznaczone dni oraz późniejsze otwarcie instytucji, ale i późniejsze jej zamknięcie.

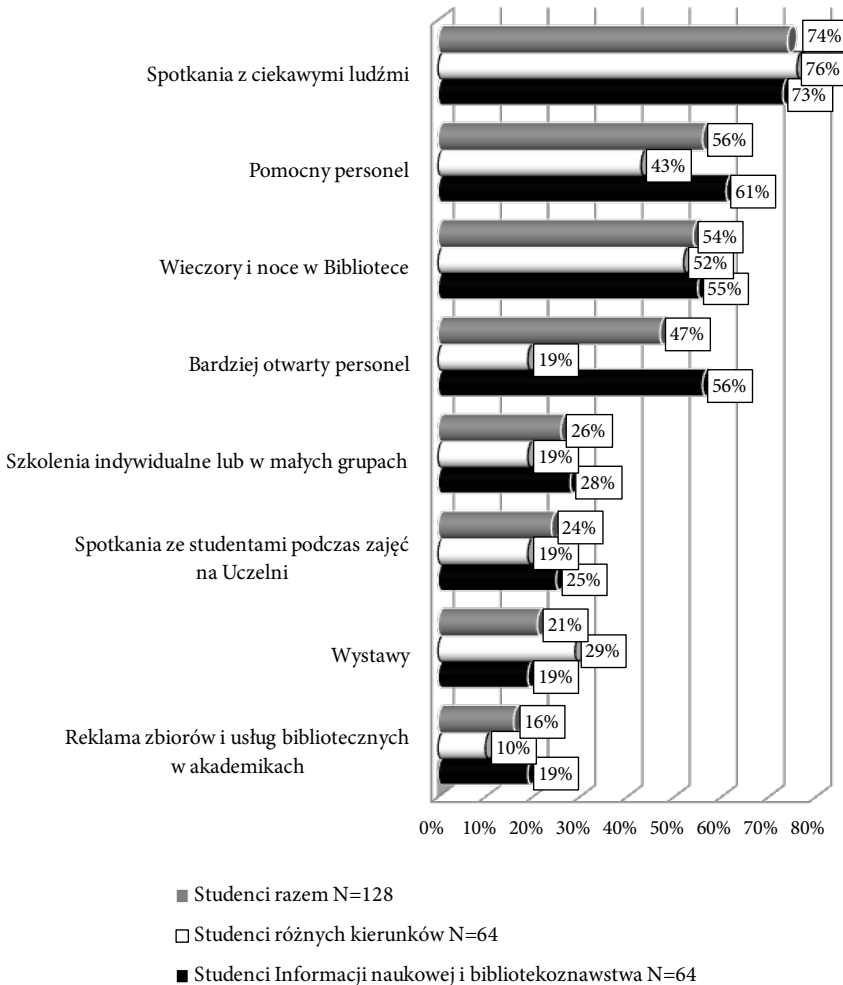
Co do szkoleń użytkowników, to potrzebował ich około jeden na pięciu studentów: indywidualnie lub w małych grupach (w sumie 26%) albo w formie spotkań podczas zajęć na Uczelni (w sumie 24%). W obu wymienionych kategoriach częściej oczekiwali tego studenci Inib. Albo ich świadomość była większa co do niewykorzystywanej oferty Biblioteki, albo – jako przyszli bibliotekarze – uważali, że to dobry pomysł. Różnice w obu grupach nie były jednak znaczące (6 i 9%). Renata Felińska – pracownik Oddziału Udostępniania Zbiorów BUŁ – w swoim artykule napisała: „(...) większość rejestrowanych osób mimo przeprowadzanych szkoleń z przysposobienia bibliotecznego potrzebuje podstawowych, a niekiedy szczegółowych, informacji dotyczących zasad korzystania z Biblioteki”⁹. Należałoby zauważyć, że wśród samodzielnie formułowanych sposobów na zachętę do korzystania z BUŁ studenci w ogóle nie wymieniali szkoleń, zwracali jednak uwagę na personel, który – ich zdaniem (choć nie były to zdania wszystkich) – mógłby być miłszy i bardziej otwarty. Może studenci oczekują od personelu Biblioteki bardziej indywidualnego podejścia i rozwiązania określonego problemu w konkretnej sytuacji, a nie szkoleń bibliecznych, po których część informacji „ulatnia się”, a umiejętności nie sposób wyszkolić zgodnie z oczekiwaniami. W przypadku sprecyzowanego problemu, z którym może się student zmierzyć w bibliotece,

9 R. Felińska: *Znaczenie pracownika pierwszego kontaktu dla kształtowania wizerunku biblioteki na przykładzie wypożyczalni miejscowej biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego*, s. 234. Tryb dostępu: <http://dspace.uni.lodz.pl/xmlui/bitstream/handle/11089/139/229-240.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [19 sierpnia 2015].

zwiększa się zapewne jego motywacja do słuchania i nabywania umiejętności potrzebnych do jego rozwiązania.

Wbrew propozycjom Biblioteki, której personel dużo energii wkłada w przygotowanie wystaw, nie jest to zdecydowanie oczekiwana forma promocji dla studentów i interesuje się nimi około co piąty z nich. Ankietowani nie widzieli również sensu w reklamowaniu usług czy zbiorów bibliotecznych w akademikach.

Wykres 3. Formy pozyskiwania czytelników do Biblioteki Uczelnianej preferowane przez studentów Wydziału Filologicznego Uniwersytetu Łódzkiego



Źródło: opracowanie własne na podstawie badań, 20 czerwca 2015 roku.

Swoimi refleksami i propozycjami (nie korzystając jedynie z kafeterii gotowych odpowiedzi) na temat: jak zatrzymać obecnych i pozyskać nowych użytkowników biblioteki, podzieliło się 31% studentów Inib i 15% ankietowanych reprezentujących różne kierunki. Pytanie miało wymiar bardziej ogólny i z założenia oczekiwano odpowiedzi dotyczących każdej biblioteki uczelnianej, nie koniecznie BUŁ.

Tym razem odpowiedzi nie grupowano ze względu na kierunek studiów, ani też aktywność w bibliotece, ponieważ można było zauważyć, że bez względu na wymienione kryteria – propozycje powtarzały się. Cytowane poniżej odpowiedzi studentów opatrzone natomiast – tak jak wcześniej – wskazówkami (ujętymi w nawiasy), dotyczącymi płci ankietowanego, roku i ewentualnie kierunku studiów (w przypadku Inib), oraz numeru odpowiedzi na pytanie dotyczące częstotliwości korzystania z biblioteki (por. wykres 1.). Kluczem do pogrupowania odpowiedzi są zagadnienia lub problemy, które w nich poruszano. I tak, bazując na wcześniejszych refleksjach studentów dotyczących BUŁ, celem późniejszego porównania odpowiedzi, wyodrębniono refleksje dotyczące 6 kategorii: 1) organizacji, 2) zbiorów (w tym dostępu do Internetu jako usługi, informacji o nowościach), 3) personelu, 4) wyposażenia, 5) reklamy biblioteki i jej usług oraz 6) imprez (wydarzeń).

W kwestii organizacji studenci zwrócili uwagę na zbyt długi czas oczekiwania na książki oraz brak możliwości samodzielnego kserowania materiałów:

„[...] Łatwiejszy sposób drukowania materiałów, na zasadzie samoobsługi [...]”
(studentka I r. mgr. Inib, odp. 1).

„Mniejszy czas oczekiwania na zamówienie” (studentka II r. lic., odp. 1).

Ponadto, dużą wagę ankietowani przywiązywali do możliwości picia podczas pracy w bibliotece, a nawet – spożywania pokarmów:

„[...] Możliwość jedzenia przekąsek i picia. Trochę zaufania. Studenci, którzy tego potrzebują siedzą po kilka godzin w bibliotece, są ludźmi ambitnymi i pracowitymi” (studentka I r. mgr. Inib, odp. 2).

Biorąc pod uwagę, że studenci na pewno piją i jedzą w domach podczas korzystania z wypożyczonych z biblioteki książek, można uznać ich oczekiwania za sensowną propozycję. W sugestiach studentów było również kilka dotyczących wyposażenia biblioteki, głównie dotyczyły one miejsc do „poczytania”, ale nie tylko:

„Wygodne miejsca do spędzania czasu, jakieś pufy lub kanapy” (studentka III r. lic., odp. 1).

„[...] stworzenie miłego, przytulnego miejsca do czytania (pufy)” (studentka III r. lic., odp. 1).

„[...] Lepiej działający sprzęt komputerowy w wolnym dostępie (nowe myszki, klawiatury) [...]” (studentka I r. mgr. Inib, odp. 1).

„[...] Większa liczba miejsc do grupowej nauki [...]” (studentka I r. mgr. Inib, odp. 1).

„Wygodne miejsca do siedzenia (miejsce spotkań) żeby czuć się jak we wspólnocie z różnymi ludźmi” (studentka III r. lic. Inib, odp. 1).

„Automaty z wodą na każdym piętrze” (studentka I r. mgr. Inib, odp. 1).

Wiele uwag ankietowanych było kierowanych pod kątem zbiorów biblioteki, można się było domyśleć, że były to wskazówki dla BUŁ:

„[...] zwiększenie zbiorów biblioteki [...]” (studentka I r. mgr., odp. 3).

„Dostęp do »jedynych« egzemplarzy na miejscu. Często są wypożyczone, a to jedyna książka” (studentka III r. lic., odp. 1).

„[...] Szerszy dostęp do nowych numerów czasopism [...]” (studentka III r. lic., odp. 1).

„[...] Możliwość zamawiania czasopism także do wolnego dostępu i korzystania z nich tam [...]” (studentka I r. mgr. Inib, odp. 1).

„Na okres wakacyjny zwiększyłabym limit wypożyczonych zbiorów” (studentka II r. lic. Inib, odp. 1).

„[...] Większa liczba książek (egzemplarzy) do wypożyczeń, a nie tylko na miejscu (zwłaszcza w dziale bibliologii! [...]” (studentka I r. mgr. Inib, odp. 1).

„Tak jak wspomniałam wcześniej – byłoby wyborne gdyby limit wypożyczeń był większy, nawet kosztem czasu wypożyczeń” (studentka I r. mgr., odp. 1).

Studenci odczuwali także brak informacji o nowościach w bibliotece lub/i o jej zbiorach w ogóle:

„Poinformować o zasobach biblioteki” (studentka II r. mgr. Inib, odp. 3).

„Informowanie o nowościach książkowych i nie tylko na stronie internetowej biblioteki” (studentka II r. lic. Inib, odp. 1).

„[...] Informowanie o nowych nabytkach [...]” (studentka I r. mgr. Inib, odp. 1).

„Wyekspozowanie nowości wydawniczych [...]” (studentka I r. mgr. Inib, odp. 1).

Niektórzy ankietowani tylko sygnalizowali problem, a niektórzy proponowali rozwiązania:

„Uważam, że wszystkie z wymienionych pomysłów są dobre [tutaj mowa o pomysłach zawartych w kafeterii gotowych rozwiązań podanych w ankiecie – przypis M.A.] pod warunkiem, że zostaną zrealizowane. [...] Nie jestem przekonana czy istnieje jakaś reklama zbiorów biblioteki w akademikach. Może ciekawym pomysłem byłoby tworzenie list z nowymi nabytkami [...]” (studentka II r. lic. Inib, odp. 1).

Studenci oczekiwali pomocy personelu biblioteki, nie tylko ich biernego podejścia do wypełniania swoich obowiązków:

„[...] dostępny bibliotekarz, który wytłumaczy i pomoże, a nie tylko zażąda wypełnionego rewersu [...]” (studentka I r. mgr. Inib, odp. 5).

Kilka propozycji respondentów dotyczyło możliwości reklamowania biblioteki, wciąż podkreślając, jak ważnym elementem jest jej personel:

„[...] stworzenie ciekawych filmików przy współudziale pracowników biblioteki [...] by pokazać, że personel jest przyjazny, otwarty” (studentka I r. mgr. Inib, odp. 2).

„[...] reklama na Facebooku” (studentka I r. mgr. Inib, odp. 2).

Grupą, która wyróżniała się, jeżeli chodzi o liczbę wypowiedzi, była ta dotycząca imprez organizowanych przez bibliotekę. Studenci wyraźnie formułowali swoje oczekiwania:

„Spotkania autorskie powinny być organizowane z większą częstotliwością” (studentka III r. lic. Inib, odp. 2).

„Spotkania z ludźmi pasjonującymi się literaturą i potrafiący zaproponować coś czytelnikom, jak w dobrych, małych księgarniach” (student III r. lic., odp. 1).

„[...] organizowanie wyjść do ciekawych instytucji kulturalnych” (studentka I r. mgr. Inib, odp. 5).

„[...] spotkania adresowane do młodych ludzi, np. związane z wydarzeniami w mieście, sprawami/zainteresowaniami młodych ludzi” (studentka I r. mgr. Inib, odp. 5).

„Wycieczki do bibliotek” (studentka I r. lic., odp. 2).

„Performance uliczne, akcje społeczne, wyjście z książką i ofertą do miejsc atrakcyjnych dla studentów, np. akcja w kinie »uwolnij książkę«” (studentka III r. lic. Inib, odp. 2).

Niespodziewanie studenci chcieliby uczestniczyć w konkursach organizowanych przez bibliotekę. Była to jedna z najpopularniejszych odpowiedzi:

„Konkursy” (studentka II r. lic. Inib, odp. 1).

„Konkursy dla czytelników” (studentka II r. mgr. Inib, odp. 3).

„Konkursy” (studentka I r. mgr. Inib, odp. 1).

„[...] Konkursy dla studentów” (studentka I r. mgr. Inib, odp. 1).

„[...] Konkursy na najciekawsze opowiadanie [...]” (studentka I r. mgr., odp. 3).

W dwóch wypowiedziach pojawiły się wyraźne oczekiwania nagród w konkursach:

„Organizowanie konkursów z nagrodami [...]” (studentka I r. mgr. Inib, odp. 1).

„[...] konkursy z nagrodami” (studentka I r. mgr. Inib, odp. 5).

Ciekawą grupę stanowiły propozycje dotyczące chęci uczestnictwa w zajęciach dotyczących rynku wydawniczego. Świadczą one o niedosycie studentów informacji o nowościach rynkowych i o tym, co warto czytać:

„Zajęcia z rynku wydawniczego w bibliotece [...]” (studentka I r. mgr., odp. 3).

„Wykłady dotyczące rynku wydawniczego [...]” (studentka I r. mgr., odp. 3).

Ostatnią grupę wypowiedzi stanowiły takie, w których mowa była o finansach. Świadczyły one o niezamóżności ankietowanych i wskazywały, że jest grupa młodych ludzi, dla których liczy się „każdy grosz”:

„[...] mniejsze kary za przetrzymywanie książek [...]” (studentka I r. mgr. Inib, odp. 5).

„Tania opłata karty bibliotecznej (mniej niż 10 zł)” (studentka III r. lic. Inib, odp. 6).

„Darmowe ksero” (studentka I r. mgr., odp. 1).

Podsumowując tę część ankiety należy zauważyć, że propozycje studentów raczej nie różniły się od wcześniejszych, a zatem ankietowani uznali zapewne, że to co jest dobre dla BUŁ, będzie również wskazane dla innych bibliotek uczelnianych. Zgodnie z oczekiwaniami pojawiły się propozycje we wszystkich, wyłonionych wcześniej, 6 kategoriach: organizacja, zbiory, wyposażenie, personel, imprezy, reklama. Nową kategorią były sprawy ekonomiczne, w których respondenci zwracali uwagę głównie na swoje problemy finansowe, wskazując potrzebę darmowych rozwiązań.

Wśród formułujących własne propozycje dominowali studenci będący czynnymi użytkownikami biblioteki (odpowiedzi 1-3), odnotowano zaledwie 5 wskazówek osób niebędących aktywnymi klientami BUŁ lub nie korzystających z jej usług zbyt często; w tym – dwie odpowiedzi dotyczyły finansów (por. ostatnia grupa). Należałoby tutaj przypomnieć, że w ogóle swoje propozycje dało około 30% studentów Inib i o połowę mniej innych kierunków, pomimo dużej zachęty ze strony autorki do dzielenia się propozycjami.

Wnioski końcowe

Analiza wyników badań prowadzi do wniosku, że studenci nie byli oryginalni w swoich propozycjach innowacji w bibliotekach uczelnianych, które miałyby sprzyjać zatrzymaniu obecnych i pozyskaniu ich nowych użytkowników. Liczono na ich kreatywność, tymczasem nie pojawiła się żadna oryginalna, wyróżniająca się wskazówka czy ciekawy pomysł godny realizacji.

Z odpowiedzi jasno wynikało, iż młodzi ludzie oczekiwali: rozbudowywania księgozbioru, zwiększenia limitu wypożyczeń, uczynienia biblioteki dostępnej również w późnych godzinach wieczornych a nawet w nocy, stworzenia przytulnych kącików czytelniczych – wyposażenia biblioteki w dużą liczbę puf i kanap, potrzeba im również miejsc do pracy w grupie, oczekują informacji o nowościach w bibliotece, ale również nowościach na rynku wydawniczym, mają nadzieję na zwiększenie liczby imprez adresowanych do nich typu spotkania z ciekawymi ludźmi czy wycieczki (w tym do innych bibliotek i miejsc związanych z książką). Od personelu wymagali nie tylko profesjonalnej obsługi, ale również uproszczenia procedur związanych z wypożyczaniem książek i wyjścia naprzeciw im problemom w konkretnych sytuacjach¹⁰. „Ten pierwszy kontakt z pracownikiem” – jak stwierdza Renata Felińska z Działu Udostępniania Zbiorów BUŁ – „może zadecydować o długoletniej więzi czytelnika z Biblioteką UŁ i sprawić, że stanie się ona dla niego »trzecim miejscem«”¹¹. „Przyjście do biblioteki i zwrócenie się z problemem do bibliotekarza powinno zawsze prowadzić do znalezienia oczekiwanej pomocy i rozwiązania problemu”¹². Czy tak się jednak rzeczywiście dzieje w każdym przypadku? – sądząc po wypowiedziach studentów – nie. Może warto byłoby zatem wprowadzić jakiś system monitorowania obsługi klientów poprzez mierzenie ich satysfakcji bezpośrednio w dniu korzystania z usług personelu?

¹⁰ W literaturze w następujący sposób określono czynniki wpływające na jakość usług: wrażliwość, kompetencja, dostępność, uprzejmość, komunikacja, wiarygodność, bezpieczeństwo, zrozumienie, realność, niezawodność i pewność. Te wytyczne to jasne wskazówki co do oczekiwań użytkowników w stosunku do personelu biblioteki. A. Gwen: *Customer-service training in academic libraries*. „Journal of Academic Librarianship” Vol. 20, nr 4 (1994), s. 219-222 cyt. za: L. Derfert-Wolf: „Klient nasz pan” – implikacje dla biblioteki dziś i jutro. „Biuletyn EBiB” 2003. Tryb dostępu: file:///C:/Users/mario_000/Desktop/Bia%20C5%82ystok%202015%20konferencja/art%203%20L.%20Derfert-Wolf,%20Klient%20nasz%20pan%20-%20implikacje%20dla%20biblioteki%20dzi%C5%9B%20i%20jutro.html [19 sierpnia 2015]; zob. też: J. Wojtczak: *Osobowość bibliotekarza w aspekcie wybranych zadań biblioteki Naukowej. W: Z problemów bibliotek naukowych Wrocławia*. Z. 3, Wizerunek bibliotekarza. Wrocław 2006, s. 13, cyt za: R. Felińska: *Znaczenie pracownika pierwszego kontaktu dla kształtowania wizerunku biblioteki na przykładzie wypożyczalni miejscowej biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego*, s. 238. Tryb dostępu: <http://dspace.uni.lodz.pl/xmlui/bitstream/handle/11089/139/229-240.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [19 sierpnia 2015].

¹¹ R. Felińska: dz. cyt., s. 230.

¹² Tamże, s. 235.

Większość studentów nie chciała grupowych szkoleń¹³, uważając je za nie do końca efektywne i przydatne w danym momencie, raczej nie interesowały ich też wystawy.

Dużym zaskoczeniem dla autorki była chęć uczestnictwa studentów w konkursach i wyraźne sformułowania dotyczące oczekiwania nagród. Ponieważ była to wypowiedź dość często powtarzająca się, może warto byłoby się nad nią zastanowić.

Zdaniem autorki warto również zachęcić młodzież do korzystania z czasopism fachowych i naukowych związanych z ich kierunkami studiów, być może należałoby do tego projektu włączyć wykładowców uczelni.

Na zakończenie należy podkreślić, że niezbędnym w bibliotece uczelnianej jest badanie satysfakcji klientów z jej usług. Tylko tak może ona podnieść ich jakość i – w konsekwencji – zapewnić ofertę odpowiadającą faktycznemu zapotrzebowaniu czytelników. Działania biblioteki będące efektem reakcji na wcześniejsze wnioski z badań, to najwłaściwszy kierunek dla nowoczesnej instytucji, uwzględniającej prawa rynku. Pomocną w tym względzie może okazać się publikacja Edyty Kędzierskiej i Aldony Zawałkiewicz *Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników biblioteki?*¹⁴ Opracowanie z 2014 roku, powstałe w ramach projektu Analiza Funkcjonowania Bibliotek zainicjowanego przez Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich, dostępne online, stanowić będzie zapewne cenne źródło inspiracji i konkretnych wskazówek dla początkujących i zaawansowanych badaczy.

Dodatek

Autorka artykułu uznała za ciekawy pomysł omówienia wyników badań z Dyrektorem Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego Tomaszem Piestrzyńskim i skonfrontowania ich z faktami o Bibliotece. Efektem rozmowy jest poniższe zestawienie informacji dotyczących placówki, zebranych i uporządkowanych przez Pana Dyrektora po odniesieniu się do wyników

13 Nie zawsze wynikiem badań jest ten właśnie wniosek. W literaturze fachowej można przeczytać o rosnącej liczbie szkoleń będących odpowiedzią na zapotrzebowania użytkowników bibliotek (por. m.in.: M. A. Jankowska: *Najnowsze trendy w amerykańskich bibliotekach akademickich*. W: *Biblioteki Naukowe w kulturze i cywilizacji: działania i codzienność*. Red. H. Ganińska. Poznań 2005, s. 14-18.

14 E. Kędzierska i A. Zawałkiewicz: *Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników biblioteki?* Warszawa 2014. Tryb dostępu: <http://pliki.sbp.pl/afb/jak-przeprowadzic-badania-satysfakcji.pdf> [12 sierpnia 2015].

ankiety. Pomagają one nabrać dystansu do wypowiedzi ankietowanych i ujrzeć całość we właściwym świetle.

Tomasz Piestrzyński

Dyrektor Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego

GODZINY OTWARCIA:

- Biblioteka UŁ jest otwarta 6 dni w tygodniu, w godz. 8-20, co daje aż 12 godzin udostępniania codziennie. Od listopada 2015 planowane jest otwarcie Biblioteki również w niedziele.
- Przed i w trakcie sesji egzaminacyjnych jest wydłużony czas udostępniania zbiorów do godziny 24.00.

LITERATURA PIĘKNA:

- Biblioteka posiada największy zbiór literatury pięknej w Łodzi, co jest głównie zasługą egzemplarza obowiązkowego, który otrzymujemy od 1947 roku. Jednocześnie uzupełniamy ten księgozbiór ze środków przyznanych Bibliotece na zakup nowości wydawniczych. Rocznie na druki zwarte wydajemy ponad 500 000 zł.
- Warto pamiętać, że kolekcja ta nie stanowi głównego profilu zbiorów ze względu na naukowy charakter Biblioteki. Polityka gromadzenia BUŁ odpowiada przede wszystkim potrzebom społeczności akademickiej, w tym pracownikom i studentom UŁ. Główny nacisk jest kładziony na aktualne zbiory z dziedzin nauki reprezentowanych na UŁ.

NISKIE WYKORZYSTANIE CZASOPISM:

- Bardzo bogata oferta czasopism w wersji elektronicznej (ponad 50 000 tytułów) oraz rezygnacja sześciu wydziałów UŁ z obowiązkowego szkolenia bibliotecznego wpływa na niższe wykorzystanie zbiorów tradycyjnych.
- Niski poziom umiejętności wyszukiwania informacji o zbiorach w systemie bibliotecznym powoduje trudności w odnalezieniu periodyków.

PROCEDURY WYPOŻYCZEŃ:

- Wypożyczenie z Wolnego Dostępu odbywa się poprzez automat Selfcheck, który jest bardzo prosty w obsłudze. Samo wypożyczenie trwa nie więcej niż 1 minutę.
- Pozostałe wypożyczenia odbywają się w Wypożyczalni i wymagają złożenia zamówień przez katalog. Katalog został w wakacje dostosowany do potrzeb użytkowników (po przeprowadzonych obserwacjach), wprowadzono zmiany w interfejsie.
- Zwiększono także limit wypożyczeń od 1.10.2015 – do 10 książek na koncie studenckim.

OKRES OCZEKIWANIA NA KSIĄŻKI:

- Czas oczekiwania na zbiory został już skrócony do minimum, w większości przypadków nie przekracza 20-30 minut, a często jest jeszcze krótszy.
- Zbiory można także zamówić z wyprzedzeniem, np. z domu. Sprowadzone z magazynu czekają do odbioru przez 3 dni.

ZABIERANIE TOREB:

- Ze względów bezpieczeństwa oraz w zgodzie z Planem Ochrony Zbiorów zapisy regulaminowe nakazują pozostawienie toreb i okryć wierzchnich w szatni. Dla użytkowników przygotowano szafki oraz przezroczyste reklamówki na wszystkie potrzebne rzeczy.

ZAMÓWIENIA W BIBLIOTECE GŁÓWNEJ - ODBIÓR W BIBLIOTECE WYDZIAŁOWEJ:

- Obecnie księgozbiory bibliotek zakładowych udostępniane są w miejscu ich przechowywania.
- Biblioteka Główna jest dobrze usytuowana, większość wydziałów UŁ znajduje się w kampusie Uczelni.

SPOŻYWANIE POSIŁKÓW:

- W miejscach do tego wyznaczonych i w bufecie.
- Zakaz spożywania posiłków obowiązuje tylko w strefach, w których zgromadzony jest księgozbiór (wolny dostęp, czytelnie).

SPOTKANIA Z CIEKAWYMI LUDŹMI:

- W BUŁ regularnie odbywają się konferencje, seminaria, szkolenia, spotkania autorskie oraz inne.

DOSTĘP DO INTERNETU BEZ HASŁA:

- Całkowite otwarcie łącza jest niemożliwe ze względów bezpieczeństwa, ponieważ zdarzają się nadużycia. Planujemy wprowadzenie ułatwień w zakresie udostępniania sieci Wi-Fi.

WYPOSAŻENIE BIBLIOTEKI W MIEJSCA DO SWOBODNEGO CZYTANIA:

- Obecnie w Bibliotece do dyspozycji czytelników jest ponad 60 puf oraz 8 wygodnych sof, które zapewniają odpowiedni komfort podczas korzystania ze zbiorów.

WIĘKSZA LICZBA SKANERÓW:

- Obecnie dostępne są 2 bezpłatne skanery w wolnym dostępie. Do końca roku planujemy zakupienie nowego skanera, z możliwością bezpłatnego korzystania przez czytelników.

WIĘKSZA LICZBA POMIESZCZEŃ PRZEZNACZONYCH NA DISKUSJĘ:

- Biblioteka nie dysponuje dodatkową przestrzenią do pracy grupowej. Obecnie posiadamy 4 pomieszczenia tego typu.

„WIDOCZNOŚĆ” BIBLIOTEKI:

- Powołano Sekcję Promocji BUŁ, która rozpoczęła działanie w grudniu 2014 roku.
- BUŁ posiada stronę internetową oraz profile w mediach społecznościowych: Facebook, Instagram, Twitter, YouTube.
- Informacje przesyłane są również newsletterami („Biuletyn Uniwersytetu Łódzkiego”, „Newsletter Biblioteki UŁ”).
- Informacje o wydarzeniach podawane są na bieżąco w mediach lokalnych. O działalności BUŁ pojawia się miesięcznie średnio około 25 informacji.
- Planowane jest zwiększenie promocji w zakresie zbiorów i nowości w BUŁ.

Bibliografia

1. Chmielewska-Gorczyca E.: *Biblioteka wirtualna – wizja czy rzeczywistość*. „Przełęcz Biblioteczny” 1996, z. 2/3, s. 117-131.
2. Derfert-Wolf L.: „Klient nasz pan” – implikacje dla biblioteki dziś i jutro. „Buletyn EBiB” 2003. Tryb dostępu: file:///C:/Users/mario_000/Desktop/Bia%C5%82ystok%202015%20konferencja/art%203%20L.%20Derfert-Wolf,%20Klient%20nasz%20pan%20-%20implikacje%20dla%20biblioteki%20dzi%20C5%9B%20i%20jutro.html [19 sierpnia 2015].
3. Felińska R.: *Znaczenie pracownika pierwszego kontaktu dla kształtowania wizerunku biblioteki na przykładzie wypożyczalni miejscowej biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego*, s. 229-240. Tryb dostępu: <http://dspace.uni.lodz.pl/xmlui/bitstream/handle/11089/139/229-240.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [19 sierpnia 2015].
4. Gaziński R.: *Zmienna czy trwała natura biblioteki naukowej? W: Biblioteki Naukowe w kulturze i cywilizacji: działania i codzienność*. Red. H. Ganińska. Poznań 2005, s. 2-13.
5. Gwen A.: *Customer-service training in academic libraries*. „Journal of Academic Librarianship” Vol. 20, nr 4 (1994), s. 219-222.
6. Hollender H.: *Przyszłość zawodu bibliotekarskiego*. W: *Zawód bibliotekarza dziś i jutro*. Warszawa 2003, s. 92-94.
7. Jankowska M. A.: *Najnowsze trendy w amerykańskich bibliotekach akademickich*. W: *Biblioteki Naukowe w kulturze i cywilizacji: działania i codzienność*. Red. H. Ganińska. Poznań 2005, s. 14-18.
8. Kędzierska E. i Zawalkiewicz A.: *Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników biblioteki?* Warszawa 2014. Tryb dostępu: <http://pliki.sbp.pl/afb/jak-przeprowadzic-badania-satysfakcji.pdf> [12 sierpnia 2015].
9. Kuligowska K. J.: *Książka elektroniczna – chwilowa moda czy zwiastun rewolucji w bibliotekach*. „Bibliotekarz” 1997, nr 1, s. 19-21.
10. Lesk M.: *Cyfrowe książki*. „Świat Nauki” 1997, nr 5, s. 36-37.
11. Smoderek A., Trojanowski J.: *Koncepcja zmiany kwalifikacji: „czytelnik – klient biblioteki” w aspekcie zmieniających się standardów zachowań użytkownika biblioteki akademickiej XXI wieku*. W: *Współpraca bibliotek naukowych w zakresie obsługi użytkowników*. Warszawa 2002. Tryb dostępu: http://www.ebib.pl/publikacje/matkonf/pw/referaty/ASmoderek_JTrojanowski.pdf [12 sierpnia 2015].
12. Wojciechowski J.: *Biblioteka akademicka: możliwe zmiany organizacji*. W: *Stan i potrzeby polskich bibliotek uczelnianych*. Poznań 2002, s. 27-46.
13. Wojciechowski J.: *Marketing w bibliotece*. Warszawa 1993.
14. Wojciechowski J.: *Organizacja i zarządzanie w bibliotekach*. Kraków 1997.
15. Wojtczak J.: *Osobowość bibliotekarza w aspekcie wybranych zadań biblioteki naukowej*. W: *Z problemów bibliotek naukowych Wrocławia*. Z. 3, *Wizerunek bibliotekarza*. Wrocław 2006, s. 9-21.