

mgr Edyta Kołodziejczyk
Biblioteka Politechniki Łódzkiej
edyta.kolodziejczyk@p.lodz.pl

dr inż. Małgorzata Rożniakowska-Kłosińska
Biblioteka Politechniki Łódzkiej
malgorzata.rozniakowska-klosinska@p.lodz.pl

TECHNOLOGIE INFORMACYJNO-KOMUNIKACYJNE A OCZEKIWANIA I UMIEJĘTNOŚCI UŻYTKOWNIKÓW BIBLIOTEK AKADEMICKICH – NA PRZYKŁADZIE BIBLIOTEKI POLITECHNIKI ŁÓDZKIEJ

INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES (ICT) VS. EXPECTATIONS AND NEEDS OF THE ACADEMIC LIBRARIES USERS – ON THE EXAMPLE OF THE LODZ UNIVERSITY OF TECHNOLOGY LIBRARY

Abstrakt

Z technologii informacyjno-komunikacyjnych (TIK) korzystamy na co dzień, np. podczas sprawdzania prawa pacjenta do świadczeń zdrowotnych finansowanych ze środków publicznych w systemie eWUŚ¹, przeglądając Elektroniczne Księgi Wieczyste, czy komunikując się z urzędnikami przez ePUAP². Możemy również uczestniczyć w interaktywnych szkoleniach online, robić zakupy, czy wysyłać zdjęcia naszym bliskim drogą mailową lub przechować je w chmurze danych.

Potencjał oraz możliwości jakie dają TIK w działalności bibliotek akademickich powinny być efektywnie i optymalnie wykorzystywane, zarówno od strony procesów bibliotecznych, jak i w usługach skierowanych do użytkowników. Celem referatu jest zbadanie poziomu satysfakcji użytkowników, korzystających z wybranych środków i narzędzi TIK oferowanych w bibliotece akademickiej, na przykładzie przeprowadzonych badań ankietowych w Bibliotece Politechniki Łódzkiej.

Słowa kluczowe: technologie informacyjno-komunikacyjne, biblioteki akademickie, preferencje użytkowników, badania ankietowe.

1 Elektroniczna Weryfikacja Uprawnień Świadczeniobiorców.
2 Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej.

Abstract

We meet with information and communication technologies (ICT) every day, for example, when using the Electronic Verification of Patient's Rights, Electronic Platform of Mortgage Registers, Electronic Platform of Public Administration Services. We can also take part in on-line trainings, do shopping or send photographs to our friends via e-mail or upload them to the cloud systems. The use of ICT in academic libraries should be optimal and effective both in the library-specific processes and in services delivered to the users. The aim of this paper is to examine the level of user satisfaction with the use of ICT in an academic library, based on a survey conducted in the Lodz University of Technology Library.

Keywords: information and communication technologies (ICT); academic libraries; library users; survey methodology.

Technologie informacyjno-komunikacyjne

W języku polskim pojęcie „technologie informacyjno-komunikacyjne” określane są skrótem TIK, ale powszechniej używany jest termin ICT pochodzący od angielskiego wyrażenia *information and communication technologies*. Po raz pierwszy termin ten został użyty przez naukowców w latach 80. i zdefiniowany jako „wszelkiego rodzaju systemy elektroniczne służące nadawaniu komunikacji i pośredniczące w komunikowaniu się”³. W 1997 roku określenie to spopularyzował Dennis Stevenson w raporcie dla rządu Wielkiej Brytanii *Information and Communications Technology in UK schools – independent inquiry*, który zawierał m.in. zalecenia dotyczące konieczności zwiększenia wykorzystania potencjału ICT w nauczaniu i szkolnictwie. W Polsce używane jest również sformułowanie „teleinformatyka”, które zostało wprowadzone na początku XXI wieku w ulotkach reklamowych wydawanych przez Telekomunikację Polską S.A. (dodatek reklamowy do „Rzeczpospolitej” nr 244 (5714), z 18 października 2000 roku)⁴.

Według UNESCO termin ICT odnosi się do tych form technologii, narzędzi, środków i metod, które są używane do przesyłania, przetwarzania,

3 W. H. Melody [i in.]: *Information and communication technologies: social. Social science research and training. A Report by the ESRC Programme on Information and Communication Technologies*. United Kingdom 1986.

4 *Teleinformatyka*. W: *Wikipedia*. Tryb dostępu: <http://pl.wikipedia.org/wiki/Teleinformatyka>. [5 maja 2015].

przechowywania i wymiany informacji drogą elektroniczną. W zakres pojęciowy wchodzi tu m.in.:

- media komunikacyjne (np. Internet, sieci przewodowe lub bezprzewodowe, telefonia, telewizja),
- media, na których możliwy jest zapis informacji (np. pamięci przenośne, dyski twarde, macierze dyskowe, biblioteki taśmowe),
- sprzęty umożliwiające przetwarzanie danych (np. komputery, superkomputery – klastry obliczeniowe, serwery),
- sprzęty umożliwiające przesył danych (np. urządzenia sieciowe i ich rozbudowa),
- oprogramowanie (aplikacje oraz systemy operacyjne),
- usługi informatyczne (np.: wirtualizacje, dostęp zdalny, chmury danych, usługi obliczeniowe, administracja sieciami komputerowymi),
- protokoły komunikacyjne,
- inne złożone systemy informatyczne⁵.

Jednym z elementów niezbędnych do funkcjonowania każdej biblioteki akademickiej w społeczeństwie informacyjnym, jest spełniająca oczekiwania środowiska macierzystego jej infrastruktura informatyczna. Należy ona do zakresu technologii informatycznych (IT), które przyjmuje się, że w odniesieniu do ICT są pojęciem węższym. Infrastruktura IT jest przede wszystkim rozumiana jako sprzęt komputerowy i urządzenia peryferyjne wraz z oprogramowaniem.

W *Standardach dla bibliotek w szkolnictwie wyższym* (zatwierdzonych przez Zarząd Stowarzyszenia Bibliotek Uniwersyteckich i Naukowych – ACRL w Stanach Zjednoczonych) czytamy: „biblioteka posiada infrastrukturę IT, pozwalającą zapewnić niezawodne i solidne trwanie środowisk wirtualnych i fizycznych, niezbędnych do studiów i badań”⁶. Intensywność rozwoju technologii ICT wpływa na jakość i szybkość dostępu do e-źródeł, e-usług skoncentrowanych na użytkowniku w znaczący sposób. Przyczynia się ona do coraz większej elastyczności w dostarczaniu i przetwarzaniu informacji, wykorzystywanych przez odbiorców zgodnie z ich indywidualnymi wymaganiami. Jedną z istotnych zalet narzędzi ICT

5 *Pojęcie technologii ICT*. W: *ESIT – Europejska Szkoła Informatycznych Technologii*. Tryb dostępu: <http://www.esit.pl/doradztwo/pojecie-technologii-ict>. [5 maja 2015].

6 *Standards for libraries in higher education*. ACRL. Tryb dostępu: <http://www.ala.org/acrl/standards> [5 maja 2015].

jest ich konwergentność, czyli formatowanie i łączenie danych z różnych źródeł, mimo ich dużego rozproszenia i różnorodności nośników.

Technologie informacyjno-komunikacyjne a oczekiwania i umiejętności użytkowników Biblioteki Politechniki Łódzkiej

BIBLIOTEKA POLITECHNIKI ŁÓDZKIEJ I JEJ UŻYTKOWNICY

W strukturze Biblioteki Politechniki Łódzkiej (BPŁ) można wyodrębnić trzy części: Bibliotekę Główną, 6 bibliotek filialnych oraz agendy specjalne w postaci Centrum WIKAMP, Uczelnianego Punktu Personalizacji, Wydawnictw Uczelnianych wraz z księgarnią⁷. Wszystkie agendy specjalne znajdują się w gmachu Biblioteki Głównej, jak również jedna z filii – Biblioteka Beletrystyczna. Pozostałe jednostki, to biblioteki filialne mieszczące się w budynkach wydziałów w różnych lokalizacjach kampusów A i B, tworzących teren macierzystej Uczelni.

W roku 2014 Politechnika Łódzka zatrudniała około 1300 nauczycieli akademickich, przy łącznej liczbie prawie 20 000 studentów stacjonarnych i niestacjonarnych. Ponadto, prawie 700 osób było uczestnikami studiów doktoranckich. W roku ubiegłym na pierwszy rok studiów przyjęto łącznie blisko 7000 osób⁸. Przedstawiciele powyższych grup stanowią potencjalnych użytkowników usług Biblioteki PŁ. Należy dodać, że studenci i doktoranci pierwszego roku, stają się automatycznie (bez odrębnego zapisywania) „klientami” Biblioteki, po otrzymaniu Elektronicznej Legitymacji Studenta.

PROBLEM BADAWCZY I HIPOTEZY

Zasadniczym celem przeprowadzenia ankiety było wstępne zbadanie poziomu satysfakcji użytkowników, korzystających z technologii informacyjno-komunikacyjnych w Bibliotece PŁ w zawężeniu do infrastruktury IT. Analiza danych uzyskanych na podstawie ankiety pozwoliła ocenić jakość i dostępność usług elektronicznych i informatycznych świadczonych przez Bibliotekę oraz zbadać preferencje użytkowników. Powyższe założenia pozwoliły sformułować następujące hipotezy badawcze:

7 Stan struktury organizacyjnej od dnia 1.10.2013 r. Tryb dostępu: <http://bg.p.lodz.pl/struktura1.jpg> [5 maja 2015].

8 Sprawozdanie z działalności Politechniki Łódzkiej w 2014 roku. Tryb dostępu: <http://adm.edu.p.lodz.pl/mod/forum/discuss.php?d=6377> [5 maja 2015].

- a. staranny dobór infrastruktury IT i usług ICT zwiększa ich efektywne wykorzystanie,
- b. odpowiednie przygotowanie personelu Biblioteki w zakresie infrastruktury IT intensyfikuje zadowolenie odbiorców usług.

Dodatkowo zapytano respondentów jaki jest ich główny cel wizyty w Bibliotece Głównej lub/i w bibliotece filialnej oraz jakie są ich preferencje w zakresie wyboru materiałów, pozwalających na przygotowanie się do zajęć.

METODY I TECHNIKI BADAWCZE

Podstawowym narzędziem wykorzystanym w badaniu była anonimowa ankieta. Dostarczono ją użytkownikom w postaci papierowej, w kontakcie bezpośrednim, z prośbą o udzielenie odpowiedzi na zawarte w niej pytania. Okres badawczy obejmował zakres dni od 1 do 27 czerwca 2015 roku. Ankieta zawierała 17 pytań (14 podstawowych i 3 pytania metryczki). Miały one charakter zamknięty, zarówno z możliwością jedno- lub wielokrotnego wyboru odpowiedzi. Adresatami ankiety byli pracownicy, doktoranci i studenci Politechniki Łódzkiej.

ANALIZA DANYCH - OMÓWIENIE WYNIKÓW ANKIETY

Na ankietę odpowiedziało 126 osób, w tym aż 97 z nich stanowiły kobiety (77%). Większość respondentów należała do grupy o statusie studenta – 86 osób (68%), natomiast rozkład liczbowy pozostałych ankietowanych był następujący:

- pracownik – 22 osoby (18%),
- doktorant – 18 osób (14%).

Najwięcej respondentów należało do grupy wiekowej w przedziale od 19 do 25 lat – 63 osoby (50%). Najmniej, gdyż zaledwie 2% badanych, miało powyżej 56 lat. W innych, pośrednich zakresach wiekowych otrzymano poniższe rezultaty:

- od 26-35 lat – 23 osoby (18%),
- od 36-45 lat – 21 osób (17%),
- od 46-55 lat – 17 osób (13%).

Wyniki uzyskane z ankiety w postaci odpowiedzi na 14 pytań podstawowych, przedstawiono w dalszej części publikacji wraz z komentarzem.

Pytanie nr 1. Które z usług świadczonych przez Bibliotekę Politechniki Łódzkiej są przez Pana/Panią preferowane?

- usługi dostarczane online – 61 osób (48%),

- usługi wiążące się z fizyczną obecnością w gmachu Biblioteki Głównej lub/i biblioteki filialnej – 29 osób (23%),
- nie mam preferencji – 36 osób (29%).

Blisko połowa ankietowanych preferuje usługi biblioteczne świadczone online. Jednocześnie jedna czwarta wybiera usługi, korzystanie z których wymaga odwiedzin gmachu Biblioteki Głównej czy biblioteki filialnej. Porównywalna liczba respondentów nie ma preferencji, co do rodzaju drogi jaką dotrze do oferty Biblioteki.

Pytanie nr 2. Jak często odwiedza Pan/Pani Bibliotekę Główną PŁ lub/i bibliotekę filialną?

- codziennie – 15 osób (12%),
- kilka razy w tygodniu – 56 osób (44%),
- kilka razy w miesiącu – 12 osób (10%),
- raz w miesiącu – 5 osób (4%),
- rzadziej – 38 osób (30%).

Większość osób (44%) przychodzi do Biblioteki kilka razy w tygodniu. Łącznie nieco ponad jedna trzecia respondentów – robi to raz w miesiącu lub rzadziej (34%).

Pytanie nr 3. W jakim celu odwiedza Pan/Pani Bibliotekę Główną PŁ lub/i bibliotekę filialną?

Spośród 8 potencjalnych celów wizyty, ankietowani najczęściej wyrażali swoją opinię w odniesieniu do:

- a. (2) i (3) – korzystania ze zbiorów w obszarach wolnego dostępu: 157 odpowiedzi łącznie,
- b. (5) i (6) – relaksu i miejsca spotkań: 144 odpowiedzi łącznie,
- c. (1) – wypożyczania lub/i oddawania książek: 111 odpowiedzi łącznie.

Spośród 73 osób, deklarujących odwiedzanie Biblioteki w celu spotkania się ze znajomymi, 49 z nich (67%) robi to często, a pozostałe 24 (33%) nawet regularnie. Podobnie intensywnie wykorzystywane są otwarte obszary przewidziane do relaksu, bo aż 45 (63%) z 71 respondentów bywa ich częstym użytkownikiem. Oprócz tego, 23 osoby z tej samej grupy udzielających odpowiedzi (32%), wypoczywa w tych obszarach umiarkowanie często.

Tabela 1. Cel wizyty w Bibliotece Głównej PŁ lub/i bibliotece filialnej
(Respondenci mogli zakreślić kilka wariantów odpowiedzi – minimum jedną).

Cel wizyty (1)-(8)	W ogóle	Rzadko	Umiarkowanie	Często	Regularnie
Wypożyczyć lub/i oddać książki (1)	33	36	28	11	3
W obszarach wolnego dostępu do zbiorów szukam tylko tych książek, które wcześniej znalazłem/łam w katalogu (2)	2	57	23	5	–
W obszarach wolnego dostępu do zbiorów szukam książek przeglądając cały dział o interesującej mnie tematyce (3)	–	3	26	39	2
Skorzystać z obszarów „cichej” pracy w czytelnich (4)	2	6	25	38	4
Spotkać się ze znajomymi w celach towarzyskich (5)	–	–	–	49	24
Zrelaksować się po zajęciach w otwartych obszarach do tego przewidzianych (6)	–	–	23	45	3
Przygotować się do zajęć, korzystając z materiałów bibliotecznych (7)	–	–	15	31	–
Przygotować się do zajęć, korzystając z własnych materiałów (8)	–	–	13	24	–

Źródło: opracowanie własne.

Jednocześnie, w grupie 75 osób, preferujących wizyty w Bibliotece w celu skorzystania z obszarów „cichej” pracy w czytelnich, nieco ponad połowa – 38 (51%) uważa się za ich częstego gościa, podczas gdy jedna trzecia określa się jako ich umiarkowany użytkownik.

Kolejnym ciekawym spostrzeżeniem jest, że spośród 87 respondentów celu (2), 57 osób (66%) deklaruje, że rzadko, najpierw wyszukuje książki w katalogu, aby później dotrzeć do nich na półce. Natomiast na 70 użytkowników obszarów wolnego dostępu do zbiorów przeglądających cały dział o interesującej ich tematyce – cel (3), aż 39 (56%) często poszukuje tak literatury.

Wypożyczenie lub/i oddanie książek, w ogóle nie są celem wizyty w Bibliotece dla blisko jednej trzeciej respondentów – 33 (30%) spośród 111, którzy odnieśli się do takiej możliwości odpowiedzi. Porównywalnie tyle samo osób dokonuje rzadko takiego wyboru.

Pytanie nr 4. Z jakiego rodzaju zbiorów z oferty Biblioteki PŁ korzysta Pan/Pani najczęściej?

Tabela 2. Preferencje użytkowników w zakresie korzystania ze zbiorów
(Respondenci mogli zakreślić kilka wariantów odpowiedzi - minimum jedną).

	W ogóle	Rzadko	Umiarkowanie	Często	Regularnie
Książki	-	-	39	28	14
Czasopisma naukowe	-	-	16	12	2
Prasa bieżąca	-	-	12	5	1
E-booki	-	5	23	2	-
E-czasopisma naukowe	-	-	25	48	17
E- bazy danych: bibliograficzne, abstraktowe, specjalistyczne	-	8	16	25	2

Źródło: opracowanie własne.

Ankietowane osoby wyraziły najliczniej swoją opinię w odniesieniu do korzystania z książek – udzielając 81 odpowiedzi łącznie oraz 90 odpowiedzi dla e-czasopism naukowych. Na podstawie uzyskanych wyników można stwierdzić, że ankietowani z co najmniej umiarkowaną częstotliwością, sięgają zarówno do zbiorów drukowanych, jak i elektronicznych oferowanych przez Bibliotekę. E-czasopisma naukowe są często wykorzystywane przez 48 osób (53%) spośród 90 respondentów. W przypadku książek, na 81 odpowiadających, 39 (48%) używa ich z umiarkowaną częstotliwością.

Pytanie nr 5. Jak często korzysta Pan/Pani z usług online oferowanych przez Bibliotekę PŁ (strona WWW, kontakt mailowy, katalog, zdalny dostęp do baz elektronicznych czasopism i książek, multiwyszukiwarka itp.)?

- codziennie – 5 osób (4%),
- kilka razy w tygodniu – 50 osób (40%),
- kilka razy w miesiącu – 32 osoby (25%),
- raz w miesiącu – 9 osób (7%),
- rzadziej – 30 osób (24%).

Zdecydowana większość osób korzysta z usług online oferowanych przez Bibliotekę kilka razy w tygodniu (40%). Jedna czwarta – tylko kilka razy w miesiącu, a porównywalna liczba – nawet rzadziej.

Pytanie nr 6. Z Internetu w Bibliotece Głównej PŁ lub/i w bibliotece filialnej korzysta Pan/Pani przez:

- sieć bezprzewodową eduroam – 32 osoby,
- sieć lokalną Biblioteki – podłączenie własnego laptopa za pomocą kabla sieciowego – 25 osób,
- sieć lokalną Biblioteki za pomocą komputera stacjonarnego, udostępnianego przez Bibliotekę – 29 osób,
- sieć GSM/3G/LTE – 0 osób.

W tym pytaniu respondenci mogli również zakreślić kilka wariantów odpowiedzi. Wyniki wskazują, że ankietowani korzystają z Internetu zarówno poprzez sieć bezprzewodową eduroam, jak i sieć lokalną Biblioteki. Żadna z ankietowanych osób nie zaznaczyła sieci GSM/3G/LTE.

Pytanie nr 7. Przygotowując się do zajęć np.: wykładów, ćwiczeń, laboratoriów, egzaminów na terenie Biblioteki Głównej PŁ lub/i biblioteki filialnej korzysta Pan/Pani z jakich materiałów?

Ankietowani najczęściej wyrażali swoją opinię w odniesieniu do korzystania z:

- materiałów bibliotecznych w wersji elektronicznej – 73 odpowiedzi łącznie, a w wersji drukowanej – 46 odpowiedzi razem,
- oraz własnych materiałów w wersji drukowanej – w sumie 48 odpowiedzi.

Respondenci przygotowujący się do zajęć najczęściej korzystają z materiałów bibliotecznych w wersji elektronicznej, stanowią aż 79% (58) tej grupy.

Tabela 3. Preferencje użytkowników w zakresie wyboru materiałów, pozwalających na przygotowanie się do zajęć

(Respondenci mogli zakreślić kilka wariantów odpowiedzi - minimum jedną).

	W ogóle	Umiarkowanie	Najczęściej
Własnych materiałów w wersji drukowanej	8	12	28
Własnych materiałów w wersji elektronicznej	-	16	-
Materiałów bibliotecznych w wersji drukowanej	-	35	11
Materiałów bibliotecznych w wersji elektronicznej	2	13	58

Źródło: opracowanie własne.

W przypadku materiałów bibliotecznych w wersji drukowanej, 35 osób (76%) korzysta z nich w sposób umiarkowany.

Pytanie nr 8. Z jakich urządzeń infrastruktury informatycznej dostępnej dla użytkowników korzysta Pan/Pani w Bibliotece Głównej PŁ lub/i w bibliotece filialnej?

Z infrastruktury informatycznej dostępnej w Bibliotece, ankietowani użytkownicy w poszczególnych grupach, często wykorzystują w swojej pracy:

- komputer stacjonarny – 41 osób (67%),
- skaner samoobsługowy – 37 osób (nieco ponad 60%),

oraz aż 36 osób (88%) w ogóle nie korzysta z kserografu.

Tabela 4. Preferencje użytkowników w zakresie wyboru urządzeń infrastruktury informatycznej, oferowanej przez Bibliotekę Główną PŁ lub/i bibliotekę filialną

(Respondenci mogli zakreślić kilka wariantów odpowiedzi - minimum jedną).

	W ogóle	Rzadko	Umiarkowanie	Często	Regularnie
Komputer stacjonarny (PC)	-	-	12	41	8
Skaner samoobsługowy	-	-	23	37	1
Kserograf	36	5	-	-	-
Drukarka	3	12	9	-	-
Selfcheck - urządzenie do samodzielnej obsługi wypożyczeń	7	10	5	-	-

Źródło: opracowanie własne.

Pytanie nr 9. Czy liczba komputerów stacjonarnych w Bibliotece Głównej PŁ lub/i w bibliotece filialnej jest Pana/Pani zdaniem:

- wystarczająca – 46 osób (36%),
- za mała – 31 osób (25%),
- trudno je znaleźć między regałami – 15 osób (12%),
- w ogóle nie są potrzebne – 0,
- nie mam zdania – 34 osób (27%).

Większość respondentów uważa, że liczba komputerów stacjonarnych w Bibliotece jest wystarczająca. Jedna czwarta osób twierdzi, że jednak za mała. Porównywalna liczba – nie ma zdania.

Pytanie nr 10. Jak ocenia Pan/Pani parametry oraz jakość komputerów stacjonarnych oferowanych użytkownikom:

- są zbyt mało wydajne do moich potrzeb (zbyt wolny procesor, za mało pamięci RAM, jakość karty graficznej itp.) – 4 osoby (3%),
- brak specjalnego oprogramowania potrzebnego mi do pracy – 39 osób (31%),
- brak alternatywnego systemu operacyjnego – 0,
- zbyt nowe/stare wersje oprogramowania – 15 osób (12%),
- korzystam z innej przeglądarki WWW niż jest zainstalowana – 6 osób (5%),
- brak potrzebnego mi typu złącza – 0,
- korzystam z innego pakietu biurowego – 10 osób (8%),
- spełniają moje oczekiwania – 24 osoby (19%),
- nie korzystam – 28 osób (22%).

Większość ankietowanych osób twierdzi, że komputery dostępne w Bibliotece nie mają specjalnego oprogramowania potrzebnego im do pracy – aż 31%. Natomiast jedna piąta osób jest zdania, że parametry oraz jakość komputerów stacjonarnych spełnia ich oczekiwania, jednakże porównywalna liczba użytkowników w ogóle z nich nie korzysta.

Pytanie nr 11. Czy liczba skanerów samoobsługowych, dostępnych w Bibliotece jest Pana/Pani zdaniem:

- wystarczająca – 48 osób (38%),
- za mała – 21 osób (17%),
- trudno je znaleźć między regałami – 5 osób (4%),
- w ogóle nie są potrzebne – 0,
- nie wiedziałem/łam, że można korzystać z takich urządzeń – 0,
- nie mam zdania – 52 osoby (41%).

Większość respondentów jest zdania, że liczba skanerów dostępnych w Bibliotece jest wystarczająca – 48 osób (38%), porównywalna liczba – nie ma zdania.

Pytanie nr 12. Jak ocenia Pan/Pani parametry oraz jakość skanerów samoobsługowych oferowanych użytkownikom:

- mają zbyt długi czas skanowania – 12 osób (10%),
- oprogramowanie tych urządzeń nie jest przyjazne dla użytkownika – 0,
- mają zbyt mały format obszaru skanowania – 0,
- potrzebuję większą rozdzielczość skanowania niż 400 dpi – 23 osoby (18%),
- preferuję kserowanie – 2 osoby (2%),
- spełniają moje oczekiwania – 61 osób (48%),
- nie korzystam – 28 osób (22%).

Zdecydowana większość ankietowanych jest zdania, że dostępne w Bibliotece skanery spełniają ich oczekiwania – 61 osób (48%). Mimo tego, część użytkowników potrzebuje większą rozdzielczość skanowania niż 400 dpi – 23 osoby (18%), a także uważa, że czas skanowania jest zbyt długi – 12 osób (10%).

Pytanie nr 13. Czy korzystał Pan/Pani z jakiegokolwiek e-usługi bibliotecznej Biblioteki PŁ na urządzeniach mobilnych typu smartfon czy tablet?

- tak – 61 osób (48%),
- nie – 38 osób (30%),
- nie posiadam takich urządzeń – 27 osób (22%).

Zdecydowana większość respondentów korzysta z usług bibliotecznych dedykowanych na urządzenia mobilne.

Pytanie nr 14. Jak ocenia Pan/Pani kompetencje informatyczne pracowników Biblioteki Głównej PŁ lub/i biblioteki filialnej, którzy udzielili Panu/Pani takiego wsparcia, np.: przy wydruku, skorzystaniu z sieci lokalnej czy skanera samoobsługowego:

- bardzo dobrze – 39 osób (31%),
- dobrze – 27 osób (21%),
- przeciętnie – 4 osoby (3%),
- personel Biblioteki nie jest odpowiednio przeszkolony – 0,
- nigdy nie korzystałem/łam z takiej pomocy – 12 osób (10%),
- nie mam zdania – 44 osoby (35%).

Zdecydowana większość ankietowanych osób określa kompetencje personelu bibliotecznego jako bardzo dobre i dobre. Nieco ponad jedna trzecia – nie ma zdania.

Podsumowanie

Użytkownicy Biblioteki Politechniki Łódzkiej zdecydowanie opowiedzieli się za wprowadzonymi zmianami organizacyjnymi w zakresie otwartego dostępu do zbiorów i utworzenia otwartych obszarów relaksu oraz miejsc spotkań towarzyskich. Przygotowując się do zajęć na terenie Biblioteki Głównej PŁ lub/i biblioteki filialnej, preferują korzystanie z materiałów bibliecznych w wersji elektronicznej oraz drukowanej, rzadziej z własnych materiałów. Oznacza to zatem, że Biblioteka spełnia swoją funkcję dostawcy treści, która powinna być dziedzinowo adekwatna do oczekiwań użytkowników. Co więcej, często, a nawet regularnie wykorzystują e-źródła, co oznacza trafność ich doboru przez Bibliotekę.

Natomiast w przypadku infrastruktury informatycznej użytkownicy zasugerowali:

- zwiększenie liczby komputerów stacjonarnych oraz możliwość dostępu do innego niż standardowe oprogramowanie,
- umożliwienie dostępu do skanerów o większej niż 400 dpi rozdzielczości, a także o krótszym czasie skanowania.

Jakie inne oprogramowanie, niż to standardowo oferowane przez Bibliotekę, będzie przedmiotem dalszych badań. Czy oczekiwania użytkowników w tym zakresie dotyczą np. możliwości samodzielnej przez nich instalacji indywidualnych aplikacji?

Dodatkowo wyniki ankiety potwierdziły odpowiednie (bardzo dobre i dobre) przygotowanie personelu Biblioteki w zakresie informowania użytkowników o infrastrukturze IT oraz udzielania profesjonalnego wsparcia, np. przy wydruku materiałów, skorzystaniu z sieci lokalnej czy skanera samoobsługowego.

W kolejnej, bardziej szczegółowej ankiecie, autorki artykułu mają nadzieję na uzyskanie równie ciekawych wyników, jak w zaprezentowanym powyżej badaniu wstępnym poziomu satysfakcji użytkowników, korzystających z wybranych środków i narzędzi TIK oferowanych w Bibliotece PŁ.

Bibliografia

1. *Biblioteka w otoczeniu społecznym*. Pod red. E. B. Zyberty. Warszawa 2000.
2. Chisenga J.: *ICT in libraries: an overview and general introduction to ICT in libraries in Africa*. INASP ICT workshop, Kopanong Hotel & Conference Center. Johannesburg S. Africa, 21st-23rd July, 2004. Tryb dostępu: <http://hdl.handle.net/10760/9579> [5 maja 2015].
3. Ebijuwa A. A.: *Information and communication technology in university libraries: The Nigeria experience*. „Journal of Library and Information Science” Vol. 7, nr 1&2 (2005), s. 23-30.
4. Głowacka E.: *Biblioteki wobec nowych zadań*. Toruń 2004.
5. Głowacka E.: *Koncepcja biblioteki jako „uczącej się” organizacji*. „Zagadnienia Informacji Naukowej” 2002, nr 2, s. 46-52.
6. *Jakość usług bibliotecznych w społeczeństwie informacyjnym*. Red. J. Kamińska, B. Żołędowska-Król. Warszawa 2009.
7. Johnson S. [i in.]: *Kształtowanie kolekcji e-zasobów: wytyczne dla bibliotek*, 2012. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/files/assets/acquisition-collection-development/publications/electronic-resource-guide-pl.pdf> [5 maja 2015].
8. Melody W. H. [i in.]: *Information and communication technologies: social. Social science research and training. A Report by the ESRC Programme on Information and Communication Technologies*. United Kingdom 1986.
9. Okentunji I.: *Computer application to libraries*. The 39th Annual National Conference and AGM of the Nigerian Library Association, Imo Concord Hotel. Owerri, Nigeria, June 17-22, 2001. Tryb dostępu: <http://www.unn.edu.ng/publications/files/images/HELEN%20NNEKA%20EKE'S%20MASTERS%20THESES%20LIBRARY%20SCIENCE.pdf> [5 maja 2015].
10. Pindlowa W.: *Badania jakości usług i zarządzania instytucją kultury (non-profit)*. W: *Społeczeństwo informacyjne – jakość edukacji i pracy bibliotekarzy*. Seria II Instytutu Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa UJ, nr 12. Red. M. Kocójowa. Kraków 2001, s.77-83.
11. *Pojęcie technologii ICT*. W: *ESIT – Europejska Szkoła Informatycznych Technologii*. Tryb dostępu: <http://www.esit.pl/doradztwo/pojecie-technologie-ict> [5 maja 2015].
12. *Standards for libraries in higher education*. Tryb dostępu: <http://www.ala.org/acrl/standards/standardslibraries> [5 maja 2015].
13. *Teleinformatyka*. W: *Wikipedia*. Tryb dostępu: <http://pl.wikipedia.org/wiki/Teleinformatyka> [5 maja 2015].