

# Annales Universitatis Paedagogicae Cracoviensis

Studia ad Bibliothecarum Scientiam Pertinentia XIV (2016)

ISSN 2081-1861

DOI 10.24917/20811861.14.15

*Justyna Rogińska-Urowicz, Monika Burzyńska*

## **Badanie satysfakcji użytkowników Biblioteki Uniwersyteckiej Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego na przykładzie studentów i pracowników Wydziału Prawa i Administracji**

W ramach Wewnętrznego Systemu Zapewnienia Jakości Kształcenia w Bibliotece Uniwersyteckiej Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie została przeprowadzona ankieta (7–18 kwietnia 2014 roku). Artykuł dotyczy wycinka badań: prowadzonych w oddziałach kolekcji dziedzinowych – Kolekcji Nauk Humanistycznych, Kolekcji Nauk Społecznych, Kolekcji Nauk Przyrodniczo-Technicznych oraz Oddziale Informacji Naukowej i Czytelni Czasopism. Badania miały na celu sprawdzenie poziomu satysfakcji użytkowników, a tym samym ocenę pracy bibliotekarzy. Badacze położyli nacisk na poznanie oceny zasobów i usług biblioteki. Analiza zebranego materiału pozwoliła na dostosowanie działań biblioteki do oczekiwań użytkowników.

Kwestionariusz ankiety wypełniło 397 osób – studenci i pracownicy Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie (UWM). Dane przekazywano w sposób anonimowy, a ankietowani wybierani byli losowo. Poziom satysfakcji oceniano w skali 1–5.

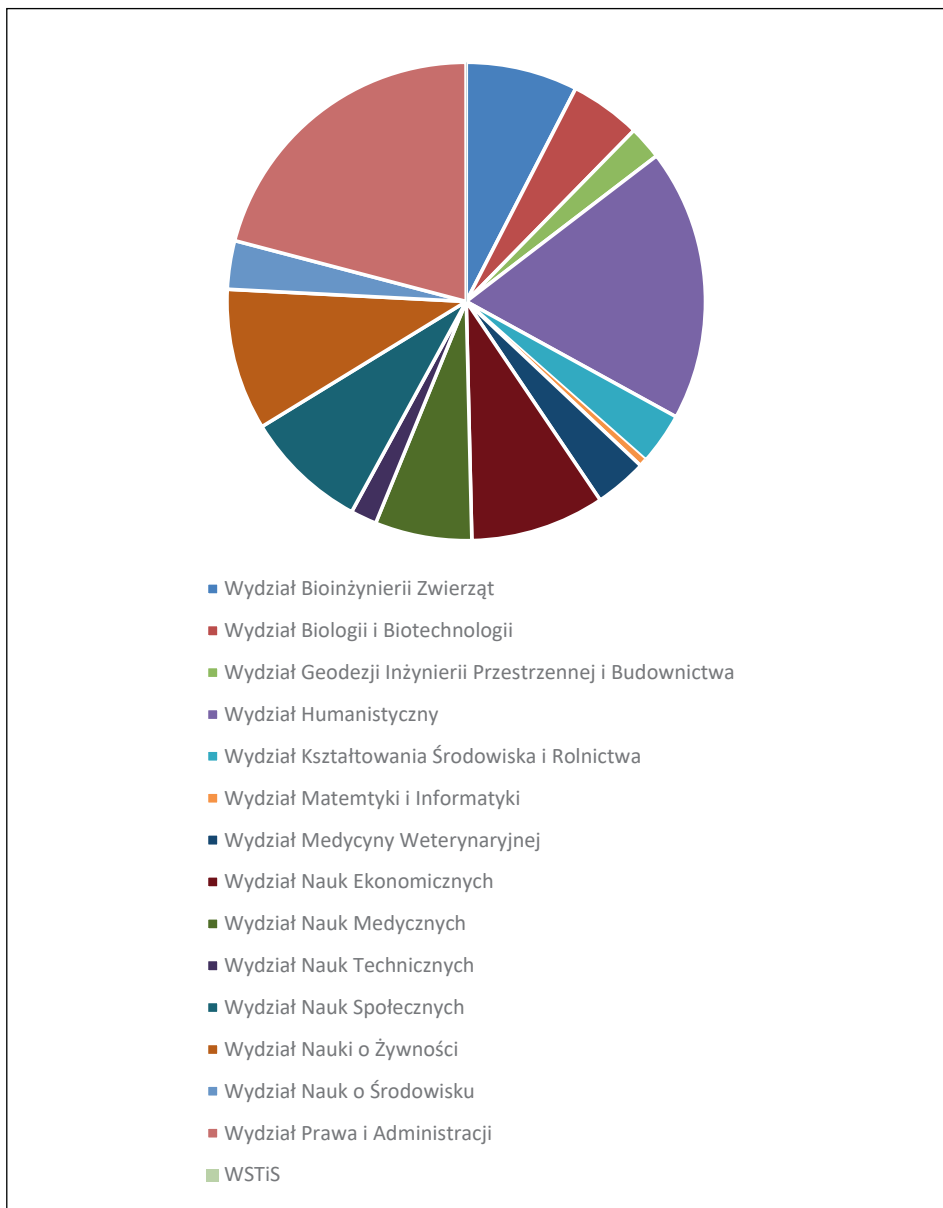
W badaniu wzięło udział 38 pracowników UWM oraz 359 studentów, w tym 286 kobiet i 111 mężczyzn. Ponad jedna trzecia respondentów była studentami trzeciego roku – 31%, a jedna piąta piątego roku – 20%. Ankiety wypełniła zbliżona liczba studentów I roku (17%), II roku (16,7%) oraz IV roku (12,6%).

Do tej pory w literaturze przedmiotu pojawiły się artykuły opisujące badania satysfakcji użytkowników bibliotek i wiążą się one z badaniami jakości działalności bibliotek. Pierwsze wzmianki pojawiły się w literaturze amerykańskiej i brytyjskiej w latach 60. XX wieku. Dotyczyły oceny efektywności procesów bibliotecznych i informacyjnych. W późniejszych latach próbowano ustalić wskaźniki efektywności wyszukiwania w katalogach online i bibliograficznych bazach danych. Podejmowano też próbę oceny realizacji procesów biblioteczno-informacyjnych, analizy struktury zbiorów, określenia stopnia wykorzystania zasobów i zaspokojenia potrzeb użytkowników. Beata Żołędowska-Król twierdzi, że Richard Orr, jako jeden z pierwszych badaczy, wprowadził pojęcie jakości do bibliotekoznawstwa i informacji naukowej.

Określił jakość jako zdolność biblioteki do zaspokojenia potrzeb użytkowników<sup>1</sup>. W polskiej literaturze satysfakcja użytkowników również wiązana jest

---

<sup>1</sup> B. Żołędowska-Król, *Jakość w działalności bibliotek*, [w:] *Bibliotekarstwo*, red. A. Tokarska, Warszawa 2013, s. 508.



**Wyk. 1.** Procentowy udział studentów i pracowników poszczególnych wydziałów Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w badaniu ankietowym.

Źródło: opracowanie własne.

z jakością świadczonych przez bibliotekę usług. Maria Sidor pisze o definicji jakości w usługach bibliotecznych, która bazuje na oczekiwaniach i satysfakcji użytkowników<sup>2</sup>. Jacek Wojciechowski zwraca uwagę, że kryteria ocen użytkowników nie zawsze pokrywają się z przesłankami opinii bibliotekarzy. Często istnieje w tym

<sup>2</sup> M. W. Sidor, *Jakość usług bibliotecznych: badanie metodą SERVQUAL*, Warszawa 2005, s. 18.

miejsu rozbieżność, której przyczyną bywa satysfakcja<sup>3</sup>. Natomiast badania satysfakcji wiązano często z public relations instytucji<sup>4</sup>. Można stwierdzić, że po 2000 roku biblioteki regularnie prowadziły badania preferencji<sup>5</sup> i satysfakcji swoich użytkowników<sup>6</sup>.

Przedmiotem poniższej analizy będą opinie studentów i pracowników Wydziału Prawa i Administracji (WPiA). Wydział oferuje kształcenie w systemie stacjonarnym i niestacjonarnym na następujących kierunkach: prawo – studia jednolite magisterskie; administracja – studia I i II stopnia; bezpieczeństwo wewnętrzne – studia I i II stopnia (Wydział Prawa). Zgodnie z danymi z dziekanatu (stan na dzień 1 maja 2014) na Wydziale Prawa i Administracji studiuje łącznie 4026 osób. Szczegółowe dane przedstawia tabela 1.

**Tab. 1.** Liczba studentów na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie. Stan na dzień: 1.05.2014 roku.

Kierunek	Studia stacjonarne	Studia niestacjonarne	Razem
Prawo	1293	245	1538
Administracja	737	496	1233
Bezpieczeństwo wewnętrzne	704	551	1255
Łączna liczba studentów			4026

Źródło: dane dziekanatu Wydziału Prawa i Administracji UWM.

W przedstawionym badaniu studenci i pracownicy WPiA stanowili 20,9% badanych. W tej grupie pracownicy należeli do zdecydowanej mniejszości – 4,8%. Mężczyźni z WPiA stanowili jedną czwartą respondentów – 24,1%, kobiety pozostały odsetek – 75,9%.

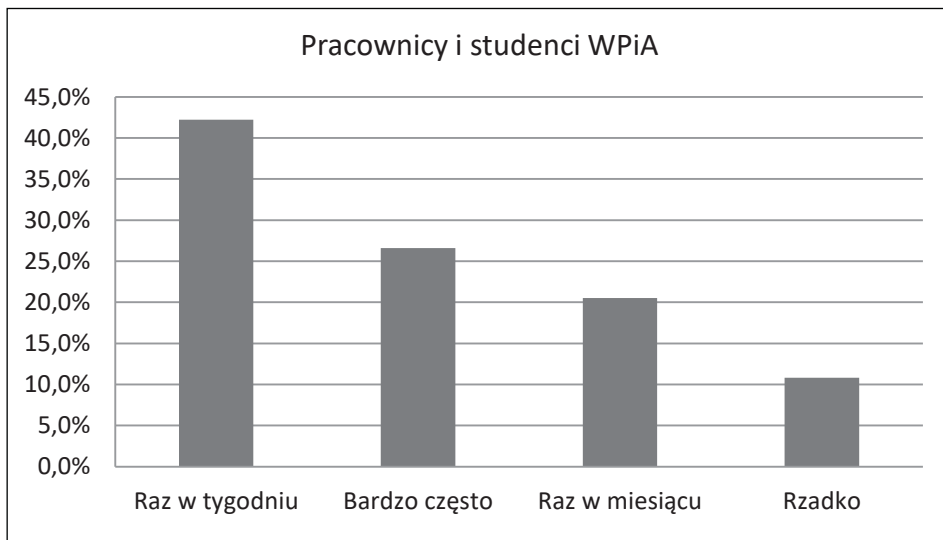
Pierwsze pytanie ankiety brzmiało: **Jak często korzysta Pani/Pan z usług Biblioteki?** Mimo dużej popularności Biblioteki w środowisku akademickim, to studenci i pracownicy WPiA najczęściej deklarowali, że korzystają z Biblioteki raz w tygodniu – 42,2%. Ponad jedna czwarta badanych odwiedzała Bibliotekę bardzo często – 26,5%, pozostali bywali tam raz w miesiącu – 20,5%, bądź rzadko – 10,8%. Pozostali ankietowani, studenci i pracownicy innych wydziałów uniwersytetu, deklarowali, że korzystają z Biblioteki bardzo często – 31,8%, niewiele mniej, bo raz

<sup>3</sup> J. Wojciechowski, *Biblioteki w nowym otoczeniu*, Warszawa 2014, s. 111–112.

<sup>4</sup> B. Żołędowska-Król, *Luka wizerunkowa a analiza satysfakcji pracowników biblioteki*, [w:] *Kultura organizacyjna w bibliotece. Ogólnopolska Konferencja Naukowa, Białystok, 4–6 czerwca 2007*, red. H. Brzezińska-Stec, Białystok 2008, s. 54–62; Z. Gębiłyś, *Zarządzanie strategiczne w bibliotekach szkół wyższych w społeczeństwie wiedzy*, [w:] *Biblioteki szkół wyższych w społeczeństwie wiedzy. Uwarunkowania i wybrane zagadnienia*, t. 2, *Narzędzia i formy funkcjonowania*, Katowice 2010.

<sup>5</sup> H. Gruszecka, *Badanie preferencji użytkowników i ocena malej biblioteki akademickiej na przykładzie Biblioteki Wydziału Nauk Rolniczych Akademii Rolniczej w Lublinie z siedzibą w Zamościu*, „Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej” 2007, t. 14(15), nr 3/4, s. 13–17; *Dobra biblioteka publiczna – czyli jaka?: studia i materiały: praca zbiorowa*, red. A. Wiśniewska, A. Paszko, Kraków 2006.

<sup>6</sup> M. Waleczko, *Pomiar satysfakcji użytkowników bibliotek akademickich przy pomocy aplikacji o otwartym kodzie źródłowym*, [online] <http://babin.bn.org.pl/?p=2471> [dostęp 8.10.2016].



**Wyk. 2.** Częstotliwość korzystania z usług Biblioteki Uniwersyteckiej UWM.

Źródło: opracowanie własne.

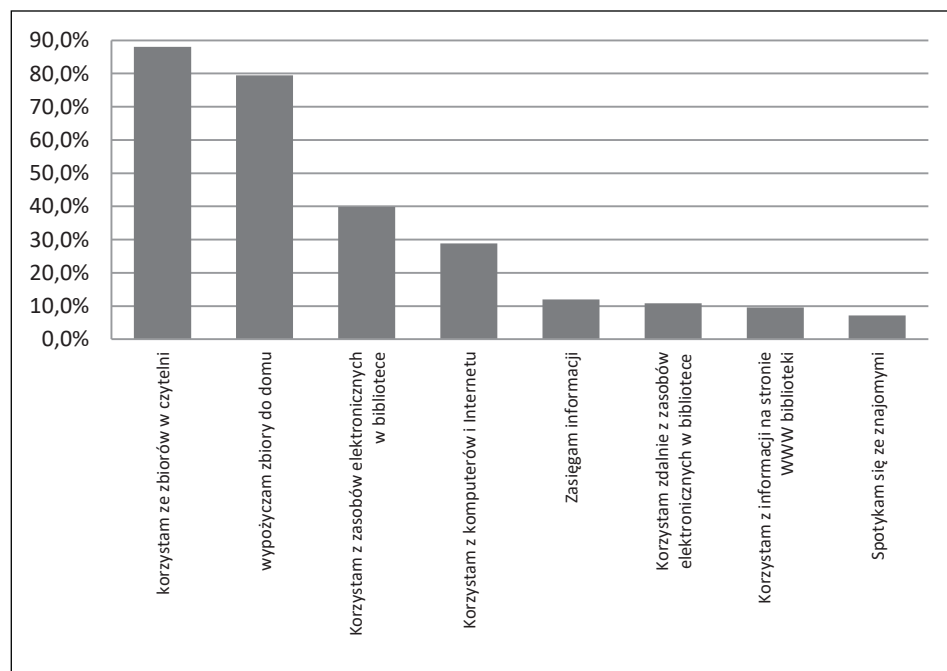
w tygodniu – 28,7%. Co piątemu badanemu Biblioteka była potrzebna tylko raz w miesiącu – 22,2% lub rzadko – 17,3%.

Drugie pytanie brzmiało: **Czy odpowiadają Pani/Panu godziny pracy Biblioteki?** Biblioteka akademicka jest otwarta sześć dni w tygodniu, od poniedziałku do soboty, w godzinach od 8.00 do 20.00 w czasie roku akademickiego. W okresie letnich wakacji godziny pracy są skrócone. Natomiast począwszy od sesji egzaminacyjnej zimowej w 2014 roku wprowadzono na prośbę studentów i pracowników naukowych wydłużone godziny pracy agend udostępniania do godziny 22.00, w tygodniu poprzedzającym sesję egzaminacyjną oraz przez dwa tygodnie sesji. Okazuje się, że godziny otwarcia Biblioteki uniwersyteckiej w zdecydowanej większości odpowiadały studentom i pracownikom WPiA, ponieważ 88% zaznaczyło odpowiedź „tak”. Ogólnie wszyscy badani w zamieszczanych w ankietach wypowiedziach podkreślali konieczność otwarcia biblioteki w niedzielę, nawet na kilka godzin. Pojawiały się też życzenia wydłużenia godzin pracy w czasie sesji egzaminacyjnej lub na stałe. Jednak doświadczenia ze wspomnianej wyżej sesji egzaminacyjnej zimowej w 2014 roku pokazały, że w godzinach od 19.00 do 22.00 nie zanotowano spodziewanie wyższej frekwencji. Na terenie czytelni przebywały raczej pojedyncze osoby. Mimo wszystko akcja spotkała się z pozytywnym przyjęciem wśród użytkowników, którzy raczej w swobodnych wypowiedziach chwalili tę inicjatywę.

Na pytanie trzecie: **W jakim celu odwiedza Pani/Pan zazwyczaj bibliotekę? Można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź.** Studenci i pracownicy WPiA wskazywali głównie opcje: „korzystam ze zbiorów w czytelni” – 88%, „wypożyczam też zbiory do domu” – 79,5%, bądź „wykorzystuje zasoby elektroniczne biblioteki (bazy danych, książki elektroniczne)” – 39,8%. Prawie co trzeci badany odwiedzał bibliotekę, aby skorzystać z komputerów i Internetu – 28,9%. Podobną liczbę wskazań uzyskały odpowiedzi: „zasięgam informacji” – 12%, „korzystam zdalnie z zasobów elektronicznych (baz danych, książek elektronicznych)” – 10,8%, „korzystam

z informacji zamieszczanych na stronie internetowej biblioteki” – 9,6%. Najmniej wskazań uzyskała opcja „spotykam się ze znajomymi w celach towarzyskich” – 7,2%. Większość użytkowników biblioteki odwiedzała ją, aby skorzystać ze zbiorów zgromadzonych w czytelnich (użytkownicy z WPIA – 88%, pozostali – 83%) lub chciała wypożyczyć zbiory do domu (użytkownicy z WPIA – 79,5%, pozostali użytkownicy – 74,7%). Wysoka frekwencja w czytelnich, zwłaszcza dziedzinowych, nie powinna dziwić, bowiem zgromadzono w nich najbardziej aktualne i najbardziej poczytne książki, które są tam dostępne często tylko w pojedynczych egzemplarzach. Użytkownicy z WPIA częściej niż pozostali przychodzili do biblioteki, aby tam skorzystać z zasobów elektronicznych, np. baz danych czy książek elektronicznych (użytkownicy z WPIA – 39,8%, pozostali użytkownicy – 28,4%). Tym samym częściej też korzystali z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece (użytkownicy z WPIA – 28,7%, pozostali użytkownicy – 20,1%). Natomiast pracownicy i studenci z pozostałych wydziałów UWM zdecydowanie częściej zasięgaliby w tym miejscu informacji (pracownicy i studenci z wydziałów innych niż WPIA – 25%, użytkownicy z WPIA – 12%), spotykali się ze znajomymi w celach towarzyskich (pracownicy i studenci z wydziałów innych niż WPIA – 14,8%, użytkownicy z WPIA – 7,2%), korzystali z informacji zamieszczanych na stronie internetowej biblioteki (pracownicy i studenci z wydziałów innych niż WPIA – 15,4%, użytkownicy z WPIA – 9,6%) bądź zdalnie korzystali z zasobów elektronicznych (pracownicy i studenci z wydziałów innych niż WPIA – 14,5%, użytkownicy z WPIA – 10,8%).

Inne cele, które samodzielnie wpisali badani, to najczęściej: chęć pracy naukowej, nauka w ciszy lub nauka w grupie. Studentów i pracowników przyciągały też



**Wyk. 3.** Cel odwiedzin Biblioteki Uniwersyteckiej UWM.

Źródło: opracowanie własne.

liczne szkolenia i wykłady otwarte odbywające się w gmachu biblioteki. Użytkownicy odwiedzali też bibliotekę ze względu na kawiarnię.

Kolejne pytanie wymagało od ankietowanych ustosunkowania się do poszczególnych aspektów funkcjonowania biblioteki uniwersyteckiej oraz oferowanych przez nią usług (**W skali 1–5, gdzie 5 jest oceną najwyższą, jak Pani/Pan ocenia: warunki lokalowe i wyposażenie; zbiory biblioteczne; czas realizacji zamówienia z magazynu; limit książek do wypożyczenia; czas wypożyczenia książek; usługi informacyjne; strona internetowa biblioteki; możliwość korzystania z komputerów i Internetu**). Ponad połowa badanych użytkowników z WPiA bardzo dobrze oceniła warunki lokalowe i wyposażenie biblioteki akademickiej – 61,4%, nieco niższą ocenę (4) zaznaczyło 32,5%, a 6% wpisało 3. Żaden z badanych nie ocenił warunków i wyposażenia biblioteki najniżej na 1 i 2. Te aspekty funkcjonowania biblioteki zostały też bardzo dobrze ocenione przez pozostałych badanych: 68,2% dało im najwyższą z not, a 27,5% – o stopień niższą. Niewielki odsetek wystawił niskie oceny takie jak 3 – 3,4% oraz 2 – 0,9%. Nikt nie wpisał najniższej noty.

Zbiory biblioteczne zebrały już wśród użytkowników z WPiA bardziej zróżnicowane oceny. Prawie połowa respondentów wpisała ocenę 4 (45,8%). Najwyższą ocenę wybrało 21,7%, a średnią 3 – 25,3%. Jedynie 6% oceniło słabo zbiory biblioteczne, wybierając 2. Nikt nie wybrał najniższej oceny. W jednym przypadku zanotowano brak danych. Co trzeci respondent ocenił je bardzo wysoko – 30,2%, ocenę 4 – 44,1%, a 3 – 22,2%. Niewielki procent badanych wpisał 2 (2,8%). Nikt nie zaznaczył najniższej noty, a w dwóch przypadkach zanotowano brak danych. W swoich wypowiedziach studenci wpisywali raczej krytyczne uwagi dotyczące zbiorów, zwracając uwagę na małą liczbę podręczników możliwych do wypożyczenia oraz wskazując na braki niektórych książek.

Czas realizacji zamówienia z magazynu biblioteki również został dobrze oceniony przez użytkowników z WPiA. Aż 54,2% dało w tym miejscu najwyższą ocenę, a prawie co trzeci 4 (27,7%). Pozostali wpisali 3 (12%) oraz 2 (3,6%). Żaden z respondentów nie wpisał 1. W dwóch przypadkach zanotowano brak danych. Podobne noty wystawili badani z pozostałych wydziałów: bardzo wysoko ocenili czas realizacji zamówień – 50%, co trzeci badany wybrał o stopień niższą ocenę (33,3%). Średnią notę wpisało 11,4% ankietowanych. Niewielki procent ocenił nisko i bardzo nisko czas realizacji: 2 – 1,9%, 1 – 0,6%. W 9 przypadkach zanotowano brak danych. Zadowolenie użytkowników jest uzasadnione, bowiem zgodnie z regulaminem biblioteki uniwersyteckiej od godziny 8.30 do 18.30 zamówione z magazynu książki otrzymują w ciągu godziny (Wypożyczanie – podstawowe informacje).

Limit przewidzianych regulaminem książek do wypożyczenia też okazał się kwestią dyskusyjną w przypadku studentów i pracowników z WPiA. Procentowy udział wskazań rozłożył się na wszystkie oceny. I tak najwięcej użytkowników oceniło go dość wysoko, bo na 4 (36,1%). Najwyżej ocenili limit wypożyczeń (26,5%). Średnią ocenę 3 wybrało 24,1% osób. Pojawiły się też bardzo niskie oceny: 2 – 8,4% oraz 1 – 2,4%. W dwóch przypadkach zanotowano brak danych. Tyle samo osób wpisało najwyższe noty: 5 – 27,5%, 4 – 29% oraz 3 – 24,7%. Niewielu respondentów oceniło bardzo nisko limity: 2 – 10,2% i 1 – 6,2%. W ośmiu przypadkach zanotowano brak danych. Warto zaznaczyć, że użytkownicy często sygnalizowali dyżurującym bibliotekarzom, że limity wypożyczeń są zbyt niskie, takie wypowiedzi pojawiły się też w ankietach. W przypadku korzystania z Kolekcji Dydaktycznej bądź książek

zamówionych z magazynu biblioteki studenci mogą wypożyczyć maksymalnie 10, łącznie z obu wypożyczalni. Na zwiększony limit wypożyczeń mogą liczyć studenci ostatniego roku studiów lub studiujący na dwóch kierunkach oraz pracownicy i doktoranci UWM, te osoby mogą wypożyczyć 20 tytułów. Dodatkowo inne uprawnione osoby (np. emeryci UWM) – 5 tytułów na 30 dni. Z kolekcji dziedzinowych na teren biblioteki można wypożyczyć maksymalnie 5 książek (Wypożyczanie – podstawowe informacje).

Natomiast okres na jaki można wypożyczyć książki został raczej dobrze oceniony przez użytkowników z WPiA, 41% wpisało w tym miejscu najwyższą ocenę, a 30,1% o stopień niższą. Ocenę 3 wybrało 16,9%. Niewielki procent badanych bardzo nisko ocenił okres wypożyczenia książek: 2 – 6%, 1 – 4,8%. W jednym przypadku zanotowano brak danych. Pozostali respondenci nieco niżej niż ankietowani z WPiA ocenili możliwy czas wypożyczenia książek. Co trzeci badany wystawił najwyższą z ocen – 35,5%, ocenę niższą – 29%, a ocenę średnią – 23,8%. Prawie co dziesiąty badany źle odniósł się do tej zmiennej – 8,3%, a 1,9% wpisało 1. W pięciu przypadkach zanotowano brak danych. Zgodnie z regulaminem podręczniki znajdujące się w Kolekcji Dydaktycznej można wypożyczyć na 150 dni, a literaturę piękną na 30 dni. Woluminy zamówione z magazynu udostępniane są na 30 dni. Poza tym użytkownicy biblioteki mogą korzystać z tzw. wypożyczeń krótkoterminowych („nocne” i weekendowe) z kolekcji dziedzinowych, które pełnią rolę czytelników. Wypożyczenie krótkoterminowe realizowane jest najwcześniej na godzinę przed zamknięciem, a termin zwrotu upływa po pierwszej godzinie pracy Biblioteki następnego dnia roboczego. W każdym z przypadków istnieje możliwość przedłużenia wypożyczenia (Wypożyczanie – podstawowe informacje).

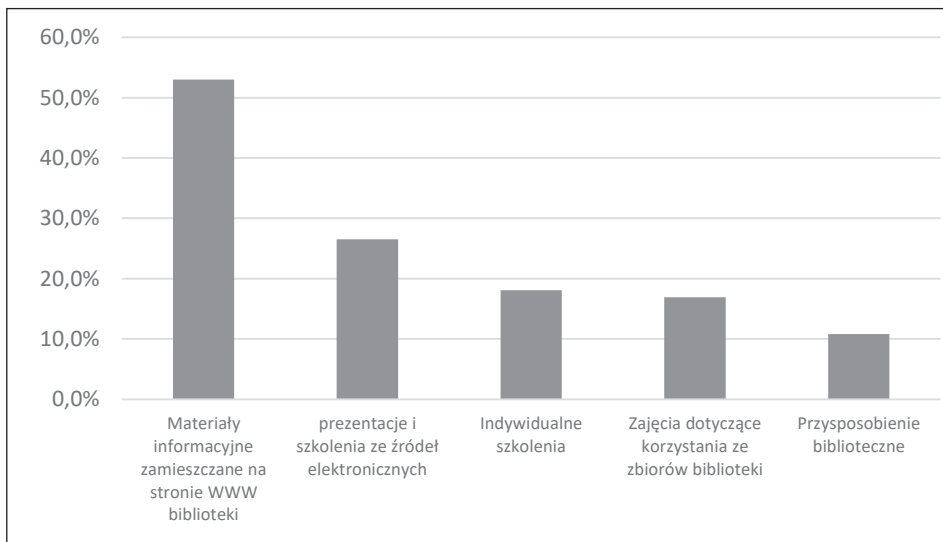
Bardzo wysoko oceniono usługi informacyjne świadczone w bibliotece akademickiej. Najwyższą notę wystawiło aż 57,8% ankietowanych, a prawie jedna czwarta (26,5%) – stopień niżej, 13,3% oceniło ten typ usług na 3. Niższa nota – 2 została wpisana przez 1,2% respondentów. Nikt nie zdecydował się na najniższą ocenę. W jednym przypadku zanotowano brak danych. Również połowa badanych z innych wydziałów uniwersytetu bardzo wysoko oceniła usługi informacyjne – 50,3%, a wysoko – 34%. Co dziesiąty badany uznał, że są one świadczone na średnim poziomie – 10,8%. Niski procent badanych ocenił je najniżej: 2 – 2,8% oraz 1 – 0,6%. W pięciu przypadkach zanotowano brak danych.

Strona internetowa biblioteki była oceniana bardzo dobrze – 54,2% i dobrze – 37,3% przez użytkowników z WPiA. Niskie noty były wybierane rzadko: 3 – 6% oraz 2 – 2,4%. Nikt nie zdecydował się na ocenę 1. Strona internetowa biblioteki nie jest już tylko witryną, jest to miejsce, w którym coraz częściej użytkownicy uzyskują wszystko, co im w danym momencie potrzebne<sup>7</sup>.

Możliwość korzystania z komputerów i Internetu, podobnie jak wyżej opisana opcja, również spotkała się z bardzo dobrym odbiorem przez użytkowników z WPiA. Najczęściej wpisywane oceny to 5 – 66,3% oraz 4 – 24,1%. Średnia ocena wpisywana była przez 7,2% badanych. Na najniższe 1 i 2 zdecydowało się 1,2%. Pozostali ankietowani w większości wpisali najwyższą notę – 64,5%. Co piąty badany ocenił dobrze możliwość korzystania z komputerów i Internetu – 21,6%, a prawie co

---

<sup>7</sup> Ż. Szerksznis, *Polskie strony www bibliotek akademickich i ich użytkownicy*, „Biblioteka” 2005, nr 9, s. 189.



**Wyk. 4.** Formy edukacyjne proponowane przez Bibliotekę Uniwersytecką UWM preferowane przez studentów i pracowników UWM

Źródło: opracowanie własne.

dziesiąty – średnio (8%). Najniższe noty wpisało niewielu ankietowanych: 2 – 3,1% oraz 1 – 1,2%. W pięciu przypadkach zanotowano brak danych.

Pytanie piąte brzmiało: **Jaką formą edukacyjną proponowaną przez bibliotekę jest Pani/Pan zainteresowana/zainteresowany?** Studenci i pracownicy WPIA poproszeni o wskazanie formy edukacyjnej proponowanej przez bibliotekę uniwersytecką, mając możliwość zaznaczenia wielu odpowiedzi, najczęściej wybierali materiały informacyjne zamieszczone na stronie internetowej biblioteki (53%). Co czwarty badany deklarował zainteresowanie prezentacjami i szkoleniami ze źródeł elektronicznych (26,5%), a co piąty – indywidualnymi szkoleniami korzystania ze zbiorów biblioteki (18,1%). Okazuje się, że najmniej interesujące były zajęcia dotyczące korzystania ze zbiorów (16,9%) oraz przysposobienie biblioteczne (10,8%).

Ostatnie pytanie z ankiety dotyczyło jakości pracy bibliotekarzy zatrudnionych w bibliotece uniwersyteckiej (**W skali 1–5, gdzie 5 jest oceną najwyższą, jak Pani/Pan ocenia pracowników biblioteki?**). Użytkownicy z WPIA w 80,7% stwierdzili, że kultura obsługi jest bardzo wysoka (zaznaczona ocena 5), 15,7% ankietowanych dało o jeden stopień ocenę niższą, a 3,6% – 3. Niższe oceny wpisał niewielki odsetek badanych: 3 – 2,8% i 2 – 1,5%. Najniższą 1 wybrało 0,3% badanych. W czterech przypadkach zanotowano brak danych. Również kompetencje bibliotekarzy zostały bardzo wysoko ocenione przez pracowników i studentów z WPIA: 77,1% oceniło je na 5, co piąty badany (20,5%) wpisał 4. Tylko 2,4% dało ocenę średnią 3. Na niższe noty zdecydowało się niewielu badanych: ocena 3 – 3,7%, 2 – 1,2%. Nie padła ocena 1. W czterech przypadkach zanotowano brak danych.

Dostępność pracowników ze wszystkich powyższych kryteriów została oceniona najniżej przez użytkowników z WPIA. Najwyższą notę dało 74,7%, o stopień niższą – 19,3%. Najniższe oceny, czyli 3 i 2, wpisało odpowiednio 4,8% i 1,2%. Ważny zaznaczenia jest fakt, że nikt nie wpisał 1.



## Podsumowanie

Studenci i pracownicy WPiA należą do wymagającej grupy użytkowników, której szczególnie zależy na aktualnych wydawnictwach. Mimo wszystko, w porównaniu z pozostałymi ankietowanymi, okazali się bardziej usatysfakcjonowani. Odwiedzali oni rzadziej bibliotekę. Może mieć to związek z ułatwionym obecnie dostępem do źródeł elektronicznych, z których po zalogowaniu się na konto biblioteczne, można korzystać z dowolnego miejsca. Dostępne na stronie internetowej biblioteki prawnicze bazy danych (ArsLege, Lex, Legalis, LexPolonica, Inforlex.pl) oferują nie tylko potrzebne akty prawne, ale też glosa, monografie, artykuły z czasopism oraz komentarze. Jednak prawie połowa badanych użytkowników z WPiA odwiedza bibliotekę UWM przynajmniej raz w tygodniu. Niewątpliwie czytelników zachęca też bliskie usytuowanie – położenie naprzeciwko wydziału i w centrum miasteczka akademickiego. Biblioteka sprawdza się jako miejsce do nauki, oferuje bowiem swoim użytkownikom nie tylko miejsca w czytelniach, ale też pokoje do nauki grupowej i indywidualnej. Godziny otwarcia stale dostosowywane są do potrzeb użytkowników. Oczywiście nie zrezygnowano z tradycyjnych funkcji biblioteki. Czytelnicy nadal przychodzą tu, aby wypożyczyć książki do domu czy zgromadzić bibliografię. Biblioteka staje się jednak miejscem o dodatkowych funkcjach, to tak zwane „trzecie miejsce” obok pracy i domu. To wszystko zdaje się zapewniać Bibliotece Uniwersyteckiej UWM, dlatego poziom satysfakcji użytkowników jest tak wysoki.

## Bibliografia

- Dobra biblioteka publiczna – czyli jaka? *Studia i materiały: praca zbiorowa*, A. Wiśniewska, A. Paszko (red.), Kraków 2006.
- Gębiły Z., *Zarządzanie strategiczne w bibliotekach szkół wyższych w społeczeństwie wiedzy*, [w:] *Biblioteki szkół wyższych w społeczeństwie wiedzy. Uwarunkowania i wybrane zagadnienia*, t. 2, *Narzędzia i formy funkcjonowania*, Katowice 2010.
- Gruszecka H., *Badanie preferencji użytkowników i ocena malej biblioteki akademickiej na przykładzie Biblioteki Wydziału Nauk Rolniczych Akademii Rolniczej w Lublinie z siedzibą w Zamościu*, „Praktyka i Teoria Informatyki i Technicznej” 2007, t. 14(15), nr 3/4, s. 13–17.
- Sidor M. W., *Jakość usług bibliotecznych: badanie metodą SERVQUAL*, Warszawa 2005.
- Szerksznis Ż., *Polskie strony www bibliotek akademickich i ich użytkownicy*, „Biblioteka” 2005, nr 9, s. 183–189.
- Waleszko M., *Pomiar satysfakcji użytkowników bibliotek akademickich przy pomocy aplikacji o otwartym kodzie źródłowym*, [online] <http://babin.bn.org.pl/?p=2471> [dostęp 8.10.2016]
- Wojciechowski J., *Biblioteki w nowym otoczeniu*, Warszawa 2014.
- Wydział Prawa i Administracji UWM w Olsztynie, [online] <http://wpia.uwm.edu.pl/art-tykul/1480/oferta-ksztalcenia.html> [dostęp 13.05.2014].
- Wypożyczanie – podstawowe informacje, [online] <http://bu.uwm.edu.pl/pl/jakkorzystac/ksiazki> [dostęp 14.04.2014].
- Żołędowska-Król B., *Jakość w działalności bibliotek*, [w:] *Bibliotekarstwo*, red. A. Tokarska, Warszawa 2013, s. 508–526.

Żołędowska-Król B., *Luka wizerunkowa a analiza satysfakcji pracowników biblioteki*, [w:] *Kultura organizacyjna w bibliotece. Ogólnopolska Konferencja Naukowa, Białystok, 4–6 czerwca 2007*, red. H. Brzezińska-Stec, Białystok 2008, s. 54–62.

## **Satisfaction survey of users of the University Library of the University of Warmia and Mazury on the example of the Faculty of Law and Administration**

### **Abstract**

The article aims to describe and analyze the segment of research conducted in the University Library of the University of Warmia and Mazury in Olsztyn. The survey was conducted in the form of surveys, the sample was selected randomly. The researchers set themselves the task of understanding the assessment of relation between students and staff of the Faculty of Law and Administration and the University Library. The authors took into consideration such aspects of functioning of this institution, as the frequency of visits by users, opening hours of the Library, the purpose of visit. Survey respondents were also asked to assess local conditions and equipment. Individual information services in the Library were also assessed. Studies have shown that the level of satisfaction of users is large, and that the Library, next to its basic functions, also meets a number of others, becoming a “third place”.

**Key words:** law students, satisfaction surveys, library users

Justyna Rogińska-Urowicz  
University of Warmia and Mazury in Olsztyn  
Department of Domain Collections  
Collection of Social Sciences

Monika Burzyńska  
University of Warmia and Mazury in Olsztyn  
Department of Domain Collections  
Collection of Social Sciences