

Annales Universitatis Paedagogicae Cracoviensis

Studia ad Bibliothecarum Scientiam Pertinentia VIII (2010)

Renata Ciesielska-Kruczek

Badania ankietowe jakości usług i oczekiwań czytelnicznych w Bibliotece Instytutu Neofilologii Sekcji Angielskiej Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie

*Jakość to doskonałość, której nie da się osiągnąć,
lecz do której trzeba uporczywie zdążać.*

Lao Tsu, *Złota Księga*

Problematyka oceny jakości usług bibliotecznych i pomiaru satysfakcji użytkowników to obecnie jeden z najpopularniejszych kierunków badań bibliotekoznawstwa na świecie¹. Pracownicy bibliotek są świadomi szybkiego tempa dokonujących się zmian, zwłaszcza technologicznych, a także przeobrażeń związanych z organizacją, zarządzaniem finansami i zasobami ludzkimi. Zmiany te generują transformację usług bibliotecznych. William Edwards Deming², który opracował zasady wprowadzania nowej filozofii jakości do organizacji, podkreśla, że jakość to sposób myślenia, to nieprzerwane poszukiwanie najlepszych rozwiązań.

Publiczna działalność każdej instytucji, także biblioteki, wymaga uwzględnienia w jej funkcjonowaniu trzech elementów: planowania, zarządzania i kontroli-oceny³. Zbiory Biblioteki Instytutu Neofilologii Sekcji Angielskiej UP działającej od 1991 roku są wysoko cenione w środowisku uczelnianym wśród uczących się języka angielskiego. Dzięki badaniom ankietowym pracownicy biblioteki mogli skonfrontować oczekiwania klientów z aktualnie dostarczanymi usługami i uwzględnić je w opracowaniu przyszłej strategii marketingowej biblioteki.

W artykule skupiono się na pomiarze jakości określonej z perspektywy klientów biblioteki. Badania ankietowe miały na celu rozpoznanie zmieniających się oczekiwań i wymagań użytkowników, określenie słabych i mocnych stron biblio-

¹ E. Głowacka, *Główne współczesne kierunki badań z zakresu bibliotekoznawstwa na świecie*, [w:] *Przyszłość bibliotek w Polsce. Materiały z ogólnopolskiej konferencji*, Warszawa, 12–13.10.2007, Warszawa 2008, s. 76–81.

² William Edwards Deming był pierwszym amerykańskim specjalistą, który w sposób metodyczny przekazywał japońskim inżynierom i menedżerom wiedzę na temat statystycznej kontroli jakości. Opracował tzw. czternaście zasad Deminga oraz cykl ciągłego doskonalenia Plan-Do-Check-Act. Źródło: *Encyklopedia zarządzania*, http://mfiles.pl/pl/index.php/William_Edwards_Deming

³ E. Zybert, *Jakość w działalności bibliotek. Oceny – pomiar – narzędzia*, Warszawa 2007, s. 15.

teki. Kolejną ideą było ustalenie, czy oferta biblioteki odpowiada oczekiwaniom środowiska akademickiego i czy sposób świadczenia usług jest odpowiedni.

Badania użytkowników zostały przeprowadzone w 2009 roku. Posłużono się metodą formalną badań ankietowych. Zastosowano badanie ankietowe pod kontrolą polegające na wręczeniu respondentowi arkusza ankietowego z prośbą o wypełnienie, tłumacząc cel i ewentualne niejasności. Dzięki tej formie można zbliżyć się do wymagań metodologicznych badania statystycznego typu reprezentacyjnego uzyskując częściową kontrolę kompletności materiału⁴. Dodatkowo w trakcie indywidualnych rozmów z czytelnikami zebrano uwagi i spostrzeżenia dotyczące warunków lokalowych, systemu wypożyczeń oraz bibliotek konkurencyjnych.

Określenie terminów: jakość usług, systemy jakości, standardy obsługi klienta

Pojęcie jakości nie jest jednoznacznie definiowane. Może być pojmowane w aspekcie filozoficznym, technicznym, ekonomicznym lub marketingowym. Jakość można rozpatrywać dwojako: po pierwsze, jako „zgodność z wyznaczonymi standardami”, po drugie, w kategorii „użyteczności dla nabywców”⁵. W artykule zostanie zaprezentowana koncepcja jakości postrzeganej przez nabywcę, czyli indywidualnej oceny jakości dokonanej przez czytelników na podstawie przeprowadzonych badań.

Co stanowi o jakości usług w bibliotece? Cechami wyróżniającymi wysoką jakość usługi są: niezawodność, szybkość jej zapewnienia, pewność jej uzyskania (fachowość instytucji i kompetencje jej pracowników) oraz indywidualne podejście do obsługi każdego klienta⁶. Badania wskazują również, że klienci pod pojęciem jakości usług, nie tylko bibliotecznych, rozumieją: grzeczność, uprzejmość, życzliwość, chęć niesienia pomocy, traktowanie klienta z szacunkiem.

Współcześnie większość badaczy definiuje jakość jako spełnienie lub przekroczenie wymagań klienta. To czytelnik decyduje o wartości usługi, biblioteki więc w trosce o zaspokojenie jego potrzeb na jak najwyższym poziomie muszą być w swoich strategiach marketingowych zorientowane na klienta. Zadowolenie czytelnika przekłada się na jego wysoką ocenę otrzymanej usługi, pozytywnie utożsamia ją z daną placówką (w tym przypadku z konkretną biblioteką, a także uczelnią), co w przyszłości może przejawiać się lojalnością wobec tych instytucji.

Warto podkreślić, że to pracownicy biblioteki budują codziennie jej rynkowy wizerunek, dlatego ankietę zawiera pytania dotyczące jakości i kultury świadczonych przez nich usług. Pomiar skupia się na wymienianych w marketingowym modelu jakości usług:

1. Niezawodności – dostarczanie usług dokładnie, ściśle z obietnicą biblioteki i zasobów zawierających informacje odpowiednie do potrzeb klientów;
2. Reakcji, czyli szybkim dostarczaniu informacji i rozwiązywaniu problemów;

⁴ J. Maj, *Statystyka w bibliotece i jej otoczeniu*, Warszawa 2007, s. 48–49.

⁵ M. Sidor, *Jakość usług bibliotecznych*, Warszawa 2005, s. 17–18.

⁶ M. Kuczkowski, *Klient w bibliotece – trudne wyzwanie?*, [w:] *Czytelnik czy klient?* Toruń 4–6 grudnia 2003 roku. – Dane tekstowe. [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich, K[omisja] W[ydawnictw] E[lektronicznych], Redakcja „Elektronicznej Biblioteki”, 2003. – (EBIB Materiały konferencyjne nr 7), <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/torun/kuczowski.php>.

3. Fachowości – wiedzy i kulturze pracowników oraz ich zdolności wzbudzania zaufania;
4. Wiarygodności – reputacji usług;
5. Zrozumieniu klienta – rozpoznaniu stałych klientów i zrozumieniu ich indywidualnych potrzeb⁷.

Opis grupy badawczej

O wypełnienie ankiety zostali poproszeni studenci drugiego i trzeciego roku studiów licencjackich filologii angielskiej oraz uzupełniających studiów magisterskich na tym kierunku. Założono, że są to klienci korzystający co najmniej przez rok z usług biblioteki i posiadają o niej określoną opinię.

Każda grupa społeczna ma inne oczekiwania, wartości, motywacje, język. Biblioteki, zwłaszcza te z księgozbiorami specjalistycznymi, mają swoje typy klientów⁸. Specyficzna wąska grupa odbiorców z określonym celem pozwala nam usytuować bibliotekę Instytutu Neofilologii Sekcji Angielskiej UP i jej usługi tak, by miały dla swoich czytelników istotne znaczenie. „Student sprzedaje studentowi”⁹ swoje odczucia o uzyskanej informacji, a wyrażając opinię o bibliotece równocześnie ją promuje.

Klientami biblioteki anglojęzycznej Instytutu Neofilologii są wykładowcy i studenci jednostki macierzystej. Ankietowani studenci filologii angielskiej to osoby o ukształtowanych upodobaniach i potrzebach czytelniczych. Często wyjeżdżają na stypendia zagraniczne i tam korzystają z bibliotek. Z rozmów z czytelnikami wynioskowano, że są klientami świadomymi, potrafiącymi ocenić zindywidualizowany kontakt z pracownikiem biblioteki, jak również usługę przez niego oferowaną. Oczekiwania klientów są różnorodne: poszukiwanie konkretnej książki, uzyskanie informacji, skorzystanie z czytelni jako miejsca do cichego studiowania czy też potrzeba skorzystania z Internetu lub elektronicznych baz danych.

Na kształtowanie się wymagań wobec usług bibliotecznych mają wpływ czynniki niezależne od biblioteki: wcześniejsze doświadczenia czytelników, ich potrzeby, opinie innych, oferta konkurencji. Współcześnie konkurentami dla bibliotek są nie tylko inne placówki świadczące tego typu usługi, ale przede wszystkim producenci baz elektronicznych, biblioteki cyfrowe, Internet, e-księgarnie.

Nowe technologie wywierają presję na funkcjonowanie bibliotek. Z jednej strony szybko rozpowszechniana informacja elektroniczna generuje nowe potrzeby użytkowników, a z drugiej profesjonalne serwisy informacyjne oferują użytkownikom możliwość indywidualnego zakupu tematycznych pakietów potrzebnych informacji na CD-ROM-ach czy on-line. Media elektroniczne kształtują w znacznej mierze oczekiwania użytkowników w stosunku do produktów i usług bibliotecznych¹⁰.

⁷ M. Sidor, *Jakość usług...*, s. 37.

⁸ R. Helton, S. Esrock, *Positioning and marketing academic libraries to students*. In *Marketing Library Services* [on-line]. 1998, Vol. 12, No 3, <http://www.infoday.com/mls/apr98/howto.htm>.

⁹ Ibidem.

¹⁰ Por. M. Sidor, *Jakość usług...*

Opis biblioteki

Biblioteka Instytutu Neofilologii Sekcji Angielskiej jest biblioteką naukową, a profil księgozbioru kształtują zadania dydaktyczne i naukowe instytutu. Polityka gromadzenia zbiorów ma na celu zaspokojenie potrzeb czytelniczych studentów i stworzenie bogatego warsztatu pomocniczego dla pracowników naukowo-dydaktycznych. W bibliotece znajdują się teksty angielskiej i amerykańskiej literatury pięknej, piśmiennictwo naukowe z zakresu historii literatury, krytyki literackiej, teorii przekładu, kulturoznawstwa, językoznawstwa, historii krajów anglojęzycznych, filozofii, religioznawstwa, sztuki. Gromadzone są również specjalistyczne encyklopedie, słowniki, leksykony, albumy. Księgozbiór liczy 15 tysięcy woluminów, w tym tysiąc to zbiory specjalne, a 50 czasopisma (stan na dzień 31 grudnia 2009 r.).

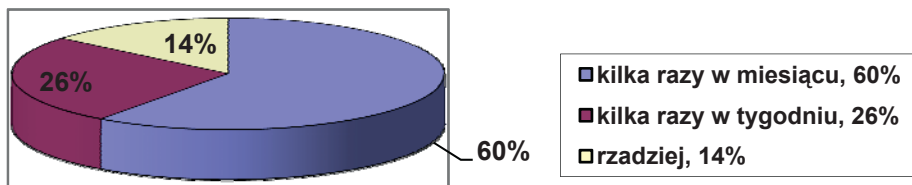
Analiza ankiet

Zebrano łącznie 50 wypowiedzi, a ich liczba stanowi ok. 10% studiujących anglistykę na uczelni. Ankiety nie wypełniali studenci innych kierunków czy innych uczelni. Wiek osób studiujących na studiach dziennych mieści się w granicy 19–26 lat, na studiach zaocznych 19–40 lat.

Pytania miały charakter zamknięty, a respondent mógł wybrać więcej niż jedną odpowiedź.

Ankiętę rozpoczyna pytanie dotyczące częstotliwości korzystania z usług.

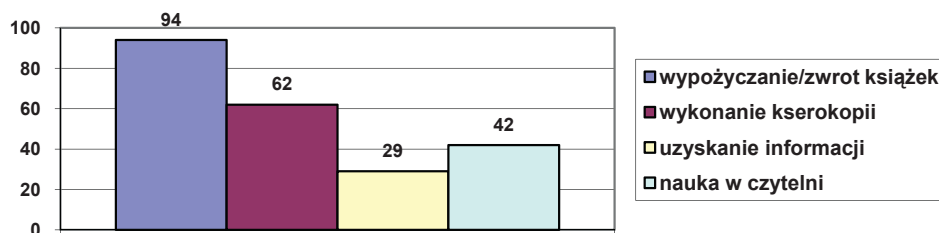
Jak często korzysta Pan(i) z usług biblioteki?



60% klientów odwiedza bibliotekę kilka razy w miesiącu, 26% kilka, a nawet kilkanaście razy w tygodniu, rzadziej 14%. Kilku czytelników korzysta z niej czasem nawet kilka razy w ciągu dnia. Można tutaj pokusić się o stwierdzenie, że jeden z najważniejszych celów z naszej misji został osiągnięty. Biblioteka to miejsce, do którego chodzi się chętnie.

Jaki jest cel odwiedzin klientów biblioteki? Odpowiedź znajdziemy, analizując kolejne pytanie ankietowe.

Jaki jest cel odwiedzin w bibliotece?



Czytelnicy, którzy zaznaczyli wypożyczenie potrzebnych materiałów jako główny motyw odwiedzin w bibliotece, połączyli je z możliwością studiowania w czytelni (42%), wykonaniem kserokopii (62%) oraz uzyskaniem pomocy w zdobyciu niezbędnych informacji (29%). Możemy zastanawiać się, czy 1/3 użytkowników zwracających się do bibliotekarza o informację to wynik zadowalający? Uznano, że tak. Pamiętajmy, że mamy do czynienia z pokoleniem Y¹¹, które świetnie radzi sobie z wykorzystaniem nowych technologii, zwłaszcza przy szukaniu informacji. Wolą tzw. wirtualne rozwiązywanie problemów. Bezpośredni kontakt, chęć zdobycia informacji i zwrócenie się z prośbą o pomoc do bibliotekarza świadczy o zaufaniu czytelników.

Tu pojawia się pytanie o ocenę księgozbioru.

Podobnie jak inne biblioteki borykamy się z ograniczeniami finansowymi na zakup odpowiedniej ilości lektur dla studentów, to jednak 65% czytelników określiła go jako adekwatny do potrzeb, a prawie połowa jako aktualny.

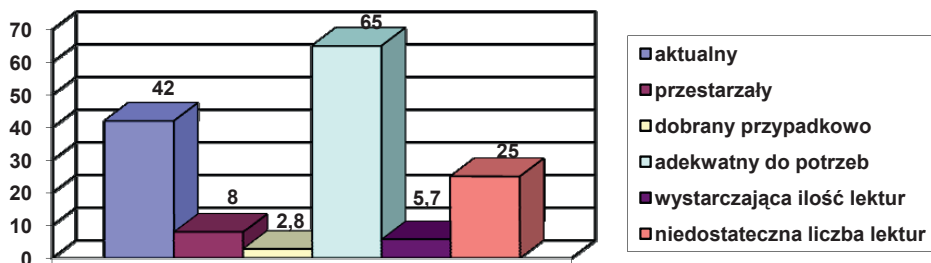
Biblioteka starała się przez lata ukształtować model gospodarki zbiorami zwanym modelem zasobów użytecznych¹². Jest on powszechnie stosowany w bibliotekach zachodnioeuropejskich i amerykańskich, a wymaga doskonałego rozeznania w potrzebach użytkowników i w wykorzystywaniu księgozbioru.

Staranny dobór gromadzonego zbioru zmniejsza prawdopodobieństwo pojawienia się zasobu „martwego”. W tym modelu podstawowym kryterium jest kompletność względna, czyli kompletność odnoszona do potrzeb konkretnej grupy czytelników, w tym przypadku pracowników i studentów filologii angielskiej. Kolejne selekcje wycofały z księgozbioru przestarzałe podręczniki i otrzymywane na początku istnienia biblioteki dary przypadkowe. Z ekonomicznego punktu widzenia plusem takiej polityki jest powstrzymanie wzrostu kosztów gromadzenia, rozbudowy i utrzymania biblioteki.

¹¹ Pokolenie Y. Badania przeprowadzone przez „The Economist” Intelligence Unit wykazały, że wzrastająca liczba blogów, podcastów, chatów, stron społecznościowych oraz innych interaktywnych narzędzi komunikacji online zmieniła relacje pomiędzy klientami i firmami. W przeszłości, klienci kierowali się z zapytaniami dotyczącymi produktów bezpośrednio do firmy, dziś poszukują informacji online. W sieci klienci uczą się, robią zakupy i wymieniają doświadczeniami, zarówno pozytywnymi, jak i negatywnymi. <http://www.egospodarka.pl/34922,Jakosc-obslugi-klienta-a-pokolenie-Y,2,39,1.html>

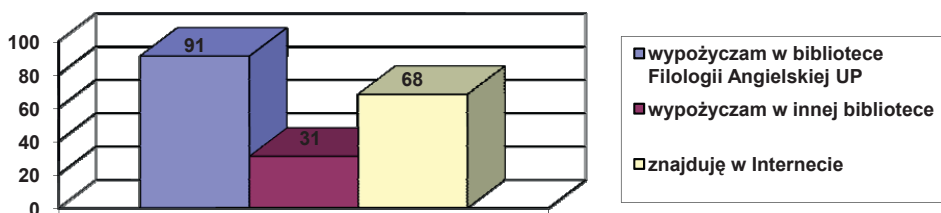
¹² M. Górny, *Od gromadzenia zbiorów do zarządzania zbiorami*, [w:] *Stan i potrzeby polskich bibliotek uczelnianych. Materiały z ogólnopolskiej konferencji naukowej*, Poznań 2002, s. 115.

Jak ocenia Pan(i) zakres treściowy księgozbioru?



O odpowiednim profilu księgozbioru w stosunku do potrzeb świadczą odpowiedzi na kolejne pytanie ankiety: Gdzie użytkownicy wypożyczają potrzebne im teksty?

Potrzebne teksty...



91,4% użytkowników stwierdziło, że najpierw kierują się do biblioteki instytucyjnej, by sprawdzić dostępność poszukiwanego tekstu. Następnie przeszukują Internet (68%) lub sprawdzają w zbiorach innych bibliotek (31%). Były tu wymieniane zbiory Biblioteki Filologii Angielskiej Uniwersytetu Jagiellońskiego, Biblioteki Jagiellońskiej, Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej w Krakowie i Pedagogicznej Biblioteki Wojewódzkiej w Krakowie.

Pytanie czwarte brzmiało: Czy korzysta Pan(i) z zasobów bibliotek cyfrowych? Jakich?

Ankietowani wymienili takie biblioteki cyfrowe jak: Gutenberg¹³, Questia¹⁴, Google Book Search¹⁵. W trakcie analizy ankiet odkryto brak informacji o źródłach internetowych. Luka ta dotyczyła zestawienia zagranicznych bibliotek cyfrowych. Opracowano ulotkę, w której opisano, oprócz wcześniej wymienionych, bibliote-

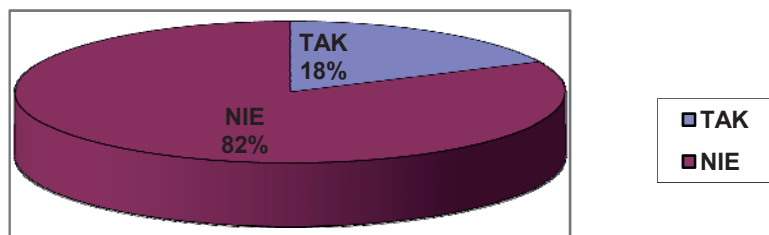
¹³ Projekt Gutenberg obejmuje różne dziedziny wiedzy i teksty literackie, udostępnia ok. 10 tys. książek, głównie anglojęzycznych, http://www.gutenberg.org/wiki/Main_Page [dostęp: 30.11.2009].

¹⁴ Questia – płatna biblioteka online, posiada książki i artykuły naukowe z dziedziny nauk humanistycznych i społecznych, <https://www.questia.com> [dostęp: 30.11.2009].

¹⁵ Google Book Search – wirtualna biblioteka serwisu Google – <http://books.google.com/> [dostęp: 30.11.2009].

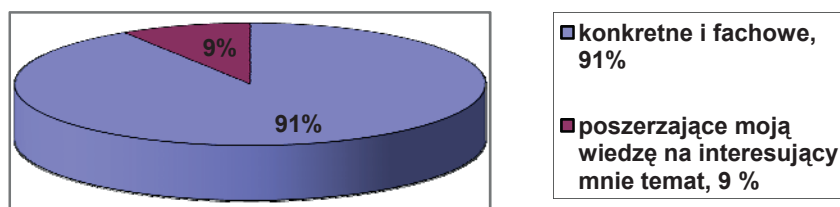
ki cyfrowe: Digital Library Uniwersytetu Pensylwanii¹⁶, The Online Books Page¹⁷, Electronic Text Center (Biblioteka Uniwersytetu w Wirginii)¹⁸ oraz umieszczono takie dane na stronie internetowej biblioteki.

Czy korzysta Pan(i) z zasobów bibliotek cyfrowych?



Na pytanie, jak ocenia Pan(i) jakość obsługi czytelników przez personel biblioteki – 100% ankietowanych odpowiedziało, że uzyskane informacje są wyczerpujące. Należy dodać, że nie posiadając w swoich zbiorach potrzebnych materiałów na dany temat (może to być np. muzyka współczesna w Szkocji, nowości techniczne), pracownicy biblioteki zawsze udzielają porad, gdzie użytkownik takie materiały może znaleźć. Jest to możliwe dzięki doskonałej znajomości księgozbiorów wszystkich bibliotek anglojęzycznych w Krakowie¹⁹, bibliotek akademickich szkół wyższych i uniwersytetów, a także dostępowi do anglojęzycznych baz danych.

Informacje udzielane przez bibliotekarzy są:



¹⁶ Digital Library Uniwersytetu Pensylwanii – <http://digital.library.upenn.edu/>; udostępnia bezpłatnie teksty ponad 10 tys. książek z różnych dziedzin nauki i techniki.

¹⁷ The Online Books Page – <http://onlinebooks.library.upenn.edu/>; dostęp do ponad 20 tys. dzieł literackich z całego świata [dostęp: 30.11.2009].

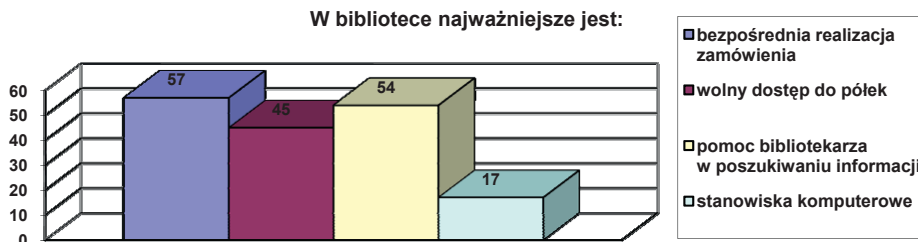
¹⁸ Electronic Text Center (Biblioteka Uniwersytetu w Wirginii); <http://virgobeta.lib.virginia.edu/> [dostęp: 30.11.2009].

¹⁹ Biblioteki anglojęzyczne w Krakowie: Biblioteka Filologii Angielskiej UJ, Dział Obcojęzyczny w Wojewódzkiej Bibliotece Publicznej, Biblioteka Kolegium Języków Obcych UJ, Biblioteka Niepublicznego Kolegium Języków Obcych TWP, Biblioteka Amerykanistyki UJ oraz centra informacji: British Council, Centrum Informacji przy Ambasadzie Amerykańskiej.

Informacje udzielane przez bibliotekarzy ocenione zostały jako konkretne i fachowe (91%), poszerzające wiedzę na interesujący czytelnika temat (9%), niefachowe (0%). Ta pochlebna ocena wystawiona przez użytkowników świadczy o spełnieniu ich oczekiwań i wymagań. Pytanie to określa wartość przekazywanych czytelnikom informacji. Tworzenie więzi z klientem i trwałych relacji ma ogromne znaczenie w przypadku szkolnictwa wyższego. Student-klient pozostaje w kontakcie z uczelnią przez kilka lat, a czasem więź ta trwa długo po zakończeniu studiów (student wraca jako pracownik, sponsoruje działania uczelni). Relacjonuje swe doświadczenia wyniesione z uczelni, jest więc klientem potwierdzającym pozytywny wizerunek organizacji lub negującym taki obraz²⁰.

Udzielana pomoc informacyjno-bibliograficzna jest traktowana jako przysposobienie, swego rodzaju praktyczna nauka posługiwania się biblioteką, jej zbiorami, bazami danych, oferowaną informacją. Jako mała biblioteka instytutowa z wolnym dostępem do półek możemy mówić o luksusie indywidualnych szkoleń, jak wyszukiwać materiały zarówno na miejscu, jak i w bazach danych. Taki instruktaż sprawia, że zdobyte umiejętności okazują się trwałe. Dlatego, jak sugeruje Jacek Wojciechowski, tak ważny jest element poznania odbiorcy-użytkownika, stworzenie układu partnerskiego, jak też działanie poprzez zachęcanie, pobudzanie i przekonywanie²¹.

57% ankietowanych uznało, że najważniejsza dla nich jest bezpośrednia realizacja zamówienia, następnie pomoc bibliotekarza w poszukiwaniu informacji (54%). Możliwość wolnego dostępu do półek jako element zachęcający do korzystania z biblioteki wymieniło 45% ankietowanych.



Bardzo nośnym hasłem jest wolny dostęp do półek. Tam, gdzie jest to możliwe, jest wprowadzany. Artur Jazdon, analizując korzyści i wady systemu wolnego dostępu czytelników do zbiorów, uznał, że „rachunek zysków jest tu większy niż rachunek strat”²².

W bibliotece Instytutu Neofilologii Sekcji Angielskiej obowiązuje system wolnego dostępu do całości zgromadzonych zbiorów. Pozwala to na zniesienie wszelkich barier między czytelnikami a książką, zapewnia doskonałe warunki do samodzielnego studiowania i pracy naukowej. Bezpośredni kontakt z książką sprzyja nie

²⁰ M. Sidor, *Jakość usług...*, s. 40.

²¹ J. Wojciechowski, *Praca z użytkownikiem w bibliotece*, Warszawa 2000, s. 26.

²² A. Jazdon, *Problematyka organizacji zasobów w nowoczesnej bibliotece akademickiej. Ogólnopolska Konferencja Naukowa Nowoczesna Biblioteka Akademicka. Uniwersytet Warmińsko-Mazurski, Biblioteka Główna, Olsztyn 20–21 maja 2004*, <http://ebib.oss.wroc.pl/mat-konf/nba/jazdon.artur.php>.

tylko poprawie warunków pracy czytelników, ale równocześnie umożliwia lepsze, pełniejsze wykorzystanie księgozbioru.

Układ rzeczowy księgozbioru ułatwia wyszukiwanie potrzebnych tytułów i przegląd całości zgromadzonych zbiorów. Sprzyja to często przypadkowym, nieoczekiwanym odkryciom cennych pozycji, o których wcześniej czytelnik nie wiedział. I można spotkać się z twierdzeniem, że żadne elektroniczne namiastki nie zastąpią szperania po półkach. Jak twierdzą specjaliści bibliotekoznawcy, nieoczekiwane odkrycia są jedną z korzyści przebywania w środowisku nauczającej biblioteki, a dzięki możliwości swobodnego przeglądania książek, bez konieczności przynoszenia ich przez bibliotekarzy, odbywa się pewnego rodzaju „kształcenie między regałami”²³.

Najwyżej została oceniona bezpośrednia realizacja zamówienia. Zaobserwowano, że użytkowników często zniechęca konieczność oczekiwania na zamówioną pozycję w wypożyczalni. Dlatego biblioteka wprowadziła udostępnianie bez zbędnego oczekiwania. Skracając czas, podnosimy poziom zadowolenia z obsługi.

Na końcu ankiety umieszczono pytanie otwarte zachęcające klientów (zwłaszcza zagranicznych) do wyrażenia uwag. Połowa ankietowanych odpowiedziała na to pytanie. Jak się okazuje, klienci naszej biblioteki marzą o większej ilości egzemplarzy lektur, zwiększeniu limitu wypożyczeń, ale przede wszystkim o dużej czytelni z bezpłatnym dostępem do Internetu przez sieć Wi-Fi, wprowadzeniu kart elektronicznych z możliwością wypożyczenia i przedłużenia książek.

Badanie opinii klientów, wiedza bibliotekarzy, zgłębianie literatury przedmiotu oraz analiza tego, czym dysponuje biblioteka, daje ogólny, w jakim stopniu spełniane są oczekiwania użytkowników. Ankieta wykazała, że główna zaleta angielskiej biblioteki Instytutu Neofilologii są pracownicy. Ich wykształcenie, profesjonalizm, umiejętności i zaangażowanie wpływa znacząco na jakość odbioru przez użytkowników. Dla wyjaśnienia należy dodać, że opisana biblioteka posiada dwuosobowy zespół pracowników. Troska o właściwe usługi, wyposażenie i produkty to misja biblioteki, co ma również wymiar marketingowy, ich rozwój bowiem prowadzi do zmiany wizerunku biblioteki na lepszy, przyciągnięcia większej liczby użytkowników, a nawet pozyskania dodatkowych funduszy.

Wyniki badań subiektywnych odczuć użytkowników można odnieść do obiektywnych warunków funkcjonowania biblioteki. Jak wnioskuje Maria Sidor, „badanie jakości usług ma w zasadzie charakter oceny wewnętrznej organizacji, a szersza interpretacja wyników z równoczesną analizą [...] należy do indywidualnych bibliotek”²⁴. Dlatego na podstawie szczegółowej analizy przedstawionych badań stwierdza się, że należy utrzymać wysoki poziom zaangażowania pracowników, dążyć do lepszego wyposażenia technicznego biblioteki oraz wprowadzenia nowoczesnych środków komunikacji. Wszystkie te czynniki zapewnią sprawne funkcjonowanie współczesnej biblioteki i zadowolenie jej użytkowników.

²³ D. Konieczna, *Współczesne trendy architektury bibliotecznej a zmieniające się wymagania użytkowników bibliotek*, [w:] *Biblioteki XXI wieku. Czy przetrwamy? II Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej*. Łódź, 19–21 czerwca 2006 r., Łódź 2006.

²⁴ M. Sidor, *Jakość usług...*, s. 148.

Survey research into the quality of service and users' expectations in the English Library of the Modern Languages Department of the Pedagogical University of Krakow

Abstract

The article presents the results of the user investigation at the Library in the Modern Languages Department at Pedagogical University in Kraków. The investigation was performed in the academic year 2009/2010.

The aim of the investigation was to know the student's and staff's opinion on the services offered by our library. The following issues will be discussed: *open access in libraries, the quality of library services, customer – the user and expectations, the quality of services and customer satisfaction.*