

ZUZA WIOROGÓRSKA
Wydział Dziennikarstwa, Informacji i Bibliologii
Uniwersytet Warszawski
e-mail: z.d.wiorogorska@uw.edu.pl
ORCID 0000-0003-1015-2000

ZOFIA KAJCZUK
Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie
e-mail: z.kajczuk@uw.edu.pl
ORCID 0009-0003-7640-6357

JAK POŁĄCZYĆ BADANIA ILOŚCIOWE I JAKOŚCIOWE W OCENIE SATYSFAKCJI UŻYTKOWNIKÓW? DOŚWIADCZENIA BIBLIOTEKI UNIWERSYTECKIEJ W WARSZAWIE



Zuza Wiorogórska, dr, adiunkt w Katedrze Informatologii na Wydziale Dziennikarstwa, Informacji i Studiów Bibliologicznych Uniwersytetu Warszawskiego, pełnomocniczka Dyrektora Biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie ds. edukacji informacyjnej i komunikacji naukowej. Członkini ISKO oraz komitetu sterującego sekcji Library Theory and Research w IFLA. Członkini stowarzyszona grupy badawczej GERiiCO (Groupe d'Etudes et de Recherche Interdisciplinaire en Information et Communication) na Uniwersytecie w Lille (Francja). Członkini rad programowych i doradczych międzynarodowych czasopism i konferencji. Zainteresowania badawcze: edu-

kacja informacyjna w kontekście międzykulturowym, użytkownicy informacji, otwarta nauka.



Zofia Kajczuk, pełnomocniczka dyrektora Biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie ds. projektowania usług. Absolwentka ówczesnego Wydziału Historycznego UW oraz studiów podyplomowych Projektowanie Usług na Uniwersytecie SWPS. Bibliotekarka zajmująca się zagadnieniem UX (UX librarian). Wprowadza zagadnienia UX bibliotecznego w Polsce, bazując na doświadczeniach bibliotek europejskich. Zajmuje się analizą potrzeb użytkowników bibliotek poprzez prowadzenie badań ilościowych i jakościowych w BUW. Zainteresowania badawcze: UX, doświadczenia użytkowników, projektowanie usług.

SŁOWA KLUCZOWE: Badania ankietowe. Badania trackingowe. Doświadczenia użytkowników. Projektowanie usług. Satysfakcja użytkowników. UX.

ABSTRAKT: Teza/cel artykułu – W artykule opisano badania satysfakcji użytkowników Biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie (BUW). Są to regularne badania trackingowe (ang. *tracking analysis*), dotychczas przeprowadzono ich trzy edycje w: 2020, 2022 i 2024 r. Celem artykułu jest dogłębne pokazanie procesu przeprowadzania dużego badania użytkowników [N=2300+ w każdej edycji] wraz z opisaniem analizy danych jakościowych zgromadzonych w badaniu, sposobami komunikowania rezultatów badania respondentom oraz wpływem rezultatów badania na projektowanie usług i wrażeń użytkowników. **Metody badań** – Trzon badania stanowi kwestionariusz ankiety wzorowany na tym zaproponowanym przez projekt Analiza Funkcjonalności Bibliotek Naukowych (AFBN), zatem badanie w największej części gromadzi i analizuje dane ilościowe. Jednak w artykule uwypuklono przede wszystkim sposoby analizy danych jakościowych uzyskanych z odpowiedzi udzielonych przez respondentów w pytaniu otwartym oraz analizę danych uzyskanych z pytań w tzw. module racjonalno-emocjonalnym, wprowadzonym w 3. edycji badań. **Wyniki i wnioski** – Potrzeba weryfikowania jakości oferowanych usług jest ważnym aspektem działalności bibliotek. Badania jakościowe są wciąż rzadkie w polskich bibliotekach akademickich, więc warto pokazać, jak można połączyć je z ilościowymi, a następnie, jak przeanalizować zgromadzone w ten sposób dane, a rezultaty analizy komunikować społeczności biblioteki i połączyć z działaniami z zakresu *User Experience*.

WSTĘP

Historię stosowania metod ilościowych w działalności badawczej bibliotek syntetycznie opisali Łukasz Opaliński i Marcin Jaromin (Opaliński & Jaromin, 2023). Jednak statystyka biblioteczna już od wielu lat jest niewystarczającym sposobem zbierania bibliotecznych danych, ponieważ nie odpowiada wszystkim potrzebom i wyzwaniom nowoczesnej biblioteki akademickiej, w której użytkownik stawiany jest w centrum. Stąd od

kilkunastu lat, zwłaszcza w krajach anglosaskich, obserwujemy zainteresowanie mierzeniem poziomu satysfakcji użytkowników bibliotek, a od około dekady – projektowaniem usług w oparciu o wrażenia użytkowników bibliotek. Jedną z najbardziej rozwiniętych pod tym względem jest biblioteka University College London (UCL), która zarówno bierze udział w corocznych ogólnokrajowych badaniach satysfakcji studentów (ang. *National Student Survey* – NSS) i studentów podyplomowych (ang. *Postgraduate Research Experience Survey* – PRES), jak i samodzielnie stale mierzy poziom satysfakcji korzystania z poszczególnych oferowanych przez nich usług. Wysoka jakość obsługi klienta jest dla tej biblioteki najwyższym priorytetem, uzyskała ona akredytację doskonałości obsługi klienta Customer Service Excellence Accreditation (CSE), standard rządowy przyznawany przez Gabinet Rady Ministrów. Motto UCL to *We're committed to providing high-quality customer service delivered in partnership with you*¹, wysoka jakość usług we współpracy z użytkownikiem najlepiej opisuje cel, do którego powinny dążyć nowoczesne instytucje².

Z tych powodów także w Bibliotece Uniwersyteckiej w Warszawie (BUW) postanowiono wyjść poza badania statystyczne i zaprojektować po pierwsze, badania satysfakcji użytkowników, a po drugie – ich rezultaty włączyć do projektowania i optymalizowania usług biblioteki. W niniejszym artykule przedstawiono proces przygotowania i przeprowadzania takiego badania.

ANALIZA FUNKCJONOWANIA BIBLIOTEK NAUKOWYCH (AFBN)

Najbardziej znanym i dopracowanym projektem ogólnopolskim w środowisku bibliotek akademickich jest projekt Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce (AFBN) realizowany od 2001 r. przez Zespół ds. Standardów dla Bibliotek Naukowych (ZSBN) działający przy Stowarzyszeniu Bibliotekarzy Polskich (SBP). Koordynatorem działania od 2004 r. do dziś jest Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu. Jak pisze Lidia Derfert-Wolf w swoim artykule podsumowującym 20 lat działania AFBN, wiele lat pracy doprowadziło do opracowania i wdrożenia jednolitych metod oraz narzędzi systematycznej oceny działania bibliotek naukowych (Derfert-Wolf, 2023). Głównym celem projektu jest zebranie statystycznych danych w celu opracowywania metody oceny funkcjonowania bibliotek oraz wskaźników funkcjonalności. W aktualnym formularzu zadawanych jest 55 pytań, z których oblicza się 116 wskaźników funkcjonalności. W kolejnych latach przeprowadzano aktualizacje i dodawano pytania związane m.in z rozwojem usług bibliotecznych, narzędzi

¹ Pol. *Naszym celem jest zapewnienie wysokiej jakości obsługi klienta we współpracy z Tobą* (tłum. własne).

² <https://www.ucl.ac.uk/library/about-us/customer-service/service-standards> [dostęp: 12.12.2024].

cyfrowych czy podejścia bibliotek do działania w trakcie pandemii COVID-19. W 2017 r. do formularza AFBN dodano nowy wskaźnik: „satisfakcja użytkownika”. Nie jest on obligatoryjny i ma trochę inną specyfikę od pozostałych danych zbieranych co roku, gdyż uzyskanie go wymaga przeprowadzenie badań użytkowników. Zespół opracował materiały pozwalające na samodzielne prowadzenie badań. Na stronie projektu umieszczono kwestionariusz badań, wykaz wskaźników i arkusze kalkulacyjne pomocne w analizie, a także instrukcje i poradniki jak krok po kroku przeprowadzić cały proces (Derfert-Wolf, 2023).

BADANIA SATYSFAKCJI UŻYTKOWNIKÓW Z WYKORZYSTANIEM NARZĘDZI OPRACOWANYCH PRZEZ AFBN

Według danych przytoczonych przez Jolantę Sobielgę do 2016 r. metodę AFBN wykorzystano w siedmiu bibliotekach uczelnianych (Sobielga, 2016, s. 599). Wyszukiwanie piśmiennictwa polskiego przeprowadzone do celów tego artykułu w Katalogu Biblioteki Narodowej (zakończone w lipcu 2024 r.) wykazało przeprowadzone po 2016 r. badania w: Bibliotece Głównej Akademii Morskiej w Szczecinie (zmodyfikowany kwestionariusz ABF, badanie w 2017 r., por. Kuzian & Urbaniak, 2018), Bibliotece Głównej Akademii Górniczo-Hutniczej w Krakowie (badanie w 2017 r., por. Łaciak i in., 2018), Centrum Informacyjno-Bibliotecznym Uniwersytetu Medycznego w Łodzi (badanie w 2017 r., por. Milewska, 2018). Raporty z dwóch ostatnich ukazały się w nr 5/2018 *Biuletynu EBIB*, poświęconym użytkownikowi biblioteki i jego doświadczeniom.

Na stronie AFBN wykazano 74 bibliotek szkół wyższych (w tym 20 uniwersyteckich) zarejestrowanych w bazie (stan na 22 maja 2022 r., por. <https://afb.sbp.pl/afb-w-liczbach/>). Zgodnie z wykazem opublikowanym na stronie projektu od 2013 r. co roku formularz danych statystycznych wypełnia ok. 60 instytucji, jednak nie wszystkie publikują opracowania swoich badań. W wykazie danych zbiorczych nie podawany jest też wskaźnik badania satysfakcji, który nie jest obligatoryjny.

Pierwsze duże badanie satysfakcji użytkowników pod patronatem AFBN odbyło się w 2017 r. Jego celem, poza określeniem stopnia satysfakcji z usług w poszczególnych bibliotekach, było wyznaczenie globalnego wskaźnika, który byłby dodatkowym miernikiem wykorzystanym w ramach badań funkcjonalności prowadzonych w AFBN. W akcji wzięły udział 32 biblioteki akademickie (Derfert-Wolf i in., 2018). Pomimo ewidentnego sukcesu tego pionierskiego przedsięwzięcia w kolejnych latach badania nie były już przeprowadzane na taką skalę. W latach 2018-2022 ankiety przeprowadzały jedna lub dwie biblioteki akademickie³. Przyczy-

³ Korespondencja mailowa z Edytą Strzelczyk (Biblioteka Politechniki Warszawskiej), sierpień 2023 r.

ny braku kontynuacji wynikają z różnych aspektów, część z nich można przeczytać już w samym raporcie: „Bibliotekarze zaangażowani w realizację badań przede wszystkim podkreślali małe zainteresowanie i niechęć do wypełniania ankiet ze strony użytkowników i wynikające z tego problemy z zebraniem wymaganej liczby ankiet”. W rozmowach przeprowadzanych na potrzeby niniejszego artykułu z pracownikami bibliotek wskazano też na problemy budżetowe i organizacyjne wewnątrz instytucji, a także pandemię COVID-19, która zmieniła priorytety działania bibliotek. Trzeba też pamiętać, że tego typu badań nie przeprowadza się każdego roku, a raczej co 2-3 lata (rekomenadacja SBP)⁴.

WYNIKI BADAŃ SATYSFAKCJI UŻYTKOWNIKÓW WYBRANYCH POLSKICH BIBLIOTEK AKADEMICKICH

W 2014 r. badanie satysfakcji swoich użytkowników przeprowadziła Biblioteka Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie (Rogińska-Usowicz & Burzyńska, 2016). Kwestionariusz ankiety zawierał sześć pytań, nie wykorzystano w nim kwestionariusza AFBN. W artykule podsumowującym badanie skupiono się na analizie odpowiedzi udzielonych przez respondentów z Wydziału Prawa i Administracji UWM (80 osób).

W 2015 r. Biblioteka Główna Uniwersytetu Przyrodniczego w Lublinie przeprowadziła badanie potrzeb użytkowników (Boćkowska & Studzińska-Jaksim, 2016), głównie aby poznać ich opinię na temat budynku, do którego biblioteka przenieśli się prawie trzy lata wcześniej. Kolejne edycje badań przeprowadzono w 2017 oraz w 2022 r., uzyskując 184 odpowiedzi (Kopińska i in., 2022).

Podobne badania przeprowadzono w bibliotekach dwóch innych lubelskich uczelni – Uniwersytetu Medycznego i Politechniki Lubelskiej – wykorzystując kwestionariusz ankiety zawierający 16 pytań, z czego część wspólnych, a część dostosowanych do kontekstu konkretnej uczelni. W badaniu wzięło udział 611 respondentów z UM w Lublinie, przeważali doktoranci. Z kolei na Politechnice Lubelskiej w takim samym badaniu wzięło udział 439 respondentów, w większości byli to studenci (Matczuk & Pełka-Smętek, 2015/2016). Politechnika Lubelska jeszcze dwukrotnie przeprowadziła badania, w 2017 r. w ramach szerokiego projektu AFBN uzyskano 617 odpowiedzi. Badanie powtórzono w 2019 r., uzyskując również 617 odpowiedzi⁵.

⁴ Korespondencja mailowa z Edytą Strzelczyk (Biblioteka Politechniki Warszawskiej) i Grażyną Łaciak (Biblioteka Akademii Górniczo-Hutniczej), sierpień 2023 r.

⁵ Korespondencja mailowa z Łukaszem Tomczakiem (Ośrodek Analiz Bibliometrycznych, Centrum Informacji Naukowo-Technicznej Politechniki Lubelskiej), sierpień 2023 r.

W 2016 r. Biblioteka Główna Zachodniopomorskiego Uniwersytetu Technologicznego w Szczecinie przeprowadziła niewielkie (95 respondentów) badanie satysfakcji użytkowników, posługując się kwestionariuszem ankiety opracowanym samodzielnie (Gryta, 2016).

Politechnika Morska w Szczecinie w 2023 r. przeprowadziła badanie satysfakcji swoich usług bibliotecznych, otrzymując 273 odpowiedzi (dane z niepublikowanego raportu 2024)⁶.

NARZĘDZIA ZAGRANICZNE

Ponadto, zwłaszcza za granicą, popularnym narzędziem do badania satysfakcji użytkowników były SERVQUAL oraz LibQUAL+. W Polsce o SERVQUAL-u pisała na początku XXI w. Ewa Głowacka (Głowacka, 2000). Został on opracowany jako ramy zarządzania jakością do oceny usług w sektorze usług i handlu detalicznym. Natomiast LibQUAL+, tylko do 2016 r. wykorzystany w ponad 2500 instytucjach (por. Atkinson, 2016), opracowany został na podstawie SERVQUAL-a w 1999 r. przez Association of Research Libraries (ARL). Jest to kwestionariusz ankiety zawierający 22 pytania w ramach trzech obszarów: 1) kontrola informacji (zasoby drukowane i elektroniczne oraz dostęp do nich), 2) biblioteka jako miejsce (środowisko pracy w bibliotece), 3) wpływ usług (związany z pracownikami biblioteki i obsługą użytkowników). Zaletą LibQUAL+ niewątpliwie jest fakt, że przeprowadzanie badań przy użyciu tego narzędzia wymaga minimalnego nakładu czasu ze strony bibliotekarzy administrujących badaniem. W Polsce nie przeprowadzono dotychczas badań tym narzędziem⁷, ale w międzynarodowym piśmiennictwie można znaleźć uwagi dotyczące złożoności ankiety, czasu potrzebnego na jej wypełnienie oraz powtarzalności pytań czy niewystarczającej elastyczności narzędzia, zwłaszcza w obszarze dodawania pytań lokalnych, dotyczących konkretnej instytucji – jest taka możliwość, ale pytania wybiera się z listy gotowych, co nie zawsze jest satysfakcjonujące (Dennis et al., 2013; Russell, 2010). Mimo wszystko oprogramowanie to wydaje się najczęściej wykorzystywanym narzędziem do badania użytkowników bibliotek – wg strony LibQUAL+ korzysta i korzystało z niego ponad 1000 instytucji z kilkudziesięciu krajów. Kwestionariusz został przetłumaczony na 20 języków⁸. Najnowsze badania z wykorzystaniem LibQUAL+ lub SERVQUAL, poza – co oczywiste, skoro narzędzie promuje ARL – Stanami Zjednoczonymi, przeprowadzono: na Bahamach (Hinsey & Armbrister, 2023),

⁶ Dane z niepublikowanego raportu, korespondencja mailowa z Magdaleną Urbaniak (Politechnika Morska w Szczecinie, Biblioteka Główna), sierpień 2024 r.

⁷ Por. <https://www.libqual.org/about/participants> [dostęp: 12.12.2024].

⁸ Por. https://www.libqual.org/about/history_lq [dostęp: 12.12.2024].

w Pakistanie (Iqbal & Hussain Asad, 2023) oraz w Bangladeszu (Alam & Mezbah-ul-Islam, 2023). Asim Iqbal i Iqbal Hussain Asad (2023) w swoim artykule wspominają także o badaniach przeprowadzonych w ciągu ostatnich siedmiu lat w: Indiach, Kenii, Nigerii, Sri Lance, Wietnamie. W większości wymienionych badań jako ograniczenie wymieniano amerykańcentryzm narzędzia i problem z dostosowaniem go do lokalnych realiów, czyli wykonano tłumaczenie, które przekształciło tekst kwestionariusza z jednego języka na inny, natomiast brakuje lokalizacji – dostosowania pełnego znaczenia treści do danego kontekstu (w tym przypadku: krajowego, lokalnego, kulturowego).

W Polsce badanie użytkowników bibliotek narzędziem LibQUAL+ nie przyjęło się zapewne z ww. powodów, a także z powodu wysokiej ceny licencji (ok. 3000 USD), braku polskiej wersji kwestionariusza, ale przede wszystkim dlatego, że narzędzie AFBN wraz z całym aparatem wspierającym analizę danych oraz dającym możliwość zestawiania wyników własnych z innymi instytucjami jest wysoce satysfakcjonujące dla bibliotek, które chcą podjąć się badań swoich użytkowników.

USER EXPERIENCE (UX) W BIBLIOTEKACH

User Experience – UX (pol. *wrażenia użytkownika*) to praktyka projektowania służąca do tworzenia narzędzi i usług z perspektywy zorientowanej na użytkownika. Międzynarodowa Organizacja Normalizacyjna (ISO) kładzie bardziej pragmatyczny nacisk na rozumienie UX, podkreślając „wizerunek marki, prezentację, funkcjonalność, wydajność systemu, interaktywne zachowanie i możliwości wspomagające system, produktu lub usługi”, a także „wewnętrzny i fizyczny stan użytkownika” (Seale et al., 2022, s. 8).

UX w bibliotekach w ostatnich latach rozwija się dynamicznie, co motywowane jest chęcią aktywnego reagowania na wymagania użytkowników, aby biblioteki mogły skuteczniej projektować usługi dla swoich społeczności (Young et al., 2020). UX obejmuje szeroki zakres działań, w tym między innymi: ocenę, zaangażowanie użytkowników, projektowanie bibliotek, działania informacyjne i marketing (Seale et al., 2022).

Badania przeprowadzone w 2017 r. przez Håkana Carlssona i Tore Torngrena wśród bibliotek akademickich należących do LIBER – Ligue des Bibliothèques Européennes de Recherche / Stowarzyszenie Europejskich Bibliotek Naukowych – wykazały, że „biblioteki stosujące wysoce eksploracyjne metody, takie jak UX i mapowanie procesów, mają znacznie większą wiedzę o użytkownikach w porównaniu z bibliotekami koncentrującymi się na poszczególnych procesach i raportowaniu. Jeśli celem jest poprawa usług i podejmowanie strategicznych decyzji w oparciu o wie-

dzę użytkowników, metody etnograficzne i analityczne wydają się być bardziej skuteczne” (Carlsson & Torngren, 2020, s. 939, tłum. własne).

UX wykorzystuje metody bliskie badaniom etnograficznym. Należą do nich m.in.: ankiety, grupy fokusowe, wywiady, badania kontekstowe, mapowanie, testy użyteczności, persony, sortowanie kart czy obserwacje (Young et al., 2020). Poza inspiracją etnografią, UX opiera się również na zasadach i wartościach użyteczności i projektowania (Seale et al., 2022).

Proces UX jest zbieżny z etapami procesu marketingowego, o którym pisze Maja Wojciechowska (2023). Są to: analiza, planowanie, wdrażanie i kontrola. Natomiast, mimo że, jak słusznie zauważa Elżbieta Sroka, „termin «badania marketingowe» jest różnie interpretowany przez różnych autorów” (Sroka, 2023, s. 124), badania UX to inne zagadnienie.

Jednym z najbardziej znanych i zasłużonych propagatorów metod UX w bibliotekach jest Andrew Priestner, trener i konsultant metody UX. Od 2015 r. organizuje on w Wielkiej Brytanii międzynarodowe konferencje UXlib⁹ gromadzące bibliotekarzy, którzy wdrażają w swoich instytucjach projektowanie usług zorientowane wokół użytkowników. Jego wydana w 2021 r. książka *A handbook of user experience research & design in libraries* jest podręcznikiem, który krok po kroku opisuje zasady i sposoby przeprowadzania badań z użytkownikami bibliotek (Priestner, 2021). Działania Priestnera przyczyniły się do upowszechnienia technik UX w środowisku bibliotek akademickich, dzięki czemu częściej stosowane są jako uzupełnienie metod ilościowych w badaniach satysfakcji użytkowników. Kombinacja tych dwóch podejść daje pełniejsze wyniki i pozwala na trafniejsze analizy zachowań czytelników.

UX W BIBLIOTECE UNIWERSYTECKIEJ W WARSZAWIE (BUW)

Rozwój UX w polskich bibliotekach przeanalizowała w 2023 r. dogłębnie, także na podstawie badań własnych (dane pozyskane z wywiadów), Bożena Jaskowska (2023). Zauważyła, że spośród polskich bibliotek akademickich tylko BUW ma od 2020 r. w swojej strukturze organizacyjnej stanowisko zajmujące się projektowaniem i rozwijaniem usług z perspektywy użytkownika – pełnomocnika dyrektora ds. projektowania usług. Wyodrębnienie, nazwanie i alokowanie budżetu na ten cel to nie tylko zabieg formalny, ale także – wg skali oceny dojrzałości UX w bibliotekach akademickich zaproponowanej przez Scotta Younga z zespołem (Young et al., 2020) – jeden ze wskaźników dojrzałości (stopnia zaawansowania) we wdrażaniu usług, świadczący o rzeczywistym wsparciu zarządzających biblioteką, gdzie UX jest elementem planowania strategicznego w organi-

⁹ Por. <https://uxlib.org/> [dostęp: 12.12.2024].

zacji, zatem myśli się o nim długofalowo, a nie jako o niestabilnym, krótkim projekcie.

Young z zespołem do swoich badań zaadaptowali skalę dojrzałości UX (ang. *the UX maturity scale*) Nielsena Normana do kontekstu bibliotecznego. Wyróżnili kluczowe wskaźniki dla ośmiostopniowej skali (p. Tab. 1).

Tabela 1. Kluczowe wskaźniki dojrzałości UX w bibliotekach akademickich (Źródło: Young et al., 2020, s. 19, tłum. własne)

Stopień	Kluczowe wskaźniki
1/2	Apatia lub wrogość wobec praktyki UX; brak środków budżetowych i zasobów ludzkich przeznaczonych na UX.
3	Doraźne praktyki UX w organizacji; UX jest praktykowany, ale nieformalnie i bez przeznaczonych na ten cel środków lub zasobów ludzkich; zarządzający biblioteką nie w pełni rozumieją lub nie wspierają UX.
4	Zarządzający biblioteką zaczynają rozumieć i wspierać UX; przeznaczają środki budżetowe na UX; UX jest w pełni lub częściowo przypisany do stałego stanowiska w strukturze organizacyjnej biblioteki.
5	Osoba odpowiedzialna za UX lub grupa UX współpracuje z jednostkami w całej instytucji, a dane z badań UX są uwzględniane przy podejmowaniu decyzji organizacyjnych i strategicznych.
6	Dane z badań UX są regularnie uwzględniane w projektach i procesach decyzyjnych; różne metody UX są regularnie stosowane w wielu jednostkach instytucji.
7/8	UX jest praktykowany w całej organizacji; decyzje są podejmowane, a zasoby budżetowe są przydzielane tylko przy wykorzystaniu analizy danych z badań UX.

W momencie ukończenia tego artykułu (grudzień 2024 r.) BUW osiągnęła 5. stopień dojrzałości UX. Z dużym prawdopodobieństwem można założyć, że długo jeszcze nie osiągnie stopnia 7/8, głównie z powodu ograniczeń budżetowych oraz pewnych decyzji narzucanych z zewnątrz – BUW jest częścią dużej, państwowej uczelni, a jej funkcjonowanie regulują ustawy i rozporządzenia publikowane zarówno na poziomie krajowym, jak i instytucjonalnym. Niemniej 5. stopień wydaje się i tak bardzo dużym osiągnięciem w skali Polski.

Każda edycja badania satysfakcji użytkowników BUW łączy się z projektowaniem usług w bibliotece. W dalszej części artykułu wyjaśniono tę zależność.

BADANIE SATYSFAKCJI UŻYTKOWNIKÓW BUW

Potrzeba weryfikowania jakości usług oferowanych przez BUW pozostaje ważnym aspektem działalności biblioteki. Przejawia się to chęcią stałego monitorowania tego, jak funkcjonowanie Biblioteki jest odbierane przez jej użytkowników, stałego zadawania sobie pytania: czy to, co robi BUW, dokładnie odpowiada potrzebom jej publiczności, czy wspólnota Uniwersytetu Warszawskiego (UW) ma taką bibliotekę uniwersytecką, jaka jest jej najbardziej potrzebna, co można robić lepiej lub inaczej.

Dotychczas przeprowadzono trzy edycje badania satysfakcji. Trzon badania stanowi kwestionariusz ankiety wzorowany na AFBN, w związku z czym można stwierdzić, że w badaniu zastosowano metodę ilościową w celu oceny jakości usług na satysfakcję użytkowników BUW. Oś kwestionariusza ankiety pozostaje (i pozostanie) bez zmian, w 2. edycji dodano pytania dot. korzystania z BUW w czasie pandemii, w 3. edycji – segment racjonalno-emocjonalny (p. dalsze sekcje artykułu).

W dalszej części artykułu przedstawiono: zmiany w kwestionariuszu wykorzystanym do badania satysfakcji użytkowników BUW w stosunku do kwestionariusza zaproponowanego przez AFBN, krótkie podsumowanie wyników części ilościowej trzech edycji, a następnie skupiono się na sposobach analizy jakościowej części badania, uznając, że badania jakościowe są wciąż rzadkie w polskich bibliotekach akademickich, więc warto pokazać, jak można połączyć je z ilościowymi, a następnie, jak przeanalizować zgromadzone w ten sposób dane. Analiza statystyczna danych gromadzonych narzędziem AFBN została dobrze opisana na stronie projektu¹⁰, natomiast zdaniem autorek niniejszego artykułu analiza jakościowa może stanowić większe wyzwanie, dlatego uznano, że opisanie szczegółowo procedury analizy przyjętej w BUW pozwoli podzielić się wypracowanym *know-how* i dobrymi praktykami ze środowiskiem bibliotekarskim.

Zespół AFBN zaleca systematyczne prowadzenie badań satysfakcji użytkowników przy użyciu tego samego kwestionariusza ankiety i tych samych procedur badawczych. Natomiast systematyczność ta określana jest jako „co kilka lat” (Sobielga, 2016, s. 598) lub konkretnie co trzy lata¹¹. Taki odstęp czasowy mogą tłumaczyć warunki ekonomiczne (brak dodatkowych środków budżetowych na badania) i kadrowe (brak osób zajmujących się badaniami użytkowników). Niemniej w bibliotece akademickiej badanie użytkowników rzadziej niż co dwa lata wiąże się z ryzykiem całkowitego nieobjęcia badaniem dużej części potencjalnych respondentów.

¹⁰ Por. <https://afb.sbp.pl/afb/materialy/> [dostęp: 12.12.2024].

¹¹ Por. Webinarium „Użytkownicy bibliotek – co mają nam do powiedzenia? Badania satysfakcji użytkowników bibliotek w projekcie AFB”, 14/06/2023, <https://afb.sbp.pl/konferencje-i-seminaria/> [dostęp: 12.12.2024].

Wszak studia magisterskie trwają dwa lata (a wcześniej te osoby nie muszą studiować na tej samej uczelni, a więc korzystać z danej biblioteki), studia licencjackie – trzy lata, a po ich ukończeniu absolwentki i absolwenci mogą całkowicie z uczelni odejść, studia doktoranckie – trzy lata, a przecież nie wszyscy wypromowani doktorzy zostaną pracownikami uczelni. Właśnie z tych powodów w BUW podjęto decyzję o przeprowadzaniu badań w co drugim roku akademickim, aby objąć nimi jak najszerszej społeczność UW.

Badaniu w każdej edycji towarzyszy akcja promocyjno-informacyjna. Poza informacjami na stronie WWW, w newsletterze BUW oraz w kanałach mediów społecznościowych oraz rozesłanym w edycji 2024 mailingiem do wszystkich użytkowników BUW¹², badanie użytkowników BUW ma stałą, rozpoznawalną grafikę (por. Il. 1), w oryginale w kolorze różu magenta, który, obok odcienia zieleni Pantone 555C, jest kluczowym kolorem używanym w komunikacji wizualnej BUW.

Ankieta przygotowana jest w dwóch formatach, w wersji online i on-site. Czytelnicy decydujący się na ankietę online wypełniają interaktywny formularz, a odpowiedzi zapisywane są w formie cyfrowej. Użytkownicy, którzy skorzystają z drukowanych egzemplarzy dostępnych na miejscu, uzupełniają papierowe formularze, które następnie wrzucają do przygotowanej urny. W obu przypadkach formularze dostępne są także w wersji anglojęzycznej. Przeprowadzanie badania trwa ok. miesiąca w okresie wzmożonego ruchu czytelników, szczególnie obserwowanego w czasie sesji egzaminacyjnej lub tuż przed nią. W tym czasie przez około tydzień na miejscu pracują zatrudnieni zewnętrznie ankieterzy, którzy zachęcają wchodzących użytkowników do wypełnienia formularza.

Zatrudnienie ankieterów zewnętrznych po pierwsze zwiększa u respondentów poczucie anonimowości, ponieważ ankieter i respondent nie znają się. Po drugie – jako że ankieterzy wywodzą się ze środowiska studenckiego, nie odbiegają wiekiem od głównej grupy badanych, co sprawia, że ankieta jest lepiej odbierana, a przekaz zachęcający do jej wypełnienia może być bardziej bezpośredni. Obu opisanych zjawisk nie dałoby się osiągnąć, zatrudniając do rozdawania formularzy ankiet bibliotekarki i bibliotekarzy na co dzień pracujących w BUW.

¹² Warto zaznaczyć, że mailing do społeczności zarejestrowanych użytkowniczek i użytkowników BUW wysyłany jest niezwykle rzadko, aby nie osiągnąć efektu spamowania. Dlatego na ten ruch zdecydowano się dopiero w 3. edycji badania.



Il.1. Grafika promująca badanie satysfakcji użytkowników BUW. Autor: Marcin Laszczkowski, Oddział Promocji i Wystaw i Współpracy BUW

Do przeprowadzenia badania i opracowania jego wyników zaangażowano Studenckie Koło Naukowe Badań Marketingowych Chi-kwadrat działające przy Instytucie Socjologii UW. Wszystkie ankiety zostały zakodowane przez zespół badawczy oraz przeanalizowane za pomocą programu SPSS.

KWESTIONARIUSZ ANKIETY BUW – MODYFIKACJA ANKIETY AFBN

Opisany w niniejszym artykule proces modyfikacji formularza AFBN do potrzeb własnych jest wartościowy zwłaszcza dla tych bibliotek akademickich, które planują przeprowadzenie podobnych badań, ale zauważyły, że formularz zaproponowany przez AFBN nie pokrywa się w całości z ofertą ich biblioteki. Modyfikacje są możliwe, warto je wprowadzać, aby wyniki badania rzeczywiście odzwierciedlały satysfakcję użytkowników danej instytucji.

Jak wspomniano, trzonem badania satysfakcji użytkowników BUW był kwestionariusz ankiety przygotowany w ramach projektu AFBN. Został on zmodyfikowany i dostosowany do oferty BUW podczas przygotowań do 1. edycji badania (w 2020 r.). Wówczas te modyfikacje były największe, a w kolejnych edycjach niezbędne lub uznane za istotne zmiany wprowadzano na podstawie formularza BUW z poprzedniej edycji, czyli w 2022 r. na podstawie 2020, a w 2024 – 2022 r.

Opracowano także tłumaczenie kwestionariusza na j. angielski. Na UW z każdym rokiem przybywa obcokrajowców zarówno wśród studentów wszystkich stopni, jak i pracowników. Ponadto BUW jest biblioteką publiczną, zatem jej użytkownikiem może być każda osoba mająca ukończone 16 lat. W grupie aktywnych użytkowników BUW spoza społeczności UW jest np. spora grupa studentów innych warszawskich uczelni (co potwierdziły też wyniki badania), w tym osoby zagraniczne, studiujące na

kierunkach prowadzonych w j. angielskim. Wersja w języku angielskim występowała w każdej kolejnej edycji badania.

Kwestionariusze opracowane dla potrzeb BUW stanowią załączniki do niniejszego artykułu.

Poniżej zestawiono modyfikacje pierwszego modułu pytań (por. Il. 2). Zmieniono w nim zwrot do respondentów – zamiast skrótowego zapisu „Pan/i” zaproponowanego przez AFBN, choć typowego np. dla ankiet czy newsletterów, jednak niezbyt eleganckiego, zdecydowano, zamiast elementu różnicującego formę żeńską zapisanego po ukośniku („/i”), zapisać pełen wyraz, a także zacząć od formy żeńskiej („Pani/Pan”), aby nie eksponować formy męskiej. Ta zmiana dotyczy wszystkich pytań w kwestionariuszu ankiety dla 1. edycji badania. Ponadto, zamiast sformułowania „korzystanie w sposób wirtualny”, wprowadzono „odwiedzanie jej strony internetowej”, co wydało się w przypadku użytkowników BUW przekazem prostszym i bardziej intuicyjnym.

Największe zmiany w tym module pytań dotyczyły celów, w jakich respondenci odwiedzają bibliotekę. Formularz AFBN wymieniał ich 15, w formularzu BUW celów jest 13. Części zaproponowanych przez AFBN nie uwzględniono, ale przede wszystkim zmieniono kolejność celów wg hierarchii ważności istotnej z punktu widzenia BUW. W niektórych pytaniach dodano doprecyzowania wskazujące na usługi oferowane przez BUW. Dodano też pytanie o korzystanie ze zbiorów specjalnych w czytelnich gabinetów (to ważny aspekt działalności BUW) oraz zmieniono sens pytania dot. wyszukiwania informacji. W formularzu AFBN brzmi ono „korzystam z pomocy bibliotekarza przy wyszukiwaniu informacji”; w formularzu BUW – „poszukuję potrzebnych informacji (związanych np. z nauką, pracą zawodową, życiem codziennym)”.

Drugi moduł pytań w formularzu AFBN to pytanie skalowe „Jak Pan/i ocenia ogólnie funkcjonowanie biblioteki?”. W formularzu BUW po pierwsze to pytanie przeniesiono do modułu trzeciego, a po drugie zmodyfikowano jego treść na „Jak ogólnie ocenia Pani/Pan jakość usług bibliotecznych oferowanych w BUW?”. Zmieniono także opis ocen na skali – w formularzu AFBN skala opisana była „1 to ocena najniższa, a 5 to ocena najwyższa”; w formularzu BUW – „1 oznacza «bardzo źle»”, a 5 oznacza «bardzo dobrze»”. To był zabieg upraszczający język instrukcji, zastosowany także do trzeciego modułu pytań.

W trzecim module pytań AFBN (będącym drugim w formularzu BUW) wprowadzono najwięcej zmian. Poza wyżej wspomnianą modyfikacją opisu oceny punktów na skali zwiększono liczbę pytań. W formularzu AFBN w tym module jest 16 pytań (z czego cztery zawierają podpunkty). W formularzu BUW zawarto 22 pytań bez podpunktów. Wszystkie modyfikacje wprowadzone przez BUW wynikają ze specyfiki oferty usług biblioteki.

I. W jakim celu odwiedza Pan/i zazwyczaj bibliotekę? Proszę uwzględnić zarówno osobistą obecność w bibliotece, jak i korzystanie w sposób wirtualny.
(proszę zaznaczyć wszystkie właściwe odpowiedzi)

<input type="checkbox"/>	korzystam z informacji zamieszczonych na witrynie internetowej biblioteki i/lub na profilach biblioteki w mediach społecznościowych
<input type="checkbox"/>	korzystam z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece
<input type="checkbox"/>	korzystam z urządzeń kopiujących
<input type="checkbox"/>	korzystam z wypożyczeń międzybibliotecznych
<input type="checkbox"/>	korzystam z zasobów elektronicznych (<i>katalogi, bazy danych, czasopisma elektroniczne, książki elektroniczne, itp.</i>)
<input type="checkbox"/>	korzystam ze zbiorów biblioteki na miejscu
<input type="checkbox"/>	korzystam z pomocy bibliotekarza przy wyszukiwaniu informacji
<input type="checkbox"/>	spędzam wolny czas
<input type="checkbox"/>	stacjonarnie _____ uczestniczę w szkoleniach organizowanych przez bibliotekę
<input type="checkbox"/>	online _____
<input type="checkbox"/>	stacjonarnie _____ uczestniczę w wydarzeniach kulturalnych organizowanych przez bibliotekę
<input type="checkbox"/>	online _____
<input type="checkbox"/>	uczę się / pracuję
<input type="checkbox"/>	wypożyczam zbiory do domu
<input type="checkbox"/>	inne (jakie)

I. W jakim celu zazwyczaj odwiedza Pani/Pan BUW? Proszę uwzględnić zarówno osobistą obecność w Bibliotece, jak i odwiedzanie jej strony internetowej.
(proszę zaznaczyć wszystkie właściwe odpowiedzi)

<input type="checkbox"/>	wypożyczam zbiory do domu (<i>książki, czytniki Kindle</i>)
<input type="checkbox"/>	korzystam ze zbiorów BUW na miejscu
<input type="checkbox"/>	korzystam ze zbiorów specjalnych (w czytelniach gabinetów)
<input type="checkbox"/>	korzystam z zasobów elektronicznych (<i>katalogi, bazy danych, czasopisma elektroniczne, książki elektroniczne, biblioteka cyfrowa</i>)
<input type="checkbox"/>	uczę się / pracuję
<input type="checkbox"/>	spędzam wolny czas, spotykam się ze znajomymi
<input type="checkbox"/>	korzystam z sieci Wi-Fi dostępnej w BUW
<input type="checkbox"/>	korzystam z komputerów dostępnych w BUW
<input type="checkbox"/>	korzystam z urządzeń kopiujących (<i>ksero, drukarki, skaner</i>)
<input type="checkbox"/>	uczestniczę w wydarzeniach kulturalnych organizowanych przez BUW
<input type="checkbox"/>	poszukuję potrzebnych informacji (<i>związanych np. z nauką, pracą zawodową, życiem codziennym</i>)
<input type="checkbox"/>	uczestniczę w szkoleniach organizowanych przez bibliotekę (<i>dotyczących np. ewaluacji nauki, narzędzi bibliometrycznych, programów do zarządzania bibliografią</i>)
<input type="checkbox"/>	inne

II. 2. Zestawienie 1. modułu pytań w kwestionariuszu badania satysfakcji użytkowników biblioteki.
U góry – kwestionariusz AFBN; na dole – kwestionariusz zmodyfikowany przez BUW w 2020 r.

Zestawienie dwóch formularzy przedstawia Ilustracja 3. Podobnie jak w module pierwszym opisy kilku oferowanych usług zostały przeformułowane lub doprecyzowana. Dodano także pytania o ocenę usług ważnych z punktu widzenia BUW, takich jak obszar Wolnego Dostępu czy czytelnie zbiorów specjalnych. O ocenę zbiorów drukowanych poproszono w dwóch pytaniach – dzieląc zbiory na książki i czasopisma, których gromadzeniem i opracowaniem zajmują się osobne oddziały w BUW. Pytania dotyczące zasad wypożyczeń sformułowano jako „system i zasady wypożyczeń”, jako że nie tylko BUW, ale także 27 bibliotek wydziałowych wypożyczają wspólnie, a BUW należy także do Systemu Wypożyczeń Warszawskich (BiblioWawa)¹³ zrzeszającego siedem bibliotek wyższych uczelni warszawskich. Tutaj dodano także pytanie o działanie *self-checków*, które były wówczas względną nowością – pierwsze takie urządzenie uruchomiono w BUW w grudniu 2018 r.

Czwarty moduł formularza AFBN to pytanie otwarte dot. sugestii zmian. W wersji oryginalnej brzmi „Jeżeli w Pana/i opinii występują problemy utrudniające korzystanie z biblioteki lub ma Pan/i sugestie dotyczące usprawnienia funkcjonowania naszej instytucji, prosimy o ich wyrażenie”. Dla potrzeb badania w BUW zostało ono uproszczone i otrzymało brzmienie „Będziemy wdzięczni za wyrażenie dodatkowej opinii dotyczącej BUW. Czy coś wymaga zmiany albo poprawy? Może chcesz coś/kogoś pochwalić?”.

Piąty moduł w formularzu AFBN jest zatytułowany „Metryczka” i składa się z pytań dot. płci, wieku, statusu użytkownika (student, doktorant, pracownik naukowy), formy i częstotliwości korzystania z biblioteki. Dla celów badania w BUW rozbito ten moduł na dwa. W piątym zapytano o częstotliwość korzystania z usług BUW (bez modyfikacji treści pytania), a w szóstym o płeć, wiek i status użytkownika. Pytania o formę korzystania z biblioteki nie uwzględniono. W pytaniach o status użytkownika dodano formy żeńskie (studentka, doktorantka) oraz uczelnię (w formularzu AFBN był tylko wydział), ponieważ BUW pełni również rolę biblioteki publicznej, zatem studenci z innych uczelni też mogą z niej korzystać. Dodatkowo zmodyfikowano przedziały wiekowe na bardziej szczegółowe.

W 2. i 3. edycji badania w BUW modyfikacji było o wiele mniej i, jak wspomniano wcześniej, były one wprowadzane na podstawie formularza z wcześniejszej edycji. I tak w 2022 r. najwięcej zmian wprowadzono w module drugim, gdzie ocenie podlegają usługi biblioteczne – dodano trezor/wrzutnię książek (usługa wprowadzona w kwietniu 2020 r.) oraz dłuższe działanie biblioteki w systemie bezobsługowym (wprowadzone

¹³ Por. <http://www.bibliowawa.bg.pw.edu.pl/> [dostęp: 12.12.2024].

III. Jak Pan/i ocenia:

(wg skali od 1 do 5, gdzie 1 to ocena najniższa, a 5 to ocena najwyższa. Jeżeli Pan/i nie korzysta z danej usługi lub biblioteka jej nie oferuje, proszę wybrać opcję „NK - Nie korzystam”)

		1	2	3	4	5	NK
1	warunki lokalowe i czytelność oznakowania w bibliotece	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	wyposażenie biblioteki (umeblowanie, dostępność i jakość sprzętu)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	godziny otwarcia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	pracowników biblioteki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4a	kulturę obsługi (czytelność, nastawienie, pomoc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4b	kompetencje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4c	dystrybucyjność	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	zbiory drukowane, np. książki, czasopisma (kompletność, przydatność, liczba egzemplarzy, aktualność itp. w stosunku do oczekiwań)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	zbiory audiowizualne, np. audiobooki, filmy, nagrania (kompletność, przydatność, liczba egzemplarzy, aktualność itp. w stosunku do oczekiwań)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	zasoby elektroniczne, np. książki elektroniczne, czasopisma elektroniczne, bazy danych (kompletność, aktualność itp. w stosunku do oczekiwań)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	zasady wypożyczeń	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8a	czas realizacji zamówienia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8b	dopuszczalną liczbę egzemplarzy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8c	dopuszczalny okres wypożyczenia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	wypożyczenia międzybiblioteczne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	usługi informacyjne (informowanie o zasobach, realizacja kwerend, doradztwo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11a	wydarzenia kulturalne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11b	stacjonarne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11b	online	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12a	oferę edukacyjną	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12b	stacjonarną	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12b	online	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	witrynę internetową biblioteki (przydatność, zakres, aktualność i czytelność zamieszczonych informacji)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	profile biblioteki na portalach społecznościowych (przydatność, atrakcyjność, aktualność treści)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	możliwość korzystania z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	możliwość korzystania z urządzeń kopiujących	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

II. Jak Pani/Pan ocenia:

(według skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza „bardzo źle” a 5 oznacza „bardzo dobrze”. W przypadku, kiedy Pani/Pan nie korzysta z danej usługi, proszę wybrać opcję „NK - Nie korzystam”)

		1	2	3	4	5	NK
1	czytelność oznakowania księgozbiorów w BUW	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	wyposażenie BUW (umeblowanie, dostępność i jakość sprzętu)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	godziny otwarcia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	kulturę obsługi pracowników BUW (czytelność, nastawienie, pomoc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	zbiory drukowane – książki (kompletność, przydatność, liczba egzemplarzy, aktualność w stosunku do oczekiwań)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	zbiory drukowane – czasopisma (kompletność, przydatność, liczba egzemplarzy, aktualność itp. w stosunku do oczekiwań)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	obszar Wolnego Dostępu (aktualność zbiorów, oznakowanie, dostępność)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	czytelnie zbiorów specjalnych (dostępność, warunki do pracy, obsługa)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	zasoby elektroniczne, np. ebooki, czasopisma elektroniczne, bazy bibliograficzne i pełnotekstowe (kompletność, aktualność w stosunku do oczekiwań)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	catalog bibliotek UW (intuicyjność i łatwość wyszukiwania, sposób prezentowania danych)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	system i zasady wypożyczeń - czas realizacji zamówienia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	system i zasady wypożyczeń - dopuszczalną liczbę egzemplarzy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	system i zasady wypożyczeń - dopuszczalny okres wypożyczeń	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	system i zasady wypożyczeń - obsługa w Wypożyczalni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	system i zasady wypożyczeń - działanie self-checków	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	usługi informacyjne (informowanie o zbiorach, wyszukiwanie zbiorów i informacji)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	wydarzenia kulturalne (wystawy, pokazy, spotkania organizowane przez BUW)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	oferę edukacyjną (szkolenia, kursy, warsztaty, seminaria organizowane przez BUW)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	witrynę internetową BUW (przydatność, zakres, aktualność i czytelność zamieszczonych informacji)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	kanaly społecznościowe prowadzone przez BUW (Facebook, Instagram, Blog)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	możliwość korzystania z komputerów i Internetu dostępnych w BUW	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	możliwość korzystania z urządzeń kopiujących (np. ksero, drukarek, skanera)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

II. 3. Zestawienie 3. modułu pytań w kwestionariuszu badania satysfakcji użytkowników biblioteki. Po lewej – kwestionariusz AFBN; po prawej – kwestionariusz zmodyfikowany przez BUW w 2020 r. (gdzie jest to moduł 2.)

w 2021 r.). Do oceny kanałów społecznościowych prowadzonych przez BUW dodano Twittera.

Druga edycja badania przypadła na czas postpandemiczny, dlatego dodano dwa moduły pytań dot. usług BUW oferowanych w trakcie pandemii. Pierwsze dotyczyło częstotliwości odwiedzania BUW, a drugie usługi wprowadzone w tym czasie (por. Il. 4).

VII. Jak Pani/Pan ocenia usługi wprowadzone na czas pandemii

(według skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza „bardzo źle” a 5 oznacza „bardzo dobrze”. W przypadku, kiedy Pani/Pan nie korzysta z danej usługi, proszę wybrać opcję „NK - Nie korzystam”)

		1	2	3	4	5	NK
1	usługa skanowania zbiorów BUW	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	tymczasowa wypożyczalnia miejscowa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	samoobsługowy regał książek zamówionych z magazynu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Il. 4. Moduł pytań dotyczących usług BUW wprowadzonych na czas pandemii (edycja 2022 badania)

W module pytań zatytułowanych „Metryczka” dodano opcję „Inna” w pytaniu o płeć oraz opcję „jednolite studia magisterskie” w pytaniu o status użytkownika. Na UW nadal na kierunkach Prawo oraz Psychologia studia trwają pięć lat, naprawiono brak takiej opcji w formularzu 1. edycji. Dodano także feminatyw „pracownica uczelni”.

W trzeciej edycji badania uwzględniono wcześniejsze modyfikacje pytań i wprowadzono kolejne. Przede wszystkim zmieniła się forma zwrotu do respondentów. Zrezygnowano z dotychczasowego Pani/Pan na rzecz bezpośredniego zwrotu w 2. os. l. pojedynczej (np. „jak oceniasz”). Tą zmianą kierowało szeroko obserwowane skracanie dystansu w publicznym komunikowaniu oraz równoważność w różnorodności – inkluzywne podejście do osób nieidentyfikujących się z płcią żeńską lub męską. W kilku pytaniach dodano lub zmodyfikowano doprecyzowania ich treści. W module drugim, gdzie ocenie podlegają usługi biblioteczne – dodano pracę w systemie całodobowym (wprowadzoną w październiku 2023 r.), pytanie o ocenę komunikacji (jasność, aktualność komunikatów przekazywanych przez BUW) oraz o ocenę możliwości korzystania z kabin pracy indywidualnej i grupowej. Do grupy pytań dot. systemu i zasad wypożyczeń dodano prośbę o ocenę książkomatu (usługa wprowadzona w sierpniu 2022 r.). Nie pytano już o pracę BUW w pandemii, natomiast wprowadzono moduł pytań racjonalno-emocjonalnych, którym poświęcono odrębną sekcję w niniejszym artykule.

ANALIZA DANYCH ILOŚCIOWYCH – PODSUMOWANIE TRZECH EDYCJI

W dotychczasowych trzech edycjach badania profil statystycznego respondenta – użytkownika BUW właściwie się nie zmienia. Można scharakteryzować go jako: studentkę lub studenta stacjonarnych studiów 1. stopnia, w wieku 19-24 lat, odwiedzającego BUW kilka razy w tygodniu lub kilka razy w miesiącu, studiującego na Uniwersytecie Warszawskim lub Warszawskim Uniwersytecie Medycznym. W hierarchii ważności celów, w których zazwyczaj odwiedza on BUW na czterech pierwszych miejscach są: 1) uczy się, pracuje; 2) korzysta ze zbiorów BUW na miejscu; 3) korzysta z sieci Wi-Fi dostępnej w BUW; 4) wypożycza zbiory do domu, z tym, że w 1. i 2. edycji badania (2020, 2024 r.) wypożyczanie uplasowało się na trzecim miejscu. Po pandemii liczba wypożyczeń zmalała, co znalazło też odzwierciedlenie wśród celów odwiedzin respondentów.

Pierwszą edycję badania przeprowadzono w styczniu 2020 r. (por. Zał. 1 – kwestionariusz ankiety do tej edycji). W 2020 r. udało się zebrać głosy 3995 respondentów, 1976 osób wypełniło ankietę w postaci papierowej, 2020 – w formie online (w tej grupie 171 osób zadeklarowało, że nie są użytkownikami BUW – zależało nam na pozyskaniu opinii także reprezentantów tej grupy, o czym dalej w niniejszym artykule). Ogólna ocena satysfakcji użytkowników BUW to 4,15 – w pięciostopniowej skali. To ocena wyjątkowo satysfakcjonująca, jej utrzymanie stało się dla BUW wyzwaniem na kolejne edycje badania.

Drugie badanie satysfakcji użytkowników BUW zostało przeprowadzone w terminie 6 czerwca-7 lipca 2022 r. Uzyskano 2397 odpowiedzi, 1805 osób wypełniło ankietę w postaci papierowej, 592 – w formie online, 22 osoby zadeklarowały, że nie są użytkownikami BUW. Ogólna ocena satysfakcji użytkowników BUW to 4,04. (por. Zał. 2 – kwestionariusz ankiety do tej edycji).

Trzecie badanie satysfakcji użytkowników BUW odbyło się w terminie 6 maja-10 czerwca 2024 r. Uzyskano 4752 odpowiedzi, 1557 osób wypełniło ankietę w postaci papierowej, 3195 – w formie online, 319 osób zadeklarowało, że nie są użytkownikami BUW. Ogólna ocena satysfakcji użytkowników BUW to 4,27 (por. Zał. 3 – kwestionariusz ankiety do tej edycji).

Ze względu na bardzo obszerny wolumen danych ilościowych niemożliwe jest przedstawienie ich w niniejszym artykule w sposób kompletny. Zdecydowano się na przedstawienie usług BUW najlepiej i najgorzej ocenianych w każdej edycji oraz tych, z których niekorzystająca liczba respondentów jest znacząca. Jak podkreślono wcześniej, głównym tematem niniejszego artykułu jest proces przygotowania i przeprowadzania badania ankietowego oraz analiza danych jakościowych.

Tabele 2. i 3. przedstawiają zestawienie wybranych danych ilościowych z trzech edycji badania.

Tabela 2. Zestawienie liczby respondentów w trzech edycjach badania

Edycja	2020	2022	2024
Kwestionariusz drukowany (dystrybuowany w BUW)	1976	1805	1557
kwestionariusz online	2019	592	3195
RAZEM	3995	2397	4752
nieużytkownicy (kwestionariusz online)	171	22	319
Ogólna ocena	4,15	4,04	4,27

Tabela 3. Zestawienia poszczególnych kryteriów oceny ilościowej w trzech edycjach badania

Kryterium	Ed. 2020	Ed. 2022	Ed. 2024
najlepiej oceniane	Godziny otwarcia: 53% odpowiedzi bardzo dobrze	Kultura obsługi pracowników BUW (życzliwość, nastawienie, pomoc): 59% odpowiedzi bardzo dobrze	Godziny otwarcia: 91% odpowiedzi bardzo dobrze
najgorzej oceniane	Możliwość z korzystanie z internetu i komputerów w BUW: 8% odpowiedzi bardzo źle i dość źle	Wydarzenia kulturalne (wystawy, pokazy, spotkania organizowane przez BUW): 16% odpowiedzi bardzo źle i dość źle	Wyposażenie (umeblowanie, dostępność i jakość sprzętu): 9% odpowiedzi bardzo źle i dość źle
najbardziej obciążone	Oferta edukacyjna (szkolenia, kursy, warsztaty): 80% odpowiedzi nie korzystam	Oferta edukacyjna (szkolenia, kursy, warsztaty): 81% odpowiedzi nie korzystam	Oferta edukacyjna (szkolenia, kursy, warsztaty): 80% odpowiedzi nie korzystam

MODUŁ RACJONALNO-EMOCJONALNY

Jak zauważa Lidia Derfert-Wolf (2023), tradycyjne statystyki nie dostarczają przekonujących, niepodważalnych dowodów wpływu usług bibliotecznych. Odpowiedzi na pytania o wykorzystanie, znajomość i częstotliwość korzystania z usług dostarczają danych ilościowych, które mogą pokazać tendencje rozwoju oraz wskazać konieczność lepszej promocji. Od lat zauważalna jest jednak potrzeba zbadania postaw użytkowników, oddziaływania miękkiego instytucji na użytkowników, badania wartości i wpływu instytucji.

Wykorzystanie odwołań emocjonalnych i racjonalnych w badaniach marketingowych wykorzystywane jest z powodzeniem od dość dawna (por. np. Dolińska-Weryńska, 2015; Falkowski & Grochowska, 2008). Stwierdzenia emocjonalne „chwytają za serce” i wywołują uczucia, a racjonalne dostarczają logicznych argumentów i faktycznych informacji. Analiza takiego podwójnego podejścia w badaniach może znacznie zwiększyć skuteczność działań.

W 3. edycji badania satysfakcji użytkowników BUW zdecydowano się na przeniesienie tej metodologii z marketingu do ewaluacji usług, wprowadzając sześć stwierdzeń – trzy emocjonalne i trzy racjonalne (por. Il. 2) – i prosząc o ocenę stopnia zgadzania się z nimi.

VI. Prosimy o ocenę poniższych stwierdzeń

(według skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza „zdecydowanie się nie zgadzam”, a 5 oznacza „zdecydowanie się zgadzam”)

		1	2	3	4	5
1	BUW to miejsce dla mnie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Wizyta w BUW inspirowuje i motywuje mnie do nauki lub pracy.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	W BUW czuję się swobodnie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Jeśli szukam miejsca do nauki lub pracy, BUW jest adekwatnym wyborem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	W BUW mam dostęp do wszystkich zasobów, których potrzebuje do nauki lub pracy.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	BUW zapewnia wygodną przestrzeń do nauki lub pracy.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Il. 5. Moduł emocjonalno-racjonalny. Fragment kwestionariusza ankiety

Ogólnie BUW postrzegana jest pozytywnie zarówno w aspekcie emocjonalnym, jak i racjonalnym (średnia ocen 4.07/5). Zauważalna jest natomiast niższa ocena stwierdzeń emocjonalnych wśród respondentów online – można to wytłumaczyć faktem, iż ocena emocjonalna związana jest z doświadczeniem miejsca i usług, tymczasem zdecydowana mniejszość respondentów online deklaruje częste (kilka razy w tygodniu) fizyczne

korzystanie z BUW w porównaniu z respondentami ankiety drukowanej. Stąd ich większa racjonalność w ocenie.

Jeśli chodzi o aspekt racjonalny, uzyskane dane można najogólniej interpretować następująco: respondenci czują się w BUW dobrze, ale napotykają problemy (np. brak miejsc podczas sesji, niewystarczające oświetlenie, całkowity zakaz jedzenia w bibliotece czy nieintuicyjne ksero), co obniża ich ocenę satysfakcji w aspekcie racjonalnym.

Warto zwrócić uwagę, że respondenci spoza UW oceniają BUW w aspekcie emocjonalnym wyżej niż ci należący do społeczności UW. Może to wynikać z faktu, że pierwsi doceniają BUW, porównując ją np. z biblioteką macierzystej uczelni, a drudzy mają wysokie oczekiwania względem biblioteki swojego uniwersytetu, zajmującego przecież 1. miejsce w edycji 2024 dorocznego rankingu szkół wyższych¹⁴.

Podsumowując – przywiązanie emocjonalne użytkowników, ocenione w sumie na 4.17/5, to cenna wartość i duża siła BUW. Warto dokładać starań, aby utrzymywać je na podobnym poziomie.

ANALIZA DANYCH JAKOŚCIOWYCH – PODSUMOWANIE TRZECH EDYCJI

W 2019 r. ukazał się dokument pt. *Strategia Biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie na lata 2019-2023* (Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie, 2019). Powstał on na podstawie spotkań warsztatowych bibliotekarek i bibliotekarzy BUW, podczas których skupiono się na następujących obszarach pracy biblioteki: ludzie, zbiory/usługi oraz budynek/miejsce. W efekcie tej kolektywnej pracy wyodrębniono trzy obszary strategiczne dla BUW. Są to: społeczność, zasoby, przestrzeń.

W analizie danych jakościowych zgromadzonych w badaniu satysfakcji użytkowników BUW za kategorie tematyczne przyjęto obszary zdefiniowane analogicznie do tych określonych w *Strategii BUW*.

Analiza danych jakościowych stanowi osobne zadanie przy analizie danych. Zgromadzone komentarze dostarczają bardzo obszerny materiał do badań, a wnioski z nich stanowią materiał do wprowadzania zmian, nowych usług i lepszej komunikacji z użytkownikami. Liczba pozostawionych komentarzy w kolejnych edycjach wynosiła: w 2020 r. – 1250, w 2022 r. – 832, w 2024 r. – 2519. Przy pracy nad analizą tego typu danych potrzebne jest szczególne podejście. Użytkownicy, którzy pozostawili opinię, poświęcili swój czas, aby zwrócić szczególną uwagę na aspekt wymagający poprawy lub pochwały. Przy analizie materiału należy pamiętać, żeby każdy komentarz traktować tak samo – jako cenną informację zwrot-

¹⁴ Por. <https://2024.ranking.perspektywy.pl/ranking/ranking-uczelni-akademickich> [dostęp: 12.12.2024].

ną. Praca nad takimi danymi jest bardziej wymagająca niż analiza danych ilościowych. Konieczne jest precyzyjne czytanie (czasem żmudne rozczytywanie) opinii respondentów oraz systematyczne podejście do sortowania komentarzy w zależności od poruszonego tematu lub tematów. Kolejne edycje badania satysfakcji w BUW pozwoliły wypracować skuteczną i użyteczną formułę kategoryzacji danych jakościowych. Komentarze w formie danych surowych umieszczone są na matrycy, a następnie kodowane przy użyciu kilkudziesięciu wcześniej zdefiniowanych kategorii. Warto pamiętać, że niektóre komentarze bywają krótkie i jednowątkowe, ale najczęściej występują takie, które poruszają wiele aspektów. Dlatego ważne jest odpowiednie i dokładne oznaczenie wszystkich tematów poruszanych w każdym z komentarzy, gdyż jedna wypowiedź respondenta może zostać przypisana do różnych kategorii. Wynikiem pracy jest tabela przestawna, za pomocą której można wygenerować spis komentarzy dotyczących konkretnego tematu. Dzięki temu możemy policzyć, ile razy dana uwaga czy sugestia pojawiła się w odpowiedziach respondentów.

Czytanie komentarzy w kolejnych edycjach pozwala na śledzenie ważnych dla użytkowników wątków. Można zaobserwować, że niezmiennie istotne są aspekty związane z budynkiem i infrastrukturą. We wszystkich edycjach badania jednymi z najbardziej popularnych tematów były: dostępność i jakość toalet, gniazdko i połączenie wi-fi. Kolejne dotyczą liczby i jakości miejsc do siedzenia (szczególnie w trakcie sesji), miejsc do spożywania posiłków, temperatury w budynku i przestrzegania ciszy. Dopiero w dalszej kolejności istotne są usługi i zasoby biblioteczne.

Ciekawe jest śledzenie kwestii, w przypadku których w kolejnych latach wprowadzane były zmiany w BUW. I tak np. w edycji 2020 i 2022 jednym z najistotniejszych dla respondentów tematów była kwestia organizacji imprez w przestrzeni bibliotecznej i przez to częstego zamykania BUW dla czytelników. W 2022 r. był to najczęściej pojawiający się zarzut (w połowie komentarzy). W 2023 r. liczba imprez w bibliotece została zredukowana, czego efekt widać w badaniu z 2024 r. (niecałe 5% komentarzy). Innym często komentowanym tematem były czas otwarcia BUW. W edycjach 2020 i 2022 wiele opinii koncentrowało się wokół zbyt krótkich godzin pracy wieczorami oraz w weekendy (25% komentarzy). Od 1 października 2023 r. BUW przeszła w tryb pracy całodobowej. Odzwierciedla to opinie w badaniu z 2024 r. Nie tylko prawie nie skarżono się na godziny otwarcia, ale też wyrażono w kwestionariuszu ankiety wiele pochwał (7% komentarzy).

Tematyka pochwał od użytkowników jest bardzo różnorodna i daje punkt wyjścia do stwierdzenia, które usługi i elementy działają wyjątkowo dobrze. W badaniach BUW regularnie pojawiają się pochwały dotyczące wszystkich nowych wprowadzanych udogodnień dla czytelników. Chwalone są: selfczeki, puffy z przestrzeni Wolnego Dostępu, kącik z mi-

krofałówką (ulożony poza przestrzenią biblioteczną). Bardzo doceniana jest też przestrzeń biblioteki i ogrodu oraz atmosfera sprzyjająca nauce. Najprzyjemniejszymi komentarzami są zawsze te doceniające pracowników biblioteki. Co roku jest wiele opinii, w których użytkownicy wyrażają się z uznaniem o jakości pracy, sympatii i kompetencji bibliotekarzy i bibliotekarek z BUW.

NIEUŻYTKOWNICY BUW – PODSUMOWANIE TRZECH EDYCJI BADANIA

Badania nieużytkowników bibliotek (ang. *non-users*) w Polsce wciąż stanowią margines działalności bibliotecznej. Od strony metodologicznej to zagadnienie opisano dobrze w książce pt. *Z biblioteką czy bez? Badanie nieużytkowników biblioteki* (Budrowska i in., 2020), jednak autorzy skupili się na bibliotekach pedagogicznych i publicznych. Według wiedzy autorki niniejszego artykułu dotychczas badania nieużytkowników, poza BUW, przeprowadzono w bibliotekach uniwersytetów w: Łodzi, Toruniu i Wrocławiu. W BUW badanie nieużytkowników przeprowadzane jest równoległe z badaniem satysfakcji, wykorzystywany jest do niego odrębny formularz składający się z 5 pytań zamkniętych, niezwiązany z AFBN. W trzech dotychczasowych edycjach badania liczba respondentów nieużytkowników była niewielka (por. Tab. 2). Wiąże się to z faktem, że ten kwestionariusz dostępny jest wyłącznie online, a BUW nie przeprowadza akcji informacyjno-promocyjnej w innych lokalizacjach¹⁵. A właśnie oddalenie miejsca nauki lub pracy respondentów-nieużytkowników jest najczęściej wymienianym powodem niekorzystania z BUW. Drugim w hierarchii ważności jest korzystanie wyłącznie ze zbiorów elektronicznych.

Pełną treść kwestionariusza dla nieużytkowników przedstawiono w załączniku 4. W tabeli 4 przedstawiono zestawienie odpowiedzi na trzy kluczowe dla nas pytania, czyli „Dlaczego nie korzysta Pani/Pan stacjonarnie z BUW?”, „Czy korzysta Pani/Pan z innej biblioteki?” oraz „Co mogłoby skłonić Panią/Pana do korzystania z BUW?”.

¹⁵ Co istotne, jednostki UW zlokalizowane są w ponad 100 budynkach w wielu miejscach w Warszawie. Można też wyróżnić trzy główne kampusy (Główny, Ochota, Służewiec), oddalone od siedziby BUW od 700 metrów do 12 kilometrów, por. <https://tinyurl.com/37tpkcuj> [dostęp: 12.12.2024].

Tabela 4. Zestawienie odpowiedzi na wybrane pytania w kwestionariuszu dla nieużytkowników BUW w trzech edycjach badania

Edycja	2020	2022	2024
Dlaczego nie korzysta Pani/Pan stacjonarnie z BUW? (pyt. wielokrotnego wyboru)			
jest mi nie po drodze (za daleko od miejsca mojej nauki/pracy/zamieszkania)	72,41%	40,91%	35,50%
korzystam z zasobów BUW zdalnie	37,36%	40,91%	27,70%
nie potrzebuję zasobów BUW do pracy / nauki	27,01%	9,09%	15,40%
nie mam czasu	26,44%	4,55%	10,70%
nie odpowiada mi budynek BUW	4,60%	13,64%	3,80%
pracownicy BUW nie są przyjaźni	5,17%	0,00%	3,30%
w BUW jest za głośno	2,30%	9,09%	2,80%
Czy korzysta Pani/Pan z innej biblioteki?	TAK	TAK	TAK
biblioteka wydziałowa	68,21%	40,91%	65,30%
Biblioteka Narodowa	8,09%	13,64%	12,40%
inna biblioteka naukowa	23,12%	18,18%	32,40%
biblioteka publiczna	52,60%	36,36%	22,00%
Co mogłoby skłonić Panią/Pana do korzystania z BUW?			
nic, nie zamierzam korzystać z BUW	38,60%	27,27%	37,1%
więcej sal do pracy indywidualnej	21,05%	9,09%	28,60%
zasoby lepiej odpowiadające moim potrzebom	20,47%	18,18%	25,50%
lepsza informacja o ofercie BUW	35,09%	0,00%	23,90%
lepsze warunki do pracy i nauki	19,30%	9,09%	20,50%
bardziej przyjazna obsługa	10,53%	9,09%	7,30%
więcej sal do pracy grupowej	8,19%	0,00%	5,00%
zmiana godzin otwarcia Biblioteki	7,02%	4,55%	3,10%

Co ciekawe, w trzech edycjach badania większość respondentów-nieużytkowników przyznała, że posiada kartę czytelnika BUW, ale po prostu jej nie wykorzystuje do wizyt w budynku biblioteki. Co oznacza, że są to tzw. nieużytkownicy z wyboru. Podsumowując, profil nieużytkownika BUW można scharakteryzować następująco: mieszka i/lub studiuje daleko od budynku BUW (tzw. czynniki środowiskowe), najczęściej korzysta z biblioteki wydziałowej, jest posiadaczem karty uprawniającej do korzystania z BUW, ale nie zamierza z niej korzystać w najbliższym czasie, zna usługi BUW oferowane online, do korzystania z BUW mogłoby zachęcić

go: więcej sal do pracy indywidualnej, lepsza informacja o ofercie BUW oraz większa ilość literatury z jego dyscypliny.

DZIAŁANIA POANKIETOWE

Informacja zwrotna dla społeczności BUW. Informacja zwrotna jest istotnym elementem procesu badania satysfakcji użytkowników. Komunikacja dot. wyników ankiety była od początku priorytetem w BUW. Użytkownicy (nie tylko respondenci) mają prawo być zainteresowani analizą wyników oraz tym, jak wnioski z badania zostaną wdrożone do codziennego działania biblioteki.

Podsumowanie raportu w formie interaktywnej infografiki opracowanej w programie Genially umieszczane jest na stronie internetowej BUW. Przedstawione są na niej fragmenty tabel w podziale na kategorie: przestrzeń, wyposażenie, jakość obsługi, zbiory i zasoby, katalog, wypożyczenia, usługi i wydarzenia oraz komunikacja. Dodatkowo prezentowane są wybrane, najciekawsze fragmenty analizy danych z badania oraz wyciąg z komentarzy. Wnioski z badania przedstawiane są także w mediach społecznościowych BUW w postaci serii postów z omówieniem każdej z kategorii.



Il. 6. Interaktywna prezentacja podsumowująca 2. edycję badania. Wykonana w programie Genially, link: <https://view.genially.com/63e21b498a03770012.53e17f/interactive-content-ankiety-buw> [dostęp: 12.12.2024]



Il. 7. Interaktywna prezentacja podsumowująca 3. edycję badania. Wykonana w programie Genially, link: <https://view.genially.com/66e3df8a1d908d0c155227f2/interactive-content-ankiety-buw-2024> [dostęp: 12.12.2024]

Projektowanie usług. Przeanalizowane wyniki z badań są także punktem wyjścia do wprowadzania zmian, projektowania nowych i zrewidowania istniejących usług bibliotecznych. Wiedząc, jak użytkownicy postrzegają ofertę BUW, które jej elementy są cenione, a które zupełnie niezauważalne, można efektywniej planować działania służące poprawie jakości. Podstawą działań w zakresie UX są wrażenia użytkownika. Stąd, mając tak precyzyjne i bezpośrednie opinie, które pozostawiają respondenci w ankietach, łatwiej określić kierunek zmian wprowadzanych w BUW. Dzięki regularnemu przeprowadzaniu kolejnych badań można też niemal na bieżąco sprawdzić, czy BUW idzie w dobrym kierunku i czy zaproponowane zmiany są tymi, których oczekuje społeczność.

Wyniki ankiet jasno wskazują priorytety użytkowników. Najważniejsza jest wygodna, użyteczna i bezpieczna przestrzeń do pracy i nauki, rozumiana jako: odpowiednie wyposażenie, zapewnienie dostępu do gniazdek elektrycznych, oświetlenia, połączenia internetowego, optymalna temperatura, czyste i dostępne toalety, cisza. Większość z tych potrzeb nie jest łatwa do wprowadzenia, biorąc pod uwagę nakład kosztów i komplikacje techniczne. Jednak, jeśli instytucja chce być postrzegana jako przyjazna użytkownikowi (ang. *user friendly*), musi brać te potrzeby jako punkt wyjścia i inwestować raczej w poprawę właśnie tych elementów infrastruktury, niż np. w organizację wystaw dla czytelników, których odbiór jest marginalny (72% respondentów nie korzysta z takiej oferty w BUW). BUW, jak każda inna biblioteka akademicka funkcjonująca w ramach dużej instytucji, jaką jest uniwersytet, nie może sobie pozwolić samodzielnie

na większe inwestycje, takie jak: wymiana instalacji elektrycznej, przebudowa budynku czy zakup nowego wyposażenia. Wdrażane są więc małe zmiany, dalej jednak mieszczące się w wyrażanych oczekiwaniach użytkowników, czyli poprawa nawigacji w budynku (układ i oznakowanie zbiorów oceniana na „bardzo dobrze” w kolejnych edycjach na: 26%, 32% i 33%), reorganizacja przestrzeni na czas sesji (w 2022 r. 10%, a w 2024 r. 8% komentarzy z ankiet dotyczyło uwag o dostępności miejsc) czy kampania edukacyjna o poprawnym zachowaniu w bibliotece (komentarze o braku ciszy, braku znajomości zasad¹⁶).

Projektowanie oznacza też wprowadzenie usług, które nie są bezpośrednio oczekiwane przez użytkowników, ale są wynikiem analizy ich potrzeb. Wspomniane wcześniej otwarcie BUW 24/7 poprzedzone było kilkuletnimi testami przedstawiania użytkowników biblioteki na tryb samoobsługowy, kiedy to żaden bibliotekarz nie dyżuruje w informatorium ani wypożyczalni. Czytelnik zdany na siebie musi samodzielnie poradzić sobie w przestrzeni biblioteki, wyszukać informację na stronie, znaleźć książkę z pomocą map, wypożyczyć ją w selfczeku lub odebrać z książkomatu. W kolejnych edycjach badania sprawdzano odbiór tych elementów funkcjonowania biblioteki, zauważając zwiększające się zaufanie do takiego trybu działania. Działanie selfczeków z oceny „bardzo dobrze” na poziomie 16% w 2020 r. skoczyło na 30-33% w edycjach 2022 i 2024, trezoru – z 5% na 28-30%. Ocena usług informacyjnych przez trzy edycje urosła przy ocenie „bardzo dobrze” z poziomu 24% w 2020 r. na 31%. Widać, że wprowadzenie otwarcia non-stop w 2024 r. nie zatrzymało tej rosnącej tendencji zadowolenia. Samo działanie biblioteki w trybie bezobsługowym oceniane jest „bardzo dobrze” w 2022 r. na poziomie 48%, a w 2024 r. – na poziomie 54%.

Dużym wyzwaniem jest sytuacja, gdy usługi istotne dla biblioteki, okazują się być mało ważne dla użytkowników. Już w pierwszej edycji zastanawiająca była słaba rozpoznawalność oferty edukacyjnej BUW. W pytaniu o cel odwiedzin w BUW odpowiedź „uczestniczę w szkoleniach organizowanych przez bibliotekę” wybrało jedynie 2% respondentów. Podobnie w pytaniu o ocenę oferty edukacyjnej – aż 80% respondentów wybrało odpowiedź „nie korzystam”. Był to alarmujący wynik, gdyż usługi szkoleniowe są podstawą działalności edukacyjnej BUW. W procesie analizy tego zjawiska uznano, że słaba rozpoznawalność szkoleń nie wynika z braku potrzeby użytkowników do pogłębiania wiedzy (usługi informacyjne BUW są ocenione bardzo dobrze przez 33% respondentów w 2024 r. i przez 31% w 2022 r.), ale raczej zbyt małej ich promocji. W kolejnych latach postanowiono wzmocnić widoczność tej oferty na stronie internetowej oraz w mediach społecznościowych. Badanie w 2022 r. wykazało

¹⁶ <https://www.buw.uw.edu.pl/buw-zycziwych-sow/> [dostęp: 12.12.2024].

nieznaczny wzrost; szkolenia jako cel odwiedzin wybrało 3% respondentów, ale w pytaniu o ocenę oferty edukacyjnej aż 81% wybrało odpowiedź „nie korzystam”. Widać było, że problem tkwił nie tylko w promocji szkoleń. W kolejnych latach postarano się dodatkowo o rozszerzenie oferty oraz łatwiejszą dostępność (rezygnacja z zapisów). Zmieniona została też forma pytania w ankiecie tak, by było jasne, że pytano również o podstawowe szkolenie biblioteczne a nie wyłącznie o specjalistyczne szkolenia („uczestniczę w szkoleniach bibliotecznych na miejscu i online w tym obowiązkowych na platformie Kampus, np. BUW od podstaw”). W 2024 r. 5% respondentów wybrało szkolenia jako cel odwiedzin w BUW, dalej jednak 80% zaznaczało „nie korzystam” w ocenie oferty. Daje to pole do dalszej pracy w tej dziedzinie. Planowana jest gruntowna przebudowa strony internetowej, aby w bardziej intuicyjny sposób użytkownicy mogli trafić na propozycje szkoleń.

OGRANICZENIA BADAŃ

Do ograniczeń zaliczyć można niezastosowanie 1:1 narzędzia zaproponowanego przez program AFBN. Nie wpływa to na jakość, przebieg i analizę badania przeprowadzonego w BUW, ale uniemożliwia włączenie wyników z BUW do puli ogólnopolskich wyników uzyskanych w grupie bibliotek akademickich oraz ich porównanie. Paulina Milewska (2018) pisała o korzyściach takiego porównania własnych wyników ze średnią krajową, co pozwala na sprawdzenie, czy własna biblioteka nie odbiega od standardów krajowych lub wręcz odkrycie, że wyróżnia się na tle innych bibliotek tego samego typu.

KIERUNKI PRZYSZŁYCH BADAŃ

Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie chce być organizacją uczącą się, zgodnie z charakterystyką tego zagadnienia przedstawioną przez Petera M. Senge'a (2012). Regularne badania satysfakcji użytkowników to składnik procesu różnych interakcji, w wyniku którego powstaje długookresowa wizja organizacji będąca elementem planu strategicznego (tu: optymalizacji usług BUW). W przeciwieństwie do tradycyjnej, hierarchicznej organizacji w BUW ten proces nie uzewnętrznia się z najwyższych szczebli zarządzania instytucją, a powstaje w procedurach oddolnych. Kwestionariusz ankiety podlega modyfikacjom, uznawane są pomyłki, dąży się do modyfikacji jego treści, niemniej zachowana jest dbałość o powtarzalność kryteriów, aby zachować jakość trackingu. BUW dąży także do rozwijania modułu racjonalno-emocjonalnego dla celów kolejnych edycji badań satysfakcji użytkowników.

III. Jak ogólnie ocenia Pani/Pan jakość usług bibliotecznych oferowanych w BUW?

(według skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza „bardzo źle”, a 5 oznacza „bardzo dobrze”)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

IV. Będziemy wdzięczni za wyrażenie dodatkowej opinii dotyczącej BUW.

Czy coś wymaga zmiany albo poprawy? Może chce Pani/Pan coś/kogoś pochwalić?

.....
.....
.....
.....
.....

V. Jak często korzysta Pani/Pan z usług BUW?

- kilka razy w tygodniu
- kilka razy w miesiącu
- przynajmniej raz w miesiącu
- rzadziej niż raz w miesiącu
- przynajmniej raz w roku
- korzystam sporadycznie (rzadziej niż raz w roku)

VI. Metryczka

Płeć:

- Kobieta
- Mężczyzna

Wiek:

- 15 - 18
- 19 - 24
- 25 - 30
- 31 - 40
- 41 - 50
- 51 - 60
- powyżej 60 lat

Status użytkownika:

- studentka/student
- studia I stopnia
- studia II stopnia
- studia podyplomowe
- studia stacjonarne
- studia niestacjonarne

doktorantka/doktorant

pracownik uczelni

nauczyciel akademicki

niebędący nauczycielem akademickim

inny

Uczelnia:

Wydział:

III. Jak ogólnie ocenia Pani/Pan jakość usług bibliotecznych oferowanych w BUW?

(według skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza „bardzo źle”, a 5 oznacza „bardzo dobrze”)

1 2 3 4 5

IV. Będziemy wdzięczni za wyrażenie dodatkowej opinii dotyczącej BUW.

Czy coś wymaga zmiany albo poprawy? Może chce Pani/Pan coś/kogoś pochwalić?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

V. Jak często korzysta Pani/Pan z usług BUW?

- kilka razy w tygodniu
- kilka razy w miesiącu
- przynajmniej raz w miesiącu
- rzadziej niż raz w miesiącu
- przynajmniej raz w roku
- korzystam sporadycznie (rzadziej niż raz w roku)

VI. Jak często odwiedzał/a Pan/Pani BUW w czasie pandemii?

- kilka razy w tygodniu
- kilka razy w miesiącu
- przynajmniej raz w miesiącu
- rzadziej niż raz w miesiącu
- korzystałem/am tylko z zasobów elektronicznych (katalogi, bazy danych, ebooki, czasopisma elektroniczne, biblioteka cyfrowa)
- nie odwiedzałem/am

VII. Jak Pani/Pan ocenia usługi wprowadzone na czas pandemii:

(według skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza „bardzo źle” a 5 oznacza „bardzo dobrze”. W przypadku, kiedy Pani/Pan nie korzysta z danej usługi, proszę wybrać opcję „NK - Nie korzystam”)

	1	2	3	4	5	NK
1 usługa skanowania zbiorów BUW	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 tymczasowa wypożyczalnia miejskowa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 samoobsługowy regał książek zamówionych z magazynu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

VIII. Jak ogólnie ocenia Pani/Pan działanie BUW w trakcie pandemii?

(według skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza „bardzo źle”, a 5 oznacza „bardzo dobrze”)

1 2 3 4 5

IX. Metryczka

Płeć:

- Kobieta 15 – 18 19 – 24
- Mężczyzna 25 – 30 31 – 40
- Inna 41 – 50 51 – 60

Wiek:

powyżej 60 lat

Status użytkownika:

- student/studentka
- studia I stopnia studia stacjonarne
- studia II stopnia studia niestacjonarne
- jednolite studia magisterskie
- studia podyplomowe

doktorant/doktorantka

pracownik/pracownica uczelni

nauczyciel akademicki

niebędący nauczycielem akademickim

inny

Uczelnia.....

Wydział.....

III. Jak ogólnie oceniasz jakość usług bibliotecznych oferowanych w BUW?
(według skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza „bardzo źle”, a 5 oznacza „bardzo dobrze”)

	1	2	3	4	5
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

IV. Będziemy wdzięczni za wyrażenie dodatkowej opinii dotyczącej BUW.
Czy coś wymaga zmiany albo poprawy? Może chcesz coś/kogoś pochwalić?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

V. Jak często korzystasz z usług BUW?

- kilka razy w tygodniu
- kilka razy w miesiącu
- przynajmniej raz w miesiącu
- rzadziej niż raz w miesiącu
- przynajmniej raz w roku
- korzystam sporadycznie (*rzadziej niż raz w roku*)

VI. Prosimy o ocenę poniższych stwierdzeń:
(według skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza „zdecydowanie się nie zgadzam”, a 5 oznacza „zdecydowanie się zgadzam”)

	1	2	3	4	5
1. BUW to miejsce dla mnie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Wizyta w BUW inspirowała i motywowała mnie do nauki lub pracy.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. W BUW czuję się swobodnie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Jeśli szukam miejsca do nauki lub pracy, BUW jest adekwatnym wyborem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. W BUW mam dostęp do wszystkich zasobów, których potrzebuje do nauki lub pracy.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. BUW zapewnia wygodną przestrzeń do nauki lub pracy.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

VII. Metryczka

Płeć:

- Kobieta 15 – 18 31 – 40
- Mężczyzna 19 – 24 41 – 50
- Inna 25 – 30 51 – 60

Wiek:

- powyżej 60 lat

Status użytkownika:

- student/ka
- studia I stopnia studia stacjonarne
- studia II stopnia studia niestacjonarne
- jednolite studia magisterskie
- studia podyplomowe

doktorant/ka

- pracownik/nica uczelni
- nauczyciel/ka akademicki/ka
- niebędący nauczycielem/ką akademickim/ką
- inny

Uczelnia.....

Wydział.....

Kwestionariusz ankiety dla nieużytkowników BUW

1. Dlaczego nie korzysta Pani/Pan stacjonarnie z BUW?

- jest mi nie po drodze (za daleko od miejsca mojej nauki / pracy / zamieszkania)
- korzystam z zasobów BUW zdalnie
- nie potrzebuję zasobów BUW do pracy / nauki
- nie mam czasu
- nie odpowiada mi budynek BUW
- pracownicy BUW nie są przyjaźni
- w BUW jest za głośno

2. Czy korzysta Pani/Pan z innej biblioteki?

- Tak | Nie
- Biblioteka wydziałowa
- Biblioteka Narodowa
- Biblioteka publiczna
- Inna biblioteka naukowa

3. Wiele zasobów oferowanych przez BUW dostępnych jest zdalnie. Czy słyszała/słyszał Pani/Pan o poniższych możliwościach?

- Tak | Nie
- katalogi bibliotek UW
- zasoby elektroniczne, np. ebooki, czasopisma elektroniczne, bazy bibliograficzne i pełnotekstowe
- przedłużenie okresu wypożyczenia książki
- informacja o stanie konta bibliotecznego
- założenie konta bibliotecznego
- zamawianie książek i czasopism z Magazynu
- materiały szkoleniowe i informacyjne
- zeskanowane dawne katalogi biblioteczne (szufladkowe)
- biblioteka cyfrowa Crispa (dawny e-BUW)
- zakup ebooków decyzją czytelnika
- czat online z bibliotekarzem

4. Co mogłoby skłonić Panią/Pana do korzystania z BUW?

- nic, nie zamierzam korzystać z BUW
- więcej sal do pracy indywidualnej
- zasoby lepiej odpowiadające moim potrzebom
- lepsza informacja o ofercie BUW
- lepsze warunki do pracy i nauki
- bardziej przyjazna obsługa
- więcej sal do pracy grupowej
- zmiana godzin otwarcia Biblioteki

5. Czy kiedykolwiek miała/miał Pani/Pan kartę czytelnika BUW?

- mam cały czas, ale nie używam
- dawno temu, jeszcze w starym BUW
- nigdy

BIBLIOGRAFIA

- Alam, Md. J., & Mezbah-ul-Islam, M. (2023). Impact of service quality on user satisfaction in public university libraries of Bangladesh using structural equation modeling. *Performance Measurement and Metrics*, 24(1), 12-30. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/PMM-06-2021-0033>
- Atkinson, J. (2016). *Quality and the Academic Library Reviewing, Assessing and Enhancing Service Provision*. Chandos Publishing.
- Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie. (2019). *Strategia Biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie na lata 2019-2023*. <https://www.buw.uw.edu.pl/wp-content/uploads/2020/01/strategia-BUW-2019-2023-A4.pdf>
- Boćkowska, M., & Studzińska-Jaksim, P. (2016). Działalność dydaktyczna biblioteki akademickiej na przykładzie Biblioteki Głównej Uniwersytetu Przyrodniczego w Lublinie. Badanie satysfakcji i oczekiwań użytkowników. *Folia Bibliologica*, 58, 135-148. <https://doi.org/10.17951/b.2016.1.135>
- Budrowska, W., Paul, M., Zawałkiewicz, A., & Żynda, M. (2020). *Z biblioteką czy bez? Badanie nieużytkowników biblioteki*. Wydaw. Naukowe i Edukacyjne SBP.
- Carlsson, H., & Tornngren, T. (2020). Understanding Library Users via Surveys and Other Methods - Best Practices for Evidence-Based Library Development. *Journal of Library Administration*, 60(8), 925-944. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/01930826.2020.1820276>
- Dennis, M., Greenwood, J., & Watson, A. (2013). LibQUAL Revisited: Further Analysis of Qualitative and Quantitative Survey Results at the University of Mississippi. *Journal of Academic Librarianship*, 39(6), 512-516.
- Derfert-Wolf, L. (2023). Analiza Funkcjonowania Bibliotek Naukowych (AFBN) – z perspektywy 20 lat doświadczeń. *Biblioteka*, 27(36), 342-359. <https://doi.org/10.14746/b.2023.27.15>
- Derfert-Wolf, L., Sobielga, J., Strzelczyk, E., & Zawałkiewicz, A. (2018). *Ogólnopolskie badania satysfakcji użytkowników bibliotek szkół wyższych w 2017 r. – raport*. https://pliki.sbp.pl/afb/afbn/new/Sprawozdanie_akademickie_2018.pdf
- Dolińska-Weryńska, D. (2015). Branding emocjonalny w zarządzaniu wartością marki. *Zeszyty Naukowe. Organizacja i Zarządzanie*, 85, 129-139.
- Falkowski, A., & Grochowska, A. (2008). Wpływ emocji na ocenę i pamięć reklamy: badania w paradygmacie wstecznego kształtowania pamięci. *Roczniki Psychologiczne*, 11(2), 107-133. https://www.kul.pl/files/1024/Roczniki_Psychologiczne/2008/2/Roczniki_Psychologiczne_2008_2_101-136_falkowski.pdf
- Głowacka, E. (2000). SERVQUAL – metoda oceny subiektywnych odczuć użytkowników w zakresie jakości obsługi biblioteczno-informacyjnej. *Acta Universitatis Nicolai Copernici. Nauki Humanistyczno-Społeczne. Bibliologia*, 4 (340), 335-339. <https://kpbk.umk.pl/dlibra/publication/11178/edition/19236/content>
- Gryta, A. (2016). Badanie satysfakcji użytkowników Biblioteki Głównej Zachodniopomorskiego Uniwersytetu Technologicznego w Szczecinie. *Bibliotekarz Zachodniopomorski*, 57(2), 15-28.
- Hinsey, S., & Armbrister, F. (2023). Assessment of Library Service Quality at University of The Bahamas Libraries. *International Journal of Bahamian Studies*, 29(2), 101-116. <https://doi.org/https://doi.org/10.15362/ijbs.v29i2.477>

- Iqbal, A., & Hussain Asad, I. (2023). Mapping Library Users' Loyalty through LibQUAL +: Mediating Role of Users' Satisfaction. *Journal of Library Administration*, 63(3), 402-420. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/01930826.2023.2177930>
- Jaskowska, B. (2023). The UX Specialist in Polish Libraries – Tasks, Comptencies, Challenges. *Przegląd Biblioteczny, special issue*, 82-104. <https://doi.org/https://doi.org/10.36702/pb.1019>
- Kopińska, M., Piech, M., & Wojdyła, J. (2022). Biblioteka idealna okiem studenta. Analiza badania ankietowego w Bibliotece Głównej Uniwersytetu Przyrodniczego w Lublinie. *Folia Bibliologica*, 64, 98-111. <https://doi.org/10.17951/fb.2022.64.97-111>
- Kuzian, K., & Urbaniak, M. (2018). Badanie satysfakcji użytkowników Biblioteki Głównej Akademii Morskiej w Szczecinie – wnioski i refleksje. *Bibliotekarz Zachodniopomorski*, 59(2), 53-62.
- Łaciak, G., Szuman, M., & Wijas, M. (2018). Doświadczenia użytkowników Biblioteki Głównej AGH w Krakowie w świetle badań satysfakcji. *Biuletyn EBIB*, 5 (182). <https://ebibojs.pl/index.php/ebib/article/view/44>
- Matczuk, E., & Pełka-Smętek, K. (2015). Badanie poziomu satysfakcji użytkowników Biblioteki Politechniki Lubelskiej. *Bibliotekarz Lubelski*, 58/59, 213-221.
- Milewska, P. (2018). Co myślą użytkownicy bibliotek? Refleksje po badaniach użytkowników Centrum Informacyjno-Bibliotecznego Uniwersytetu Medycznego w Łodzi. *Biuletyn EBIB*, 5(182). <https://ebibojs.pl/index.php/ebib/article/view/49>
- Opaliński, L., & Jaromin, M. (2023). Badania ilościowe w procesie monitorowania aktywności użytkowników jako element działań marketingowych biblioteki. In Wojciechowska (Ed.), *Marketing w działalności bibliotecznej* (pp. 157-194). Wydaw. Naukowe i Edukacyjne SBP.
- Priestner, A. (2021). *A handbook of user experience research & design in libraries*. UX in Libraries publication.
- Rogińska-Usovicz, J., & Burzyńska, M. (2016). Badanie satysfakcji użytkowników Biblioteki Uniwersyteckiej Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego na przykładzie studentów i pracowników Wydziału Prawa i Administracji. *Annales Universitatis Paedagogicae Cracoviensis. Studia Ad Bibliothecarum Scientiam Pertinentia*, 14, 226-235. <https://doi.org/10.24917/20811861.14.15>
- Russell, P. (2010). Measuring Up: The Experience of Libqual+™ at ITT Dublin Library. *SCONUL Focus*, 49, 47-51. https://www.sconul.ac.uk/sites/default/files/documents/17_10.pdf
- Seale, M., Hicks, A., & Nicholson, K. P. (2022). Toward a Critical Turn in Library UX. *College & Research Libraries*, 83(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.5860/crl.83.1.6>
- Senge, P. M. (2012). *Piąta dyscyplina. Teoria i praktyka organizacji uczących się* (6 poszerzone). Wolters Kluwer Polska.
- Sobielga, J. (2016). Badanie satysfakcji użytkowników usług bibliotecznych jako element analizy funkcjonalności bibliotek na podstawie doświadczeń Biblioteki Politechniki Świętokrzyskiej. In J. Dzieniakowska & M. Olczak-Kardas (Eds.), *Książka, biblioteka, informacja. Między podziałami a wspólnotą* (Vol. 5, pp. 593-611). Uniwersytet Jana Kochanowskiego.

- Sroka, E. (2023). Badania marketingowe w bibliotekach i ich otoczeniu. In M. Wojciechowska (Ed.), *Marketing w działalności bibliotecznej* (pp. 123-156). Wydaw. Naukowe i Edukacyjne SBP.
- Wojciechowska, M. (2023). Struktura i elementy zarządzania marketingiem w bibliotece. In M. Wojciechowska (Ed.), *Marketing w działalności bibliotecznej* (pp. 112–122). Wydaw. Naukowe i Edukacyjne SBP.
- Young, S. W. H., Chao, Z., & Chandler, A. (2020). User Experience Methods and Maturity in Academic Libraries. *Information Technology and Libraries*, 39(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.6017/ital.v39i1.11787>

Artykuł w wersji poprawionej wpłynął do Redakcji 7 marca 2025 r.

ZUZA WIOROGÓRSKA

Department of Journalism, Information and Book Studies

The University of Warsaw

e-mail: z.d.wiorogorska@uw.edu.pl

ORCID 0000-0003-1015-2000

ZOFIA KAJCZUK

The University of Warsaw Library

e-mail: z.kajczuk@uw.edu.pl

ORCID 0009-0003-7640-6357

HOW TO COMBINE QUANTITATIVE AND QUALITATIVE RESEARCH WHILE ASSESSING USER SATISFACTION? THE UNIVERSITY OF WARSAW LIBRARY EXPERIENCE

KEYWORDS: Survey research. Tracking studies. User experience. Service design. User satisfaction. UX.

ABSTRACT: **Thesis/Objective** – This article presents the results of user satisfaction research conducted at the University of Warsaw Library (BUW). These are regular tracking studies, with three releases completed so far – in 2020, 2022, and 2024. The authors aim to provide an in-depth overview of the process of conducting large-scale user studies [N=2300+ in each release], describing qualitative data analysis methods, approaches used to communicate survey results to respondents, and the impact of these results on the design of library services and user experience. **Research methods** – The core of the study is a survey questionnaire modelled on the one proposed by the Academic Library Functionality Analysis (AFBN – in Polish *Analiza Funkcjonalności Bibliotek Naukowych*) project. Consequently, the study predominantly collects and analyzes quantitative data. However, the authors also highlight methods of analyzing qualitative data obtained from the responses to open-ended questions as well as the data from so-called rational-emotional module introduced in the third release of the study. **Results and conclusions** – The need to evaluate the quality of library services is a key aspect of library operations. Qualitative research remains relatively rare in Polish academic libraries, making it worthwhile to demonstrate how it can be combined with quantitative methods. Furthermore, the authors show how to analyze data collected through this mixed approach, communicate the results to the library community, and incorporate them into User Experience (UX) initiatives.