

MARIA ANNA JANKOWSKA

Profesor/Bibliotekarz Naukowy

Biblioteka Uniwersytetu Stanu Idaho, USA

## **Wymagania informacyjne użytkowników bibliotek akademickich XXI wieku: LibQUAL+™ jako narzędzie pomiaru jakości usług bibliotecznych**

*Google Scholar, Amazon.com, Flickr, MySpace, open access oraz szybki i łatwy dostęp do zasobów bibliotek cyfrowych i usług elektronicznych wykreował nowy model oczekiwań czytelników w stosunku do bibliotek akademickich. Jak zaspokoić rosnące potrzeby informacyjne czytelników? Jak poznać ich oczekiwania w stosunku do usług i kolekcji bibliotek akademickich? Artykuł poszukując odpowiedzi na powyższe pytania prezentuje LibQUAL +™ jako narzędzie pomiaru satysfakcji użytkowników z jakości oferowanych usług bibliotecznych. Ocena efektywności działania bibliotek poprzez użytkowników jest istotnym elementem rozważanym w procesie przemian bibliotek akademickich. Przemiany te dotyczą nie tylko form oferowanych usług i kolekcji, ale wymagają także zmian struktur organizacyjnych i przestrzennych bibliotek, kooperacji, dzielenia się kolekcjami oraz ścisłej integracji misji bibliotek z usługami badawczymi i edukacyjnymi uczelni.*

Biblioteki od zarania traktowane były przez społeczeństwo jako skarbnice wiedzy, informacji i kultury, a ich wartość edukacyjna i kulturowa wynikała z treści zawartych w ich kolekcjach. Niemniej dziś w dobie rozkwitu technologii informacyjnych i komunikacyjnych tracą na wartości treści (content) zawarte w kolekcjach biblioteki, które przetwarzane są na elektroniczną postać i przechwytywane są przez komercyjne projekty takie jak Google Book Search, Google Scholar, Amazon.com's Look Inside, czy Microsoft's Window Live Book Search. Szybki rozwój modelu publikacji w trybie „open access” zapewnił wolny i szeroki dostęp do naukowych zasobów, które jeszcze kilka lat temu były całkowicie niedostępne dla szerokiego grona użytkowników. Web 2.0 przyczynił się do dystrybucji treści i informacji poprzez rosnące w szybkim tempie środowisko social-networking udostępnione w formie blogs, podcasts, Wikis, MySpace, Facebook czy Flickr i pozwalające na wymianę olbrzymiej ilości tekstów, obrazów i multimediów.

Zadaniem organizacji „The Google Five,” powołanej do życia w grudniu 2004 roku był cyfrowy zapis pięciu dużych kolekcji dostępnych w bibliotekach w Stanford, University of Michigan, Harvard, Oxford i New York Public Library.<sup>1</sup> Obecnie, czyli latem 2006, także University of California rozważa propozycję przyłączenia się do projektu zapisu cyfrowego książek z 10 bibliotek zlokalizowanych na terenie stanu Kalifornia.

<sup>1</sup> M.Y. Herring: *Don't Get Goggle-Eyed Over Google's Plan to Digitize*, The Chronicle of Higher Education 2005 nr 51 (27): B20

Warto podkreślić, że biblioteki University of California uczestniczą już w projekcie Open Content Alliance prowadzonym przez organizacje Internet Archive, Yahoo i Microsoft, których celem jest wyłącznie digitalizacja książek, których prawa autorskie znajdują się w tak zwanym „public domain.” Zdigitalizowane zasoby otworzą dostęp do olbrzymich kolekcji, umożliwią szybkie przeszukiwanie ich treści, ale także wpłyną na zmianę dotychczasowych struktur organizacyjnych bibliotek i oferowanych usług oraz wykreują nowy model oczekiwań czytelników w stosunku do bibliotek akademickich.

Szeroka dystrybucja naukowych i popularnych treści brzmi obiecująco, ale jednocześnie nasuwa wiele kontrowersji:

- Jak zaspokoić rosnące potrzeby informacyjne czytelników?
- Jak poznać ich oczekiwania w stosunku do usług i kolekcji bibliotek akademickich?
- Czy biblioteki powinny zaspokoić wyłącznie potrzeby dydaktyczno-naukowe czytelników, czy także inne zainteresowania?
- Co się stanie, gdy Google, Yahoo, czy Microsoft zawiodą?
- Co się stanie, gdy użytkownicy zadowolą się wyłącznie elektronicznymi źródłami informacji?
- Co się stanie, gdy powyższe wspomniane projekty udowodnią że biblioteki akademickie 21 wieku straciły swą centralną funkcję jako skarbnice kultury, danych, informacji i wiedzy?

Poszukując odpowiedzi na powyższe pytania należy rozważyć nie tylko nowe rozwiązania wynikające z dalszego postępu technologii informacyjno-komunikacyjnych, ale także zachowanie i zadowolenie użytkowników towarzyszące procesowi wyszukiwania, przetwarzania i wykorzystania informacji. Dynamika przemian technologicznych, zmieniające się potrzeby informacyjne użytkowników oraz konkurencyjne inicjatywy przechwytyjące treści zawarte w bibliotecznych kolekcjach zmobilizowały biblioteki do zwrócenia większej uwagi na ocenę ich efektywność. Jak podkreśla Mirosław Górny poprzez efektywność biblioteczną należy rozumieć zdolność do realizacji określonych celów, stopień zaspokojenia potrzeb użytkowników oraz jakość oferowanych usług.<sup>2</sup> Ocena efektywności działania bibliotek, zapewniająca maksymalne spełnienie potrzeb informacyjnych użytkowników stała się istotnym elementem oceny pracy bibliotek. Poniższy artykuł poświęcony wymaganiom informacyjnym użytkowników w bibliotekach akademickich XXI wieku prezentuje użycie zespołu usług LibQUAL +<sup>TM</sup> jako miernika satysfakcji użytkowników z oferowanych zasobów i usług w Bibliotece Uniwersyteckiej Stanu Idaho.

### ***Opinie użytkowników na temat wizji bibliotek w roku 2005***

Wyniki badań OCLC (Online Computer Library Center) obejmujące użytkowników z sześciu krajów anglojęzycznych dotyczące postrzegania bibliotek i źródeł informacyjnych zostały opublikowane w grudniu 2005 r. Analiza wyników tych badań wykazała, iż 84% respondentów rozpoczyna szukanie potrzebnych informacji używając popularnych i darmowych przeszukiwarek dostępnych poprzez World Wide Web (Web). Tylko 1% roz-

<sup>2</sup> M. Górny: *Ocena efektywności udostępniania informacji w bibliotekach naukowych*, Poznań 1999, s. 33

poczyna poszukiwania potrzebnych informacji używając witryn bibliotek i zgromadzonych tam linków np. do katalogów i komercyjnych baz danych. Ci sami użytkownicy wyżej ocenili darmowe przeszukiwarki dostępne poprzez Web, niż umiejętności wyszukiwania informacji przez bibliotekarzy. Wyłącznie 6% badanych wyraziło zadowolenia z usług oferowanych przez biblioteki. Większość badanych nie wiedziała o możliwości dostępu do licznych baz danych kupionych przez biblioteki. W roku 2005 biblioteki postrzegane były wśród badanych, wyłącznie jako wypożyczalnie materiałów drukowanych, miejsca do studiowania udostępniające darmową informacją oraz instytucje z przyjaźnią ustosunkowanymi pracownikami. Badania OCLC pokazały, że użytkownicy cały czas kojarzą bibliotekę z tradycyjnym źródłami informacji.<sup>3</sup>

Wyniki badań OCLC jak i przegląd bogatej literatury na temat zaspakajania potrzeb informacyjnych użytkowników<sup>4</sup> postulują jedno przesłanie – biblioteki i bibliotekarze nie mogą i nie powinni decydować za użytkowników. To, czy dana biblioteka posiada odpowiednie kolekcje, przyjazny i wykwalifikowany personel, oferuje efektywne usługi i zapewnia swoim użytkownikom odpowiednią atmosferę do pracy w bibliotece, powinni ocenić sami użytkownicy danej biblioteki.

### ***LibQUAL+™ : narzędzie pomiaru jakości oferowanych usług bibliotecznych***

Szeroko rozwinięte metody oparte na ilościowych wskaźnikach oceniające efektywność udostępniania informacji w bibliotekach nie były i nadal nie są w stanie określić satysfakcji użytkowników z jakości oferowanych im usług. Jak podkreśla Maria Sidor, dopiero w latach osiemdziesiątych zainteresowanie klientem oraz jakością produktów i usług, wpłynęło na opracowanie koncepcji pomiaru jakości usług metodą SERVQUAL.<sup>5</sup> Amerykańskie Stowarzyszenie Bibliotek Naukowych (ARL) wraz z Texas A&M University zainspirowane metodologią SERVQUAL opracowało LibQUAL+™ jako narzędzie umożliwiające badanie jakości usług oferowanych w bibliotekach.<sup>6</sup>

LibQUAL+™ to zespół narzędzi i usług ułatwiających poznanie, pomiar i analizę satysfakcji użytkowników wynikającej z jakości oferowanych usług bibliotecznych. LibQUAL+™ pozwala na ocenę satysfakcji użytkowników poprzez mierzenie luk pomiędzy minimalną, aktualnie dostarczaną a oczekiwaną jakością usług bibliotecznych. Używając web-based kwestionariusza zawierającego 22 pytania użytkownicy w skali Lickerta (od 1 do 9 gdzie 9 jest uważana jako najwyższa jakość) oceniają jakość oferowanych usług bibliotek w trzech kategoriach:

<sup>3</sup> *Perceptions of Libraries and Information Resources* [online]. Dublin, OH: OCLC, 2005 [dostęp 26.08.2006]. Dostępny w Internecie: <http://www.oclc.org/reports/2005perceptions.htm>

<sup>4</sup> M. Jankowska: *Identifying University Professors' Information Needs in the Challenging Environment of Information and Communication Technologies*, *Journal of Academic Librarianship* 2004 nr 31 (1), s. 51-66

<sup>5</sup> M. Sidor: *SERVQUAL w badaniach jakości usług bibliotecznych (Przegląd wybranej literatury)*, *Biuletyn EBIB* [online] 2000 nr 8 (16) [dostęp 26.08.2006]. Dostępny w Internecie: <http://www.libqual.org/index.cfm>

<sup>6</sup> *LibQUAL – Charting Library Service Quality* [online] [dostęp 26.08.2006]. Dostępny w Internecie: <http://www.libqual.org/index.cfm>

- Efekt Usługi (Affect of Service, AS) - ocenia pracowników bezpośrednio obsługujących czytelników (gotowość i chęć pomocy użytkownikom, kwalifikacje pracowników w dostarczaniu informacji i szkoleniu bibliotecznym).
- Kontrola Informacji (Information Control, IC) ocenia możliwość samodzielnego znalezienia poszukiwanej informacji przez użytkownika (dostęp do witryny biblioteki, łatwość korzystania z katalogu, jakość i ilość oferowanych przez bibliotekę drukowanych i elektronicznych kolekcji, godziny otwarcia biblioteki, czas oczekiwania na zamówione materiały w bibliotece i poza nią).
- Biblioteka jako Miejsce (Library as Place, LP) ocenia środowisko i lokalizację biblioteki (przestrzeń, oświetlenie i wyposażenie).

Rezultaty badawcze otrzymane przy pomocy metody LibQUAL +<sup>TM</sup> są porównywane w skali narodowej i międzynarodowej. Ponadto mogą stanowić źródło cennych informacji służących ulepszeniu dotychczasowych usług i planowaniu nowych.

### ***LibQUAL +<sup>TM</sup> w Bibliotece Uniwersyteckiej Stanu Idaho***

W roku 2004 Biblioteka Uniwersytetu Stanu Idaho w USA znalazła się w grupie 202 bibliotek ze Stanów Zjednoczonych, Kanady i Europy uczestniczących w badaniach LibQUAL +<sup>TM</sup>. Administratorzy badań zalecili, aby grupa ankietowanych liczyła 2700 osób, w tym 1500 studentów, 600 pracownicy naukowych i 600 pracowników pomocniczych. Z bazy adresów emailowych całego uniwersytetu wybrano losowo 2700 osób (pracownicy biblioteki nie zostali objęci losowaniem).

Między marcem i kwietniem wszyscy członkowie wylosowanej grupy otrzymali trzy zaproszenia od dziekana biblioteki zachęcające do aktywnego uczestnictwa w badaniach LibQUAL +<sup>TM</sup> i wypełnienia w tym celu ankiety zamieszczonej pod podanym adresem URL. W celu zachęcenia uczestników do wzięcia udziału w badaniach, Biblioteka zaproponowała nagrody w postaci jednego digitalnego odtwarzacza muzyki – Dell DJ15 i dwudziestu kuponów na dużą pizzę.

Badania zakończyły się z dniem 1 maja. Zarchiwizowane na serwerze ARL odpowiedzi poddane zostały opracowaniu przez członków zespołu statystycznego ARL. W połowie lipca, każda z bibliotek biorących udział w badaniach dostała szczegółowy raport z wynikami i wykresami przeprowadzonych badań. W przypadku Biblioteki Uniwersyteckiej Stanu Idaho w badaniu jakości usług bibliotecznych wzięło udział 571 użytkowników którzy wypełnili prawidłowo kwestionariusz (21% respond rate). Wśród grupy respondentów najliczniejsza była grupa młodszych studentów (pomiędzy 1 a 4 rokiem studiów) licząca 40,5% ogółu badanych, 33,7% liczyła grupa starszych studentów (studenci 5 roku oraz doktoranci). Profesorowie uczelni stanowili 18,6% badanych, a 7,2% stanowili pracownicy pomocniczy uczelni. Oprócz odpowiedzi na 22 pytania, wyniki badań zawierały 275 bezcennych uwag, propozycji, negatywnych opinii dotychczasowych oraz planowanych do wprowadzenia nowych usług bibliotecznych. Wśród badanych 56% stanowili mężczyźni i 44% kobiety. Najmłodszą grupę wiekową respondentów, między 18 a 22 rokiem życia, reprezentowało 30% ankietowanych, 29% sta-

nowili użytkownicy pomiędzy 23 a 30 rokiem życia, 22% użytkowników było w wieku pomiędzy 31 a 45 rokiem życia, natomiast 19% stanowili użytkownicy pomiędzy 46-65 rokiem życia. Użytkownicy reprezentujący nauki ścisłe stanowili 43,3% badanej próby, użytkownicy nauk społecznych stanowili 33,6%, nauk humanistycznych 12,7% a resztę czyli 10,4% stanowili użytkownicy, którzy nie określili swojego głównego kierunku studiów.

### ***Pomiar jakości usług bibliotecznych***

Wyniki otrzymane przy pomocy kwestionariusza LibQUAL+™ określiły rozbieżność pomiędzy otrzymaną jakością usług uzyskanych w bibliotece a jakością usług oczekiwanych przez użytkowników (superiority gap). Hemon and Calvert twierdzą, że o jakości usług bibliotecznych decyduje nawet najmniejsza niezgodność pomiędzy usługą oczekiwaną przez użytkownika a usługą otrzymaną w bibliotece.<sup>7</sup> Wielkość tych luk określona została na poziomie trzech wyżej wspomnianych kategorii: AS, IC oraz LP. Obliczone statystyczne mediany dla wszystkich 22 pytań ankiety w trzech kategoriach prezentowały:

- najwyższą oczekiwaną medianę „desired mean” (wyrażającą najważniejsze potrzeby użytkowników),
- najwyższą otrzymywaną medianę „percived mean” (wyrażającą najmocniejsze strony biblioteki),
- najwyższą medianę „superiority mean” (wyrażającą największe niezadowolenie użytkowników z usług bibliotecznych, wyznaczającą kierunki polepszenia pracy biblioteki).

Tabela nr 1 prezentuje cztery mediany odzwierciedlające pytania z kwestionariusza, które uzyskały najwyższy ranking wśród czterech kategorii badanych użytkowników oraz ogółu użytkowników.

Wyniki kwestionariusza wykazały, że dla wszystkich użytkowników **Najważniejsze Potrzeby** dotyczyły kategorii Kontroli Informacji (IC). Najwyższa oczekiwana mediana dotyczyła pytań o witrynę biblioteki, która zapewnia użytkownikom samodzielne zlokalizowanie informacji (wartość 8.22) oraz drukowanych i elektronicznych wydawnictw ciągłych potrzebnych do pracy badawczej i studiowania (wartość 8.22).

Pracownicy naukowci, podobnie jak inne grupy respondentów, za najważniejsze uznali ilość drukowanych wydawnictw ciągłych niezbędnych do pracy badawczej oraz efektywną witrynę biblioteki zapewniającą intuicyjny dostęp do poszukiwanej informacji. Łatwość nawigacyjna witryny bibliotecznej była także najwyższej ocenioną wartością dla starszych studentów, którzy także wyrazili uznanie dla dostępu do elektronicznych zasobów poza terenem biblioteki.

Pracownicy naukowci oraz starsi studenci odpowiadając na ankietę wysoko ocenili gotowość pracowników biblioteki do indywidualnej pomocy użytkownikom oraz efektywnego zaspokojenia potrzeb informacyjnych użytkowników. Trzy grupy badanych

<sup>7</sup> P. Hemon, P. J. Calvert: *Methods for Measuring Service Quality in Libraries in New Zealand*, Journal of Academic Librarianship 1997 nr 22(5), s. 387

(pracownicy naukowcy, starsi studenci oraz pracownicy) zgodnie stwierdzili, że **Najmocniejszą Wartość Biblioteki** stanowią uprzejmi pracownicy, zawsze gotowi służyć pomocą użytkownikom. Dla studentów młodszych roczników najmocniejszą wartością biblioteki była możliwość samodzielnego korzystania z komputerów i wyszukiwania informacji oraz warunki zapewniające spokojne miejsce do pracy indywidualnej.

**Największa Satysfakcja Użytkowników** wyrażona została w kategorii Efekt Usług i Biblioteka jako Miejsce. Użytkownicy wysoko ocenili pracowników biblioteki poświęcających im indywidualną uwagę oraz budynek biblioteki zapewniający miejsce dla grupowego studiowania i uczenia się.

Najwyższa mediana „superiority mean” wyrażająca **Największe Niezadowolenie Użytkowników** z usług bibliotecznych mierząca lukę pomiędzy satysfakcją użytkowników z jakości usług otrzymanych w bibliotece a jakością usług oczekiwanych dotyczyła kategorii Kontroli Informacji. Niezadowolenie z niewystarczającej ilości drukowanych i elektronicznych wydawnictw ciągłych było najwyższe wśród pracowników naukowych (-2,31), następnie wśród starszych studentów (-1,76), pracowników (-1,60) i dla wszystkich respondentów ogółem wyniosło (-1,49).

Dostęp do elektronicznych źródeł informacji z domu i z biura stanowił drugi znaczący element niezadowolenia wśród młodszych (-0,97) i starszych (-1,47) studentów oraz pracowników naukowych (-1,67). Ponadto największe niezadowolenie młodszych studentów (-0,98) wywołała teza, według której pracownicy przekonani są, że użytkownicy mogą samodzielnie znaleźć szukaną informację.

Kategorie	Najważniejsze Potrzeby Użytkowników	Najmocniejsze Wartości Biblioteki	Największa Satysfakcja Użytkowników	Największe Niezadowolenie Użytkowników
Użytkownicy Ogółem				
IC	Witryna biblioteki zapewniająca użytkownikom samodzielne zlokalizowanie informacji.  Drukowane i elektroniczne wydawnictwa ciągłe potrzebne do mojej pracy.			Drukowane i elektroniczne wydawnictwa ciągłe potrzebne do mojej pracy.  Dostęp do elektronicznych źródeł informacji z domu i z biura.

AS		Uprzejmi pracownicy biblioteki. Pracownicy zawsze gotowi do pomocy użytkownikom.	Gotowość indywidualnej pomocy użytkownikowi. Pracownicy gotowi efektywnie zaspokoić potrzeby informacyjne użytkowników.	
LP			Biblioteka jako miejsce grupowego studiowania i uczenia się. Biblioteka jako miejsce spokojnej pracy indywidualnej.	
Studenci Młodszy				
IC	Nowoczesny sprzęt pozwalający na szybki i samodzielny dostęp do znalezienia informacji. Witryna biblioteki zapewniająca samodzielne zlokalizowanie potrzebnej informacji.	Nowoczesny sprzęt pozwalający na szybki i samodzielny dostęp do znalezienia informacji.		Dostęp do elektronicznych źródeł informacji z domu i z biura.
AS			Pracownicy gotowi efektywnie zaspokoić potrzeby informacyjne użytkowników. Pracownicy, którzy starają się autentycznie pomóc użytkownikowi.	Pracownicy, którzy wierzą że użytkownicy mogą sami znaleźć szukaną informację.
LP		Biblioteka jako miejsce spokojnej pracy indywidualnej.		

Studenci Starsi				
IC	Dostęp do elektronicznych źródeł informacji z domu i z biura.  Witryna biblioteki zapewniająca samodzielne zlokalizowanie potrzebnej informacji.	Nowoczesny sprzęt pozwalający na szybki i samodzielny dostęp potrzebnej informacji.		Drukowane i elektroniczne wydawnictwa ciągle potrzebne do pracy badawczej i studiowania.  Dostęp do elektronicznych źródeł informacji z domu i z biura.
AS	Indywidualna pomoc dla użytkownika.	Uprzejmi pracownicy biblioteki.  Pracownicy gotowi zawsze pomóc użytkownikowi.	Pracownicy, którzy starają się autentycznie pomóc użytkownikowi.	
LP			Biblioteka jako miejsce dla grupowego studiowania i uczenia się.	
Pracownicy Naukowi				
IC	Drukowane i elektroniczne wydawnictwa ciągle potrzebne do mojej pracy.  Witryna biblioteki zapewniająca użytkownikom samodzielne zlokalizowanie potrzebnej informacji.			Drukowane i elektroniczne wydawnictwa ciągle potrzebne do mojej pracy.  Dostęp do elektronicznych źródeł informacji z domu i z biura.
AS	Bibliotekarze pomocni w znalezieniu odpowiednich źródeł informacji.	Uprzejmi pracownicy biblioteki.  Pracownicy, którzy starają się autentycznie pomóc użytkownikowi.	Indywidualna pomoc dla użytkownika.	
LP			Biblioteka jako spokojne miejsce dla pracy indywidualnej.	



Pracownicy				
IC	Witryna biblioteki zapewniająca użytkownikom samodzielne zlokalizowanie potrzebnej informacji.			Drukowane i elektroniczne wydawnictwa ciągle potrzebne do mojej pracy. Dostęp do elektronicznych źródeł informacji z domu i z biura.
AS	Uprzejmi pracownicy biblioteki. Gotowość pomocy użytkownikom.	Bibliotekarze pomocni w znalezieniu odpowiednich źródeł informacji. Uprzejmi pracownicy biblioteki.		Pracownicy rozumiejący potrzeby informacyjne użytkowników.
LP			Biblioteka jako miejsce dla grupowego studiowania i uczenia się. Biblioteka jako spokojne miejsce dla pracy indywidualnej.	

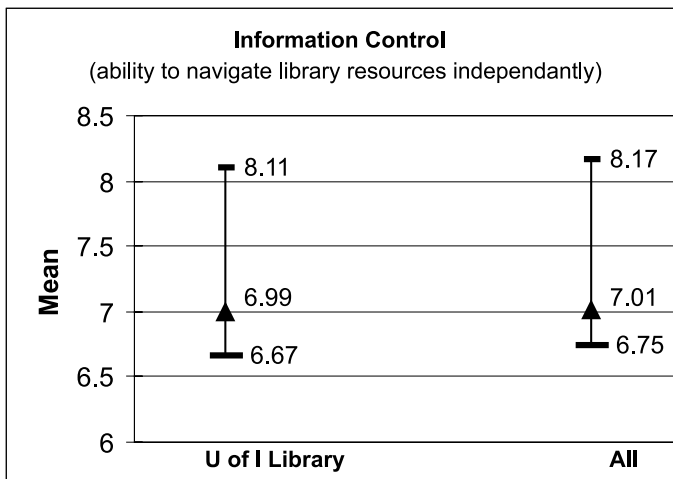
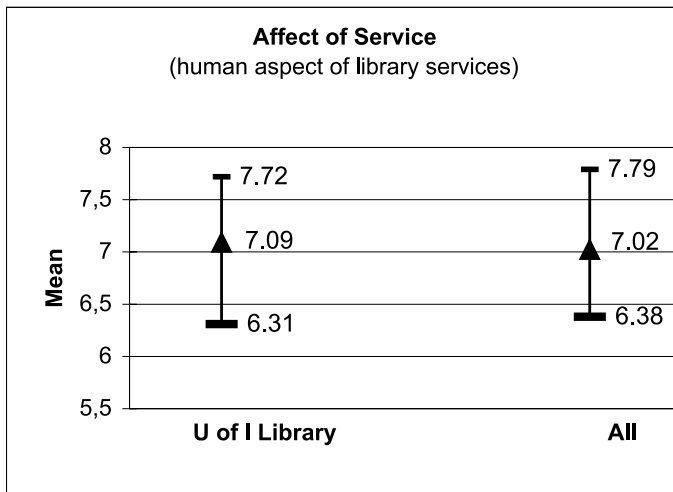
*Tabela 1. Satysfakcja użytkowników z oferowanych usług bibliotecznych w Bibliotece Uniwersyteckiej Stanu Idaho, USA*

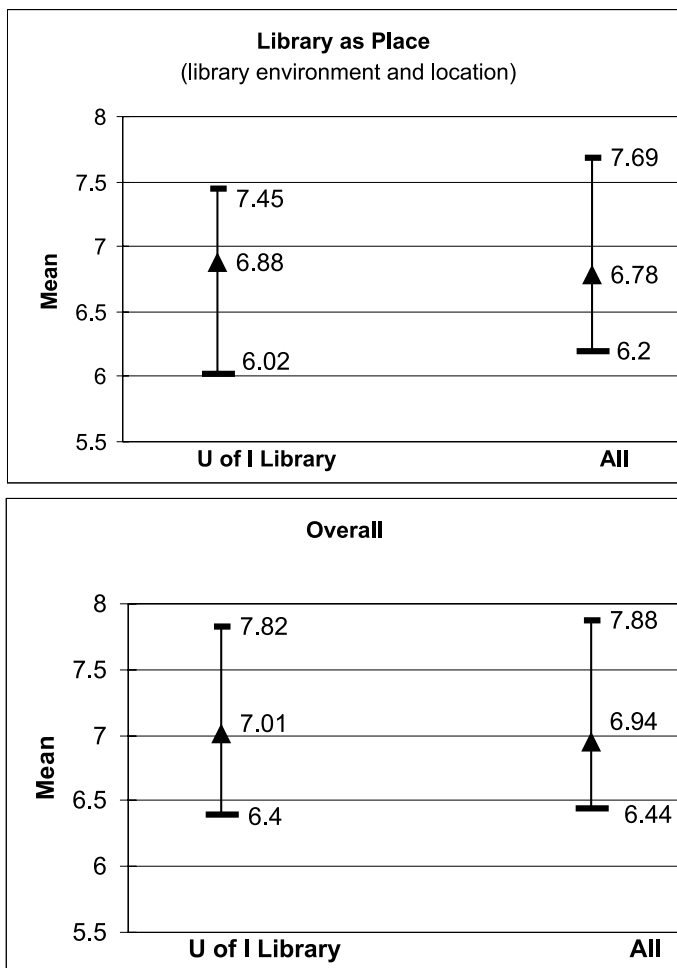
## **Wyniki końcowe**

Interpretacja wyników otrzymanych z kwestionariusza LibQUAL+™ wykazała że:

- Największą wartością biblioteki są jej pracownicy.
- Biblioteka jako miejsce jest wysoko ceniona za tworzenie dogodnych warunków dla studiowania grupowego oraz do pracy indywidualnej.
- Największe słabości biblioteki to niedostateczna ilość drukowanych i elektronicznych czasopism wspierających prace naukowo-badawcze i dydaktyczne z poszczególnych dyscyplin wiedzy oraz trudność w samodzielnym znalezieniu poszukiwanych źródeł informacji.
- Usprawnienie i uproszczenie nawigacyjne witryny biblioteki oraz zwiększenie ilości drukowanych i elektronicznych wydawnictw ciągłych powinny być priorytetowym zadaniem przewidzianym do natychmiastowej realizacji przez kierownictwo biblioteki.
- Użytkownicy biblioteki oczekują pomocy w odnalezieniu i ocenie potrzebnej wiedzy informującej o osiągnięciach naukowych z zakresu dziedzin interesujących czytelników. Ponadto użytkownicy oczekują od biblioteki tworzenia efektywnych przewodników online pomagających w samodzielnym korzystaniu z naukowych baz danych.
- Biblioteka Uniwersytecka Stanu Idaho osiągnęła wyższe zadowolenie wśród swoich użytkowników z zakresu oferowanych usług (7.01) niż pozostałe 201 bibliotek

akademickich w USA i zagranicą. W dwóch kategoriach Efekt Usług i Biblioteka jako Miejsce ocena oferowanych usług w bibliotece była lepiej oceniona przez jej użytkowników niż pozostałe biblioteki uczestniczące w badaniach LibQUAL+™ w roku 2004. Użytkownicy wysoko ocenili personel biblioteki za jego życzliwość, wiedzę i gotowość pomocy w znalezieniu informacji. Tylko w kategorii Kontroli Informacji biblioteka Stanu Idaho wypadła gorzej (6.99) niż pozostałe biblioteki (7.01) (zobacz poniższe 4 wykresy). Ocena ta spowodowana była niewystarczającą ilością drukowanych i elektronicznych czasopism, braku nowoczesnego sprzętu w bibliotece (komputerów, kopiarek, kolorowych drukarek i skanerów) oraz trudnej do nawigacji witryny biblioteki.





– Desired Mean ▲ Perceived Mean — Minimum Mean

## Podsumowanie

Wyniki przeprowadzonego badania zdecydowanie udowodniły, że użytkownicy oczekują od biblioteki wysokiej jakości usług zaspokajających ich rosnące potrzeby informacyjne. Aby sprostać tym oczekiwaniom biblioteki powinny dążyć do jak najlepszego rozpoznawania oczekiwań swoich użytkowników. Przedstawiona metodologia LibQUAL+™ zdecydowanie sprawdziła się w praktyce biblioteczej jako narzędzie pomiaru jakości oferowanych usług bibliotecznych ocenianych przez samych użytkowników. Na pytanie – czy biblioteki powinny zaspokoić wyłącznie potrzeby użytkowników, czy także ich dodatkowe zainteresowania – Jan Sójka słusznie podkreśla, że „usługodawca nie zawsze jest w stanie zaspokoić wszystkie potrzeby użytkowników, bo musi obok kryterium satysfakcji użytkowników z nabytej usługi

pamiętać o kryterium efektywności organizacji, która taką usługę świadczy. Mogą jednak spełniać oczekiwania w określonym zakresie a prowadząc w ten sposób dialog z użytkownikiem”.<sup>8</sup>

Jak słusznie pisał słynny autor książek dla dzieci, dr Seuss, „A person’s a person, no matter how small” czyli każda osoba jest ważna, nieistotne, czy jest mała, czy duża.

W dobie szalonej konkurencji w dostarczaniu danych, informacji i treści, biblioteki nie mogą pozwolić sobie na lekceważenie użytkowników. To właśnie użytkownicy zadecydują o przyszłej egzystencji bibliotek. W XXI wieku, biblioteki przetrwają jako skarbnice kultury, wiedzy, informacji i danych, ale to ich użytkownicy zadecydują o formach oferowanych usług i kolekcji, o zagospodarowaniu i przestrzennym wykorzystaniu bibliotek.

## **Users’ Information Needs in Academic Libraries of the 21st Century: LibQUAL +TM as a tool for assessment of service quality standards**

*Google Scholar, Amazon.com, Flickr, MySpace, social networking, open access, and easy retrieval of electronic resources and services create higher user expectations toward academic library collections and services. In this competitive environment of content providers and users’ growing expectations, academic libraries face a difficult task in providing the most satisfying ways of delivering content and services to their patrons. To what extent should libraries recognize the users’ information needs in the area of services and collections? Is it possible for libraries to fulfill users’ growing needs toward libraries collections and services? In searching for answers to these questions this article presents the LibQUAL +TM survey results that help to determine users’ satisfaction and expectations of the quality of library service. Assessment of service quality standards by library users is becoming a crucial element in future developments taking place in academic libraries. These developments will influence not only formats of existing services and collections but also will create demand for new organizational and spatial libraries’ structure, cooperation, and new integrated services and collections to fulfill educational and research universities’ missions.*

---

<sup>8</sup> J. Sójka: *Profilaktyka w zarządzaniu biblioteką przez jakość*. W: *Wdrażanie nowoczesnych technik zarządzania w instytucjach non-profit*. (Materiały z konferencji, Kraków 28-30 września 1998). Kraków 1998, s. 232-243