

mgr Małgorzata Florianowicz

mgr Małgorzata Gorczewska

mgr Kamila Machowina

dr Jakub Rusakow

Badania przebiegły pomyślnie. Wynik pozytywny! Analiza na podstawie ankiet badania satysfakcji użytkowników.

The researches were successful. Positive result! Analysis based on users' satisfaction surveys.

Streszczenie:

Nowoczesne biblioteki akademickie, w tym także biblioteki medyczne, nieustannie dążą do jak najdokładniejszej realizacji potrzeb swoich odbiorców. Najsprawniej swoje zadania wypełniają te biblioteki, które w odpowiedni sposób organizują usługi będące odzwierciedleniem wymagań swoich czytelników. W związku z tym funkcjonowanie bibliotek medycznych, mimo że nie prowadzą one działalności komercyjnej, w coraz większym stopniu zdeterminowane jest przez zasady wolnorynkowe, takie jak popyt i podaż. Powoduje to, że główną miarą skuteczności pracy bibliotek stała się właśnie ocena satysfakcji użytkowników. Składają się na nią zarówno warunki lokalowe, zasoby czy zasady ich udostępniania, jak i kwalifikacje personelu.

Opinie czytelników są niezwykle cenne, ponieważ weryfikują dotychczasową pracę bibliotek, stanowią drogowskaz na przyszłość i wytyczają kierunki rozwoju. Dlatego w 2017 roku przeprowadzono „Badanie satysfakcji użytkowników bibliotek szkół wyższych” w formie ankiety. Była to część projektu Analiza Funkcjonowania Bibliotek, realizowanego przez Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. W badaniu wzięły udział 33 biblioteki akademickie, w tym 5 bibliotek medycznych. Celem referatu jest zaprezentowanie wyników ankiety, skupiając się na wskazanych przez użytkowników mocnych stronach bibliotek

medycznych, dzięki czemu będzie można określić najlepiej funkcjonujące mechanizmy i zaplanować oparte na nich nowe rozwiązania.

Abstract:

Modern academic libraries, including medical libraries, constantly strive to achieve their users' needs as accurately as possible. Highly effective libraries fulfill their tasks by organizing services which can entirely reflect their users' requirements. Although medical libraries don't run a commercial activity, they are limited by free market rules, such as supply and demand. Consequently that is why libraries efficiency is measured by users' satisfaction rate. It includes resources and their availability, employee qualifications as well as the libraries' housing conditions.

Users' opinions can be very helpful as they verify previous work of libraries. What is more, they signpost new directions in development. Therefore, in 2017 there was organized "The users' satisfaction surveys in academic libraries". It was a part of Analysis of Libraries Functioning project implemented by The Polish Librarians Association. 33 academic libraries, including 5 medical libraries, participated in the survey. The aim of this paper is to present the results, focusing especially on the strengths of medical libraries indicated by users. It may help to plan new solutions based on the previously determined best functioning mechanisms.