

Magdalena Paul
Sylwia Piekarska
Koło Naukowe Instytutu Informatyki i Studiów Bibliologicznych
Uniwersytet Warszawski

Idealna biblioteka uniwersytecka na podstawie badań oczekiwań studentów Uniwersytetu Warszawskiego

Jakość w teorii zarządzania i bibliotekoznawstwa¹

Termin „jakość” (ang. *quality*) ma długą historię w teorii zarządzania. Po raz pierwszy użył go twórca naukowego nurtu zarządzania, Fryderyk Taylor, w 1911 r. w pracy pt.: „The principles of scientific management”. Taylor pisał, że „zarządzający powinni nie tylko planować i nadzorować pracę, lecz także powinni badać jakość wyrobów”². Na początku XX wieku jakość była więc utożsamiana z techniczną doskonałością produktu. Obecnie pojęcie jakości jest rozumiane bardzo szeroko i może być rozpatrywane w kategoriach filozoficznych, technicznych, ekonomicznych i marketingowych³. Wyróżnia się dwie główne grupy definicji tego terminu. Pierwsza z nich kładzie nacisk na zgodność ze standardami (specyfikacją). W tym rozumieniu, aby osiągnąć jakość, należy sformułować szczegółowe standardy, normy, a następnie dokładnie ich przestrzegać, kontrolować wykonanie usług i wykrywać oraz usuwać ewentualne błędy⁴.

Druga grupa definicji postrzega jakość jako „całokształt cech i charakterystyk produktu lub usługi posiadających zdolność do zaspokojenia wyrażonych lub ukrytych potrzeb, oczekiwań i wymagań klientów”⁵.

¹ Dwa pierwsze fragmenty artykułu pochodzą z pracy dyplomowej Magdaleny Paul pt.: „Jakość usług publicznych warszawskich bibliotek multimedialnych w ocenie młodzieży – badanie metodą SERVQUAL”, przygotowanej w Instytucie Informatyki i Studiów Bibliologicznych UW pod kierunkiem doktora Mariusza Luterka.

² Głowacka E.: *Studium zastosowania kompleksowego zarządzania jakością (TQM) w bibliotekoznawstwie i informacji naukowej*. Toruń: Wydawnictwo UMK, 2000, s. 17.

³ Sidor M. W.: *Jakość usług bibliotecznych: badanie metodą SERVQUAL*. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2005, s. 17.

⁴ Zybert E. B.: *Jakość w działalności bibliotek: oceny, pomiary, narzędzia*. Warszawa: CEBID, 2007, s. 22.

⁵ Tamże, s. 23.

Podejście to nazywane jest rynkowym, a jego cechą charakterystyczną jest opisywanie jakości w kategoriach użyteczności dla nabywcy (ang. *fitness for use*). To do nabywcy należy prawo określania standardów i wymagań, którymi powinna kierować się organizacja⁶. W tym rozumieniu jakość może zostać osiągnięta poprzez poznanie potrzeb klientów oraz włączenie tej wiedzy w plany działania organizacji i kulturę organizacyjną, co umożliwi dostarczenie usług zgodnych z oczekiwaniami klientów. Obecnie zadowolenie użytkownika lub klienta (satisfakcja) wydaje się centralnym punktem wszelkich działań organizacji i jednocześnie miernikiem jakości.

Pojęcia satysfakcji i jakości są niekiedy utożsamiane. Różnica pomiędzy nimi polega na tym, że jakość jest długotrwałą ogólną oceną, a satysfakcja jednorazową, krótkotrwałą oceną danej usługi. „Ponadto, pomiar jakości usług jest narzędziem planowania strategicznego, podczas gdy ocena satysfakcji klienta jest narzędziem diagnozy”⁷. W bibliotekoznawstwie pojęcia „jakość” po raz pierwszy użył Richard Orr w 1973 r., definiując jakość jako zaspokajanie potrzeb użytkowników. Jeszcze przed tym, w latach sześćdziesiątych, jakość utożsamiana była z efektywnym realizowaniem procesów bibliotecznych i informacyjnych. W latach siedemdziesiątych i osiemdziesiątych skupiono się na jakości informacji i baz danych. Próbowano również wypracować wskaźniki efektywności bibliotek. W latach dziewięćdziesiątych pojęcie jakości na powrót odnoszono do zaspokajania obecnych i przewidywanych potrzeb użytkowników bibliotek i ośrodków informacji⁸.

Pod koniec lat dziewięćdziesiątych i na początku XXI w. wzrosło zainteresowanie oceną zadań wykonywanych w bibliotekach. Spowodowane było to szeregiem czynników:

- a) dążeniem do wydajności i pełnego zaspokajania potrzeb użytkowników i decydentów, których opinie wpływają na wizerunek biblioteki i mogą współdecydować o przyznawanych funduszach;
- b) koniecznością rozliczania się przed organami finansującymi z zagospodarowania funduszy i dowodzenia, że zasoby zostały optymalnie wykorzystane;
- c) wymogami oceny bibliotek zgodnie z lokalnymi, krajowymi lub międzynarodowymi przepisami;
- d) działaniami akredytacyjnymi dla bibliotek, bibliotekarzy i pracowników informacyjnych⁹.

⁶ Sidor M. W.: *Jakość usług bibliotecznych: badanie metodą SERVQUAL*. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2005, s. 18.

⁷ Tamże, s. 43.

⁸ Tamże, s. 33.

⁹ Zybert E. B.: *Jakość...*, s. 16-17.

Metoda oceny jakości usług SERVQUAL

W latach 80. XX w. zainteresowanie klientem oraz jakością produktów i usług znacznie wzrosło w przemyśle, instytucjach usługowych i w środowisku akademickim. W wyniku tego w 1985 r. A. Parasuman, Leonard Berry i Valarie Zeithalm wydali pracę *A Conceptual Model of Service Quality*, a w 1988 r. opublikowali kolejne opracowanie, w którym rozwinęli koncepcję pomiaru jakości usług i nadali jej nazwę SERVQUAL¹⁰. Metoda ta była wykorzystana w badaniach wielu instytucji usługowych, m.in. związanych z ochroną zdrowia, bankowością, naprawą urządzeń¹¹. Parasuman, Berry i Zeithalm opracowali model różnic między oczekiwanym a faktycznym poziomem jakości usługi z perspektywy klienta (ang. *The Gaps Model of Service Quality*)¹². W ramach modelu wyróżnili następujące różnice, nazywane lukami:

1. Różnica pomiędzy oczekiwaniami klienta a postrzeganiem tych oczekiwań przez zarządzających;
2. Różnica pomiędzy postrzeganiem przez zarządzających oczekiwań klientów a specyfikacją usług (standaryzacja)
3. Różnica pomiędzy specyfikacją jakości usług a usługą aktualnie dostarczoną
4. Różnica pomiędzy usługą dostarczoną a informacją przekazaną klientowi na temat tej usługi
5. Różnica pomiędzy oczekiwaniami klienta a postrzeganymi przez niego usługami¹³.

Pierwsze cztery luki odnoszą się do rozbieżności występujących wewnątrz organizacji, ostatnia natomiast dotyczy różnicy między oczekiwanym przez klienta a postrzeganym poziomem usług¹⁴. Autorzy metody SERVQUAL ustalili cztery podstawowe czynniki, kształtujące oczekiwania klientów, tj.: komunikację ustną, potrzeby osobiste, wcześniejsze doświadczenia i umiejętność komunikowania się usłu-godawców. Zwrócili też uwagę na to, że klienci używają podobnych kryteriów w ocenie jakości usług bez względu na typ usługi. Kryteria te nazwali determinantami postrzegania jakości usług¹⁵.

¹⁰ Sidor M. W.: *Jakość ...*, s. 60.

¹¹ Nitecki D. A.: *SERVQUAL: Measuring Service Quality in Academic Libraries* [online] p. 1. ARL, Washington 1997. Dostępny w Internecie: <http://www.arl.org/bm~doc/servqual-2.pdf> [data dostępu: 03 lutego 2012].

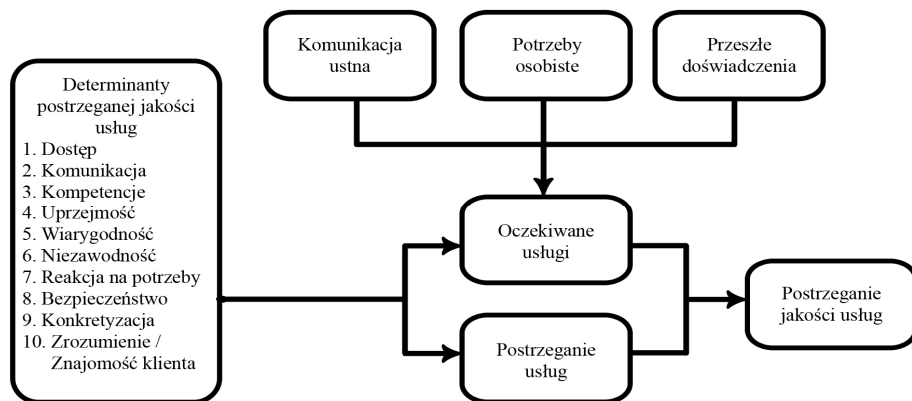
¹² Głowacka E.: *Studium...*, s. 64.

¹³ Cyt. za: Sidor M. W.: *Jakość...*, s. 61.

¹⁴ Zybert E. B.: *Jakość...*, s. 69.

¹⁵ Sidor M. W.: *Jakość...*, s. 61.

Rys. 1. Determinanty postrzegania usług



Źródło: M. W. Sidor: *Jakość usług bibliotecznych: badanie metodą SERVQUAL*. Warszawa: Wydaw. SBP, 2005, s. 61.

Początkowo wyznaczyli 10 determinantów jakości usług, natomiast po licznych badaniach ich liczba została zredukowana do pięciu:

1. Niezawodność – zdolność do wykonywania obiecanej usługi rzetelnie i dokładnie;
2. Reakcja – chęć pomagania klientom i szybka realizacja usługi;
3. Fachowość – wiedza i uprzejmość pracowników i ich zdolności komunikacyjne, umiejętność wzbudzania zaufania u klientów;
4. Empatia – troska oraz zindywidualizowane podejście do klienta;
5. Konkretyzacja – wygląd fizyczny urządzeń, sprzętu, personelu i materiałów informacyjnych¹⁶.

Kwestionariusz SERVQUAL, służący do pomiaru jakości usług, pierwotnie składał się z dwóch części. Pierwsza z nich mierzyła oczekiwania klientów, druga natomiast percepcje jakości w konkretnej instytucji. Sformułowano 22 twierdzenia odnoszące się zarówno do oczekiwań, jak i percepcji. Stwierdzenia te zgrupowano w pięciu wymiarach odpowiadających determinantom postrzegania usług. W wyniku licznych badań i doświadczeń

¹⁶ Coleman V. [et al.]: *Toward a TQM Paradigm: Using SERVQUAL to Measure Library Service Quality*, College & Research Libraries [online], No. 58 (3) p. 238. ACRL, Chicago 1997. Dostępny w Internecie: <http://crl.acrl.org/content/58/3/237.full.pdf> [data dostępu: 03 lutego 2012].

autorzy wielokrotnie modyfikowali oraz rozbudowywali kwestionariusz¹⁷.

Metoda SERVQUAL znalazła szerokie zastosowanie w badaniach jakości usług bibliotecznych w wielu krajach: USA, Kanadzie, Nowej Zelandii, Australii, Chinach a także niektórych krajach Europy i Afryki¹⁸. W Polsce, wykorzystując tę metodę, Maria Wanda Sidor przeprowadziła badania bibliotek naukowych niepaństwowych szkół wyższych¹⁹.

Biblioteka Uniwersytetu Warszawskiego

System biblioteczno-informacyjny Uniwersytetu Warszawskiego tworzą: biblioteka główna pod nazwą Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie (BUW) oraz biblioteki jednostek organizacyjnych UW (wydziałowe, instytutowe, katedralne)²⁰. BUW pełni funkcję centralnego ośrodka informacji naukowej Uniwersytetu Warszawskiego jest biblioteką naukową o charakterze publicznym²¹. Do czasu wybudowania nowego gmachu mieściła się w Collegium Novum w kampusie centralnym przy Krakowskim Przedmieściu. Od 15 grudnia 1999 roku cała biblioteka mieści się na Powiślu. Jej budynek zaprojektowano według projektu Marka Budzyńskiego i Zbigniewa Badowskiego²².

Według Sprawozdania BUW za rok 2010 zbiory Biblioteki liczyły 3 013 030 jednostek ewidencyjnych, w tym:

- 1 878 279 jednostek ewidencyjnych książek,
- 695 065 jednostek ewidencyjnych czasopism,
- 393 761 jednostek ewidencyjnych zbiorów specjalnych,
- 45 925 jednostek ewidencyjnych księgozbioru dydaktycznego²³.

¹⁷ Sidor M. W.: *Jakość usług bibliotecznych: metoda SERVQUAL*. [W:] *Dobra biblioteka publiczna – czyli jaka?: studia i materiały*. Pod red. Anny Wiśniewskiej i Artura Paszko. Kraków: Wojewódzka Biblioteka Publiczna, 2006, s. 61.

¹⁸ Sidor M. W.: *Jakość usług bibliotecznych: badanie metodą SERVQUAL...*, s. 91.

¹⁹ Tamże.

²⁰ *Regulamin systemu biblioteczno-informacyjnego UW* [online]. Dostępny w Internecie: http://www.buw.uw.edu.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=325&Itemid=61 [data dostępu: 12 maja 2012].

²¹ *Regulamin korzystania ze zbiorów* [online]. Dostępny w Internecie: http://www.buw.uw.edu.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=120&Itemid=83 [Data dostępu: 12 maja 2012].

²² *Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie* [online]. Dostępny w Internecie: http://pl.wikipedia.org/wiki/Biblioteka_Uniwersytetu_Warszawskiego [data dostępu: 12 maja 2012].

²³ *Sprawozdanie Biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie i bibliotek wydziałowych UW za rok 2010* [online]. BUW, Warszawa 2011, s. 45. Dostępny w Internecie:

Na koniec 2010 roku w obszarze wolnego dostępu znajdowało się 429 057 woluminów, w tym całość księgozbioru dydaktycznego. Zbiory w wolnym dostępie ustawione są według Klasyfikacji Biblioteki Kongresu²⁴. W 2010 r. BUW odwiedziło 75 435 czytelników. Statystyczny czytelnik odwiedził Bibliotekę blisko dziesięć razy²⁵. W 2010 roku wypożyczono poza Bibliotekę czytelnikom indywidualnym 537 143 woluminów, z tego 87,2% z wolnego dostępu²⁶. Użytkownicy BUW mają dostęp do ponad 50 baz pełnotekstowych oraz abstraktowych. W 2010 roku odnotowano 748 301 pobrań pełnych tekstów ze zbiorów dostępnych online²⁷.

Liczba udzielonych informacji bibliotecznych, bibliograficznych i rzeczowych wyniosła w 2010 r. 127 377. Zarejestrowano 1 152 813 wejść do katalogu online bibliotek UW, to jest średnio 96 068 wejść miesięcznie i 3158 wejść na dobę. Na stronie domowej BUW odnotowano 1 465 738 odwiedzin wykonanych przez 692 414 unikatowych gości, którzy otworzyli 13 604 466 stron²⁸.

Biblioteka Uniwersytecka wraz z bibliotekami wydziałowymi gromadzi liczne dane statystyczne, które publikowane są w sprawozdaniach rocznych.

Wyniki ankiety wykonanej metodą oceny jakości usług SERVQUAL

Celem badań było przedstawienie oczekiwań studentów Uniwersytetu Warszawskiego dotyczących jakości usług biblioteki uniwersyteckiej. Ankieta została przeprowadzona online za pośrednictwem portalu moje-ankiety.pl. W badaniu wzięło udział 118 studentów UW, 85 kobiet i 33 mężczyzn (72% kobiet i 28% mężczyzn).

http://www.buw.uw.edu.pl/images/BUW_PDF/sprawozdanie/spraw_buw_2010.pdf
[data dostępu: 12 maja 2012].

²⁴Tamże, s. 64.

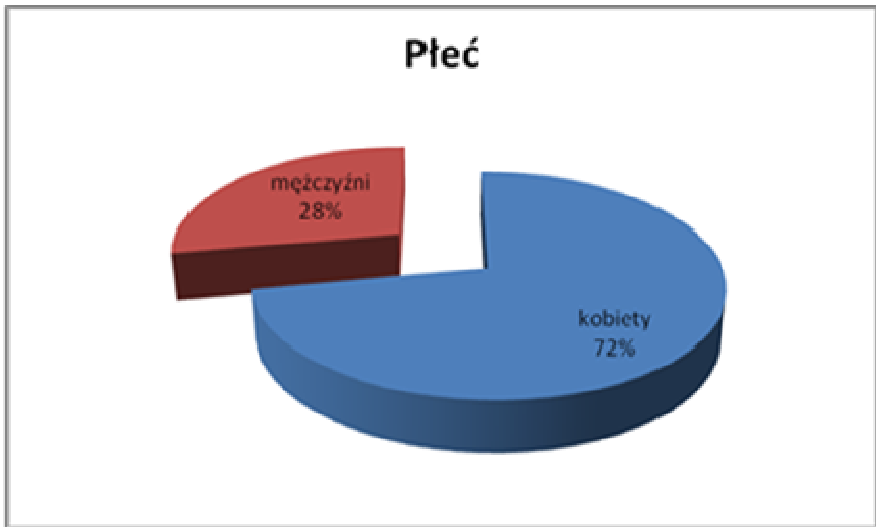
²⁵Tamże, s. 72.

²⁶Tamże, s. 74.

²⁷Tamże, s. 76.

²⁸Tamże, s. 80.

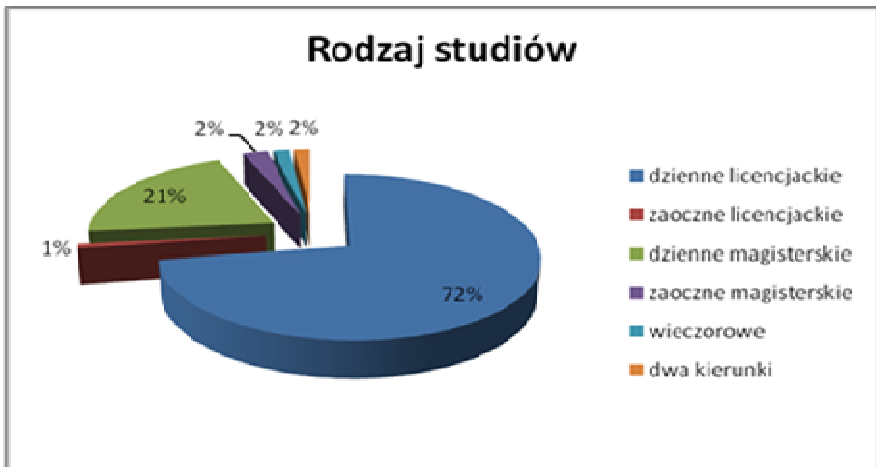
Wykr. 1. Płeć respondentów



Źródło: opracowanie własne.

Średni wiek respondentów to 22 lata. Ankiety wypełnili studenci studiów licencjackich dziennych (87 osób), licencjackich zaocznych – (1 osoba), magisterskich dziennych (25 respondentów), magisterskich zaocznych (3 badanych), wieczorowych (2 ankietowani) oraz dwie osoby studiujące równoległe dwa kierunki.

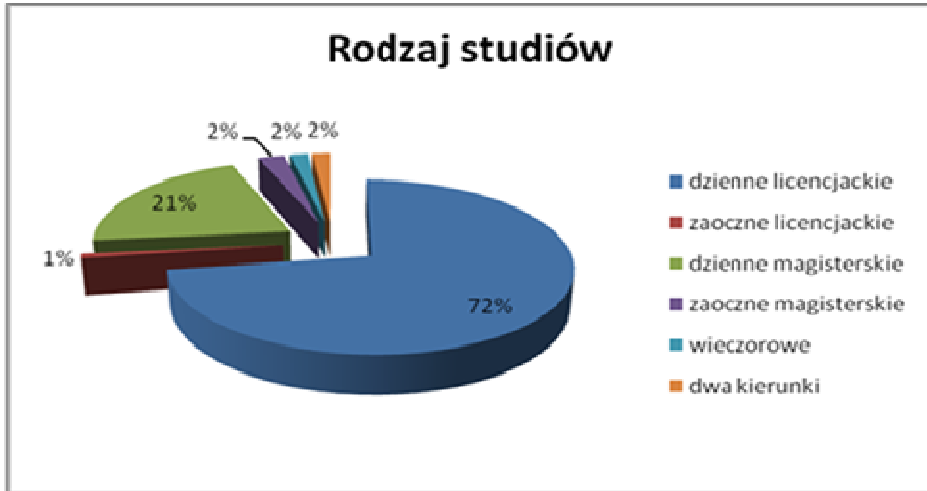
Wykr. 2. Rodzaj studiów respondentów



Źródło: opracowanie własne.

Na pierwszym roku studiów licencjackich było 19 osób; na drugim 42, zaś na trzecim – 41 osób. Studenci studiów magisterskich byli mniej liczni: na pierwszym roku studiowało 11 osób, a na drugim – 5 badanych.

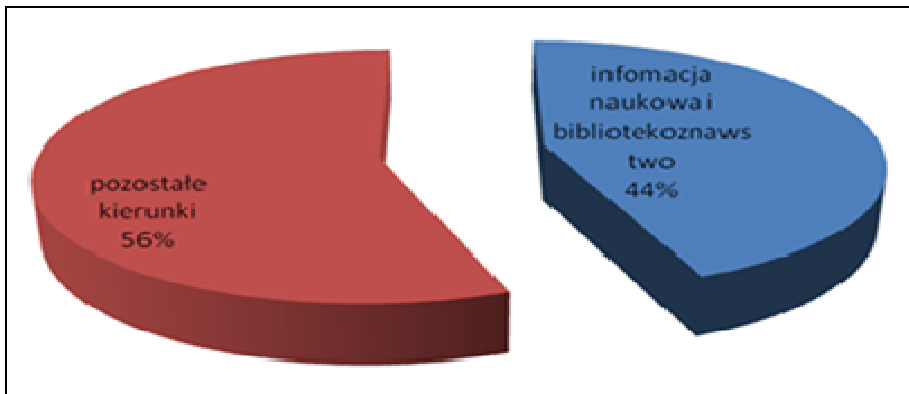
Wykr. 3. Rok studiów respondentów



Źródło: opracowanie własne.

Wśród respondentów 52 osoby tj. 44 % to studenci informacji naukowej i bibliotekoznawstwa. Pozostali respondenci, czyli 56%, to studenci takich kierunków jak: prawo, europeistyka, filologie polska, angielska, romańska, historia, fizyka, matematyka, ale też hebraistyka, indologia czy nauki o rodzinie.

Wykr. 4. Kierunek studiów respondentów



Źródło: opracowanie własne.

Studenci odpowiedzieli na 35 pytań dotyczących oczekiwań jakości usług w bibliotece uniwersyteckiej. Respondenci mieli za zadanie określić, które aspekty usług są dla nich ważne, a które mniej albo wcale. Odpowiedzi udzielali w skali od 0 do 6, gdzie 0 = nieważne, a 6 = bardzo ważne.

Pytania były podzielone na 8 kategorii. Dotyczyły: personelu biblioteki, materiałów dostarczanych przez bibliotekę, pomieszczeń placówki, mebli oraz sprzętu, formatów dokumentów z jakich można korzystać w bibliotece lub poza nią np.: na jej stronie internetowej, godzin otwarcia bibliotek oraz informacji o samej bibliotece, jej usługach i zasobach.

Zgodnie z wynikami ankiety, najważniejsze dla respondentów są: dobra znajomość zasobów biblioteki przez pracowników biblioteki (średnia 5,4) oraz dogodne godziny otwarcia biblioteki (5,4). Najmniej ważne okazało się wizualnie atrakcyjne pomieszczenia biblioteki (3,7), nowoczesny sprzęt w bibliotece (3,9) oraz schludny i elegancki wygląd bibliotekarzy (4,0). Decydujące dla studentów okazały się też (średnia 5,3) takie aspekty jak: dostarczanie materiałów przez pracowników w obiecany czas, umiejscowienie materiałów w odpowiednich miejscach na półkach, możliwość korzystania z baz on-line poza biblioteką oraz informacje o bibliotece, usługach i zasobach na stronie internetowej Biblioteki.

Dla grupy badanych istotne również (średnia 5,2) jest to, czy pracownicy są zawsze dostępni, empatyczni, grzeczni i pomocni, a materiały dostarczane przez bibliotekę odpowiadają potrzebom wynikającym ze studiów. Studenci podkreślają (średnia 5,1) nastawienie pracowników, czy są przyjaźni i komunikacyjni. Ważne okazuje się też to czy materiały dostarczane przez bibliotekę są aktualne i w odpowiedniej ilości, i czy katalogi nie zawierają błędów i są łatwe w obsłudze. Istotna jest również sprawność sprzętów w bibliotece.

Respondenci zwracali uwagę na szybki dostęp do nowych materiałów na półkach, dobrze oznakowane pomieszczenia biblioteki oraz możliwość korzystania z baz on-line w bibliotece (średnia 4,9). Studenci chcą też mieć możliwość korzystania z biblioteki w weekendy.

Badani wskazywali też i inne interesujące odpowiedzi: możliwości zrobienia ksero w przystępnej cenie (4,8), informowanie przez pracowników o dostępności zamówionych materiałów (4,7) oraz możliwość skorzystania z wydawnictw w językach obcych (4,6). W następnej kolejności istotne jest czy pracownicy pokazują jak korzystać z katalogów oraz czy biblioteka jest czynna do późnych godzin wieczornych (4,4) oraz czy można łatwo znaleźć wolne krzesło i stół, szybki czas oczekiwania na usługę oraz przesyłanie ważnych informacji pocztą elektroniczną (4,3).

Według studentów ważne jest również, czy pracownicy poświęcają użytkownikom indywidualną uwagę (4,2), czy informują, gdzie można znaleźć potrzebne materiały poza biblioteką, czy meble w placówce są wygodne

i funkcjonalne oraz czy informacje o bibliotece, usługach i zasobach można znaleźć na tablicach informacyjnych (4,1).

Podział na studentów informacji naukowej i bibliotekoznawstwa oraz na studentów pozostałych kierunków

Przeprowadzony został również podział wyników ankiety ze względu na oczekiwania studentów informacji naukowej i bibliotekoznawstwa oraz studentów pozostałych kierunków.

Dla studentów bibliotekoznawstwa najważniejsze są aspekty: dostępności materiałów w odpowiednich miejscach na półkach, godzin otwarcia zgodne z potrzebami użytkowników, dostępności informacji o bibliotece, zasobach i usługach w Internecie oraz dobrej znajomości zasobów biblioteki przez pracowników.

Z kolei dla studentów pozostałych kierunków najważniejsze jest to, czy pracownicy biblioteki znają dobrze zasoby biblioteki, czy można korzystać z baz on-line poza biblioteką, czy pracownicy biblioteki rozumieją potrzeby informacyjne czytelników i czy dostarczają materiały w zadeklarowanym czasie, a ponadto czy materiały są na odpowiednich miejscach na półkach oraz czy godziny otwarcia biblioteki dostosowane do potrzeb użytkowników.

Lista aspektów najmniej ważnych była u bibliotekoznawców oraz u studentów innych kierunków podobna. Najmniej liczyły się: wizualnie atrakcyjne pomieszczenia biblioteki (3,7), nowoczesny sprzęt w bibliotece (3,9), informacje o bibliotece, usługach i zasobach na tablicach informacyjnych (4,0), empatia i schludny i elegancki wygląd pracowników (4,0).

Porównując oczekiwania dotyczące jakości usług bibliotecznych studentów bibliotekoznawstwa i pozostałych kierunków, można stwierdzić, że różnią się w nieznacznej mierze. Aspekty najmniej ważne są takie same i u jednych, i u drugich. Różnice natomiast, choć niewielkie, można zauważyć w kategoriach uznawanych przez większość za ważne. Dla bibliotekoznawców najistotniejsza jest dostępność poszukiwanych materiałów, dogodne godziny otwarcia placówki oraz zamieszczone w Internecie informacje o zasobach i usługach. Dla studentów innych kierunków zdecydowanie na pierwszym miejscu jest znajomość zasobów przez personel placówki.

Różnice między oczekiwaniami mogą wynikać z toku studiów i wiedzy zdobytej w czasie ich trwania. Studenci bibliotekoznawstwa, w trakcie studiów i odbytych praktyk mają dużą wiedzę dotyczącą funkcjonowania różnego typu bibliotek, w tym uniwersyteckich oraz oferowanych przez nie usług. Potrafią poruszać się po katalogach oraz wyszukiwać niezbędne im informacje i dokumenty. Natomiast studenci innych kierunków jedyną wiedzę i doświadczenie mają z szkoleń bibliotecznych na I roku oraz indywidualnych odwiedzin w poszukiwaniu materiałów do nauki.

Wykr. 5. Hierarchia determinantów jakości usług



Źródło: opracowanie własne.

Jeżeli przyporządkujemy pytania do poszczególnych determinantów możemy stworzyć hierarchię determinantów postrzegania jakości usług. W tej hierarchii dla studentów UW znajdują się zasoby, czyli liczba materiałów oraz ich dostosowanie do programu studiów i potrzeb użytkowników. Następnie ważna jest niezawodność i fachowość pracowników, a także format, bazy on-line oraz dostępność w nich potrzebnych materiałów, jakie posiada biblioteka. Istotna jest też informacja o samej bibliotece, usługach i jej zasobach. A na samym końcu – empatia i konkretyzacja, czyli wygląd pracowników biblioteki, jej wyposażenie i nowoczesność sprzętu.

Podsumowanie

Pojęcie jakości pojawiło się już w starożytności. Tworząc powyższy artykuł nie stawialiśmy sobie jednak za zadanie wyczerpująco opisać rozwoju oraz przemian, jakie przechodziło pojęcie jakości przez wieki – temu poświęcić trzeba by znacznie dłuższy tekst. Skupiliśmy się, co zaznaczono w tekście artykułu, jedynie na miejscu terminu „jakość” w teorii i nauce o zarządzaniu, których początki przypadają właśnie na początek XX wieku.

Literatura dotycząca badań jakości usług bibliotecznych jest niezwykle bogata i była dla nas inspiracją oraz źródłem dobrych praktyk przy tworzeniu powyższego tekstu. Do tej pory nie opublikowano jednak jeszcze badań

przeprowadzonych w Bibliotece Uniwersytetu Warszawskiego metodą SERVQUAL, której to użyliśmy w swoim badaniu. Ze względu na specyfikę tej metody postanowiliśmy nie porównywać wyników naszych badań z wynikami przeprowadzonymi innymi metodami – byłoby to bardzo trudne do wykonania.

Aby biblioteka uniwersytecka była nie tylko miejscem, w którym studenci sięgają po potrzebne im publikacje, ale także wielofunkcyjnym centrum informacji i kultury, musi ona zapewniać swoim użytkownikom wysokiej jakości usługi. W tym celu konieczne jest prowadzenie systematycznych, szeroko zakrojonych badań potrzeb, aby zakres usług pokrywał się z oczekiwaniami użytkowników.