

**RAPORT Z BADANIA NIEUŻYTKOWNIKÓW  
ORAZ SATYSFAKCJI UŻYTKOWNIKÓW  
WOJEWÓDZKIEJ I MIEJSKIEJ BIBLIOTEKI  
PUBLICZNEJ IM. ZBIGNIEWA HERBERTA  
W GORZOWIE WIELKOPOLSKIM**



Gorzów Wielkopolski, 2023

## Spis treści

Wstęp .....	2
Cele badawcze .....	3
Metoda badania .....	3
Narzędzie badawcze .....	4
Organizacja badania .....	6
Populacja i próba badawcza .....	7
Liczba respondentów i ich charakterystyka .....	7
Nieużytkownicy WiMBP – analiza danych .....	10
Użytkownicy WiMBP – analiza danych .....	13
Ocena strony internetowej WiMBP .....	20
Podsumowanie .....	22

## Wstęp

Do tej pory bardziej skupiano się na próbach badania użytkowników biblioteki, czyli osobach, które korzystają ze zbiorów i usług bibliotek. Badania tego typu nabrały szczególnego znaczenia od roku 2016, gdy Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich (SBP) w ramach realizowanego projektu Analiza Funkcjonowania Bibliotek Publicznych (AFBP)<sup>1</sup> będącego częścią składową opracowanej *Strategii SBP na lata 2010-2021* wprowadziło dodatkowy element tj. *badanie satysfakcji użytkowników biblioteki*, ułatwiający ocenę zarządzania biblioteką, pozwalający na rozpoznanie sytuacji w odniesieniu do jej działań, usług, a także mogący stanowić wyjściową do opracowania planów strategicznych.

W Wojewódzkiej i Miejskiej Bibliotece Publicznej im. Zbigniewa Herberta w Gorzowie Wielkopolskim badanie tego typu przeprowadzono po raz pierwszy w 2019 r.

Zgoła inaczej prezentuje się sytuacja w odniesieniu do nieużytkowników biblioteki. Od kilku lat w środowisku bibliotekarskim zwracano uwagę na konieczność przyjrzenia się grupie osób, która nie korzystała i nie korzysta ze zbiorów i usług bibliotek i uzyskania odpowiedzi na pytanie, jaki jest tego powód? Co należałoby zmienić, poprawić, usprawnić, lub jaką nową ofertę wprowadzić, aby zachęcić osoby do bycia aktywnym jej użytkownikiem.

Znamiennym wydaje się być fakt, że w kontekście funkcjonowania bibliotek, określenie „nieużytkownik” jeszcze do niedawna nie istniało. Jedynie norma PN-ISO 16439:2019 „Informacja i dokumentacja – Metody i procedury oceny wpływu bibliotek” porusza tę kwestię. Jednak w roku 2020 nakładem Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich ukazała się publikacja (praca zbiorowa) pt. „Z biblioteką czy bez? Badanie nieużytkowników biblioteki”. Wydawnictwo zostało docenione przez środowisko bibliotekarskie, gdyż jak wskazano „[...] prezentuje bardzo uniwersalne narzędzie badawcze, które może znaleźć zastosowanie w badaniach nieużytkowników wszystkich typów bibliotek. Inspiruje również do jego zastosowania i podjęcia próby przeprowadzenia badania, które

---

<sup>1</sup> Jako cel projektu AFBP obrano opracowanie i wdrożenie jednolitych metod oraz narzędzi systematycznej oceny działania bibliotek naukowych, pedagogicznych i publicznych opartych na analizie i porównaniach danych statystycznych oraz wskaźników funkcjonalności w obrębie poszczególnych typów bibliotek, włączając w to badania satysfakcji odbiorców usług bibliotecznych, <https://afb.sbp.pl/informacje-ogolne/> (dostęp: 15.11.2022 r.).

może być ważnym krokiem w kierunku poszerzenia grona użytkowników biblioteki<sup>2</sup>. Biorąc pod uwagę powyższe, podjęto decyzję o przeprowadzeniu takiego badania.

### **Cele badania**

Podstawowym celem było przeprowadzenie badania wśród nieużytkowników Biblioteki i uzyskanie odpowiedzi na pytanie, co jest powodem niekorzystania ze zbiorów i usług WiMBP.

Ponadto w przypadku użytkowników ważnym było zebranie danych odnośnie korzystania z jej zasobów, usług, oferty kulturalnej, a także ustalenie oczekiwań czytelników, wykorzystanie ewentualnych pomysłów, które mogłyby poprawić funkcjonowanie biblioteki, usprawnić procesy oraz wzbogacić jej ofertę.

Z uwagi na prace przygotowawcze mające na celu stworzenie nowej strony internetowej WiMBP koniecznością stała się ocena obecnie funkcjonującej strony i próba wskazania przez ankietowanych sugestii mogących poprawić jej jakość.

W odniesieniu do użytkowników WiMBP należy zaznaczyć, że nie jest to całościowe badanie satysfakcji użytkowników biblioteki<sup>3</sup>, gdyż pominięto aspekt jakościowy dotyczący m. in. warunków lokalowych, wyposażenia bibliotek, itp. Pominięto również aspekt związany ze statusem użytkowników, a skupiono się jak wspomniano wyżej na celu odwiedzin biblioteki, a przede wszystkim uzyskaniu ze strony czytelników propozycji wzbogacenia jej oferty.

### **Metoda badania**

Badanie nieużytkowników i satysfakcji użytkowników WiMBP przeprowadzono metodą ankietową. Podczas przygotowań badania pomocne okazały się publikacje wydane przez SBP:

---

<sup>2</sup> Z biblioteką czy bez? Badanie nieużytkowników biblioteki, [www.znakcom.pl/ksiazka/z biblioteką-czy-bez-badanie\\_nieuzytkownikow-biblioteki-187991/](http://www.znakcom.pl/ksiazka/z_bibliotek%C4%85czybez_badanie_nieuzytkownikow-biblioteki-187991/)(dostęp 15.11.2022 r.).

<sup>3</sup> Badanie satysfakcji użytkowników i nieużytkowników WiMBP miało przebiegać dwutorowo. Koordynator AFBP nie przeprowadził jednak zgodnie z kwestionariuszem zalecanym przez SBP, całościowego, ankietowego badania satysfakcji użytkowników.

„Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników biblioteki? Poradnik dla bibliotekarzy” oraz wyżej wspomniana „Z biblioteką czy bez? Badanie nieużytkowników biblioteki”.

### Narzędzie badawcze

Jako narzędzie badawcze posłużył jeden kwestionariusz ankiety do samodzielnego wypełnienia. Jego pierwszą część skierowano do osób korzystających ze zbiorów i usług WiMBP, zaś drugą część do nieużytkowników Biblioteki. W kwestionariuszu zawarto pytania zamknięte jednokrotnego wyboru, pytania zamknięte wielokrotnego wyboru. Jednocześnie w obu częściach zastosowano pytanie otwarte, mające na celu sprecyzowanie wypowiedzi tj. w przypadku użytkowników – zaproponowania własnych pomysłów, sugestii, mogących wzbogacić ofertę WiMBP oraz nieużytkowników – podania innych, konkretnych powodów niekorzystania z biblioteki. Założono, że kwestionariusz ankiety będzie stanowił 1 stronę formatu A4.

Tabela 1. Możliwe odpowiedzi wielokrotnego wyboru na pytanie: *Jeśli korzysta Pan/i ze zbiorów i usług oferowanych przez Bibliotekę, proszę zaznaczyć właściwe odpowiedzi*

Wybór możliwych odpowiedzi
wypożyczam zbiory do domu (książki, czasopisma i inne)
wypożyczam książki online przez serwis Legimi
wypożyczam zbiory audiowizualne (audiobooki, płyty CD/DVD - muzykę, filmy)
korzystam ze zbiorów biblioteki na miejscu
uczestniczę w wydarzeniach kulturalnych organizowanych przez bibliotekę (np. wystawach, spotkaniach autorskich, koncertach, itp.)
uczestniczę w konferencjach, warsztatach, lekcjach bibliotecznych, itp.
korzystam z komputerów i internetu dostępnych w bibliotece
korzystam ze strony internetowej biblioteki
korzystam z urządzeń kopiujących (np. kserokopiarki, drukarki, skanera)
korzystam z pomieszczeń biblioteki jako miejsca nauki
inne powody, (jakie)?.....

Tabela 2. Możliwe odpowiedzi wielokrotnego wyboru na pytanie: *Co jest powodem niekorzystania ze zbiorów i usług Biblioteki?*

Wybór możliwych odpowiedzi
niedogodna lokalizacja biblioteki (zbyt daleko od miejsca zamieszkania)
pozyskuję materiały z innych źródeł ( kupuję, pożyczam od znajomych)
wystarczają mi materiały i informacje pozyskane z internetu
niewiele wiem o usługach oferowanych przez bibliotekę
brak czasu
za krótkie terminy wypożyczeń
ograniczenie liczby wypożyczanych materiałów
nieodpowiednie godziny otwarcia bibliotek/i
nie mam potrzeby korzystania z biblioteki
nie znalazłem/łam w bibliotece materiałów, których poszukiwałem
nieuprzejma obsługa przez pracowników biblioteki
nie wiedziałem/łam o istnieniu biblioteki
inne powody, (jakie)?.....

W kwestionariuszu ankiety zamieszczono również pytanie jednokrotnego wyboru dotyczące oceny strony internetowej WiMBP oraz pytanie otwarte mające na celu podpowiedzi czytelników, co należałoby zmienić, jeśli strona internetowa została oceniona negatywnie.

Tabela 3. Możliwe odpowiedzi jednokrotnego wyboru na pytanie: *Jeśli Pan/i odwiedza stronę internetową Biblioteki jak Pan/i ocenia czytelność zamieszczanych informacji?*

Wybór możliwych odpowiedzi
pozytywnie
negatywnie

Tabela 4. Pytanie otwarte

Pytanie otwarte
Jeśli strona internetowa Biblioteki została oceniona negatywnie , co należałoby zmienić?

W metryczce ankiety uwzględniono płeć respondentów – **kobieta/mężczyzna** oraz przedział wiekowy:

Tabela 5. Płeć i przedział wiekowy respondentów – kobiety

<b>Płeć i przedział wiekowy respondentów – kobiety</b>
13-15 lat
16-19 lat
20-24 lata
25-44 lata
45-60 lat
powyżej 60 lat

Tabela 6. Płeć i przedział wiekowy respondentów – mężczyźni

<b>Płeć i przedział wiekowy respondentów – mężczyźni</b>
13-15 lat
16-19 lat
20-24 lata
25-44 lata
45-60 lat
powyżej 60 lat

### **Organizacja badania**

Badanie przeprowadzono w terminie 26.06.2022 r. - 25.10.2022 r. Kwestionariusze ankiet w wersji papierowej rozdystrybuowano do agend Biblioteki Głównej oraz miejskich filii bibliotecznych. Badaniem objęto również przypadkowe osoby w terenie otwartym (przechodniów, spacerowiczów, itp.), wśród których znajdowali się zarówno nieużytkownicy jak i użytkownicy WiMBP. Na stronie internetowej WiMBP: [www.wimbp.gorzow.pl](http://www.wimbp.gorzow.pl) zamieszczono wersję elektroniczną kwestionariusza ankiety, zaś odpowiedzi kierowano do skrzynki mailowej Wypożyczalni Naukowej.

## **Populacja i próba badawcza**

W przypadku użytkowników biblioteki, badaniem objęto osoby w wieku od 13 do powyżej 60 roku życia, korzystające m.in. ze zbiorów i usług filii miejskich oraz agend Biblioteki Głównej. Wielkość populacji określono na podstawie danych z rocznego sprawozdania z działalności WiMBP za 2022 r., w którym odnotowano 16 384 użytkowników w tym przedziale wiekowym.

Badanie przeprowadzono również w terenie otwartym z zastosowaniem przypadkowego doboru próby, gdzie respondentami byli zarówno użytkownicy jak i nieużytkownicy.

W obu kategoriach (użytkownicy/nieużytkownicy) niestety nie osiągnięto minimalnej liczebności osób w badaniach (próby).

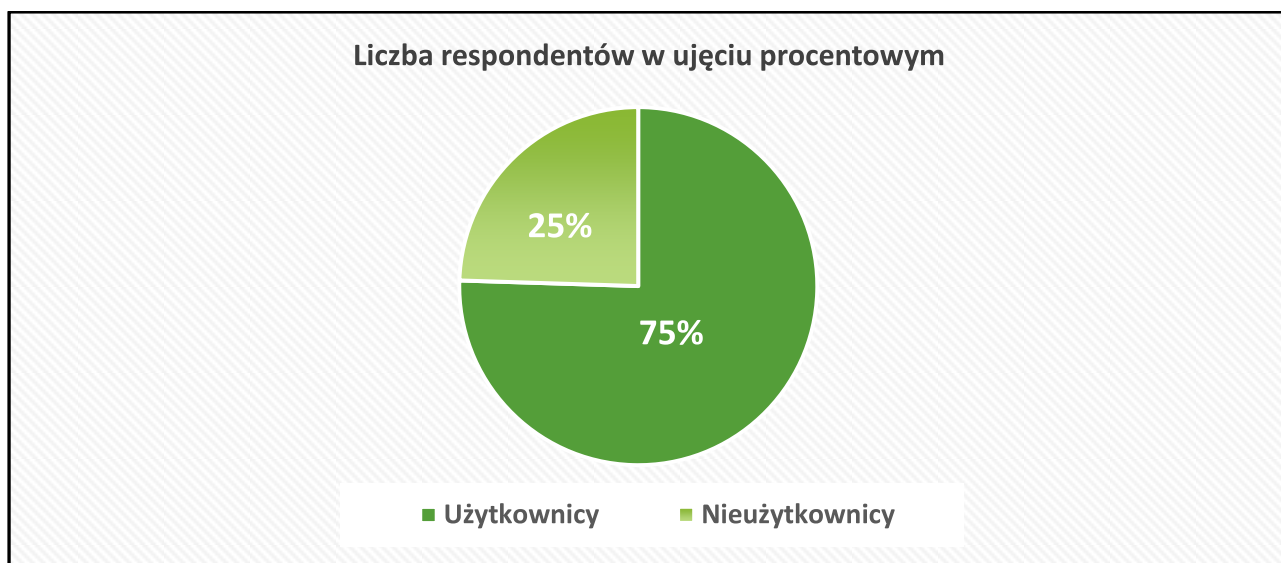
Pomimo tego zdecydowano się na analizę posiadanych danych, głównie z powodu uzyskania odpowiedzi na pytania otwarte zawarte w ankiecie, dotyczące powodów niekorzystania z WiMBP, a także pozyskania opinii czytelników o jej funkcjonowaniu, pomysłów mogących wzbogacić jej ofertę oraz oceny strony internetowej.

## **Liczba respondentów i ich charakterystyka**

Kwestionariusz ankiety wypełniło ogółem **383** respondentów, z czego **289 osób to użytkownicy** Biblioteki, a **94 osoby to nieużytkownicy**.

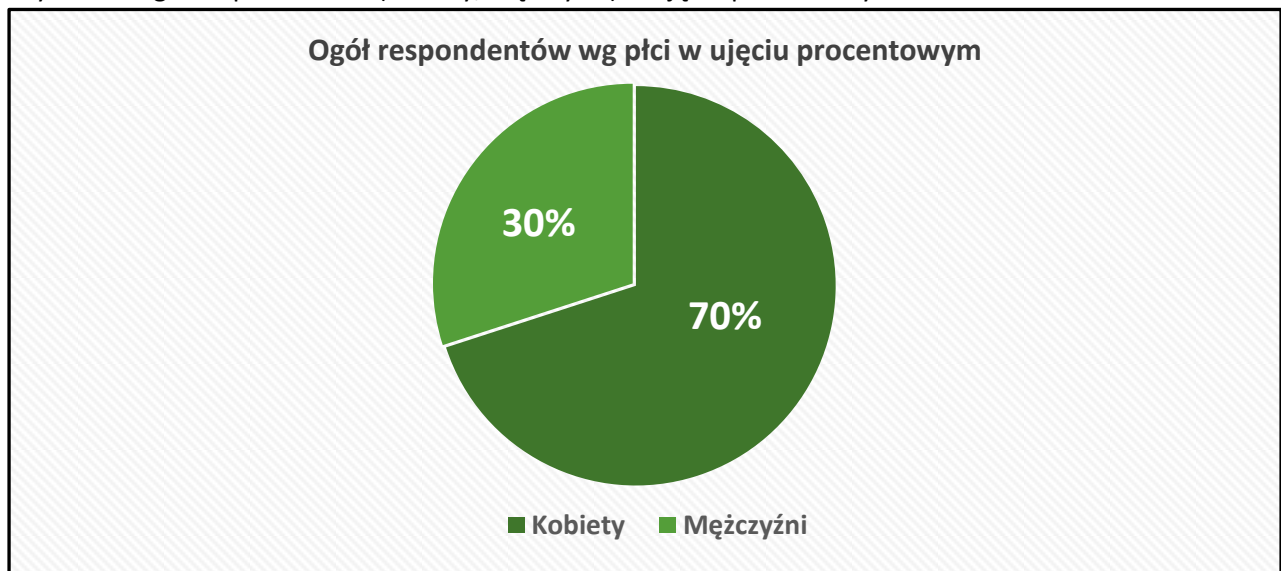


Wykres 1. Liczba respondentów (nieużytkowników i użytkowników) w ujęciu procentowym



Spośród ogólnej liczby respondentów, ankiety wypełniło **268 kobiet** oraz **115 mężczyzn**, co stanowi **70% kobiet** i **30% mężczyzn**.

Wykres 2. Ogół respondentów (kobiety, mężczyźni) w ujęciu procentowym



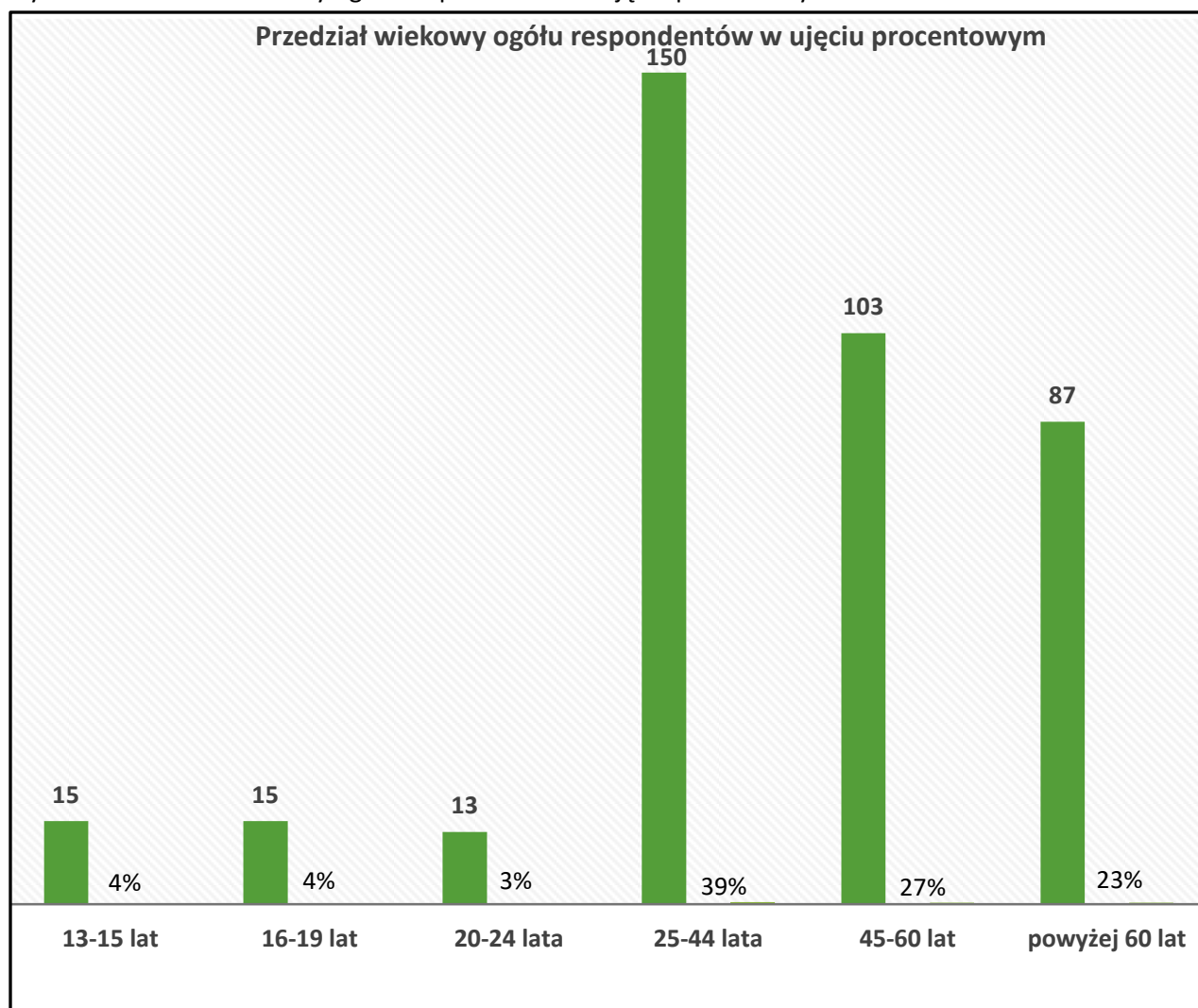
Biorąc pod uwagę strukturę wiekową ogółu respondentów, najczęściej ankiet, bo **150** wypełniły osoby w przedziale wiekowym **25-44** lata, następnie **103** osoby w wieku **45-60** lat, **87** osób w wieku **powyżej 60 lat**, **15** osób w wieku **13-15** lat i **16-19**. Najmniej, bo **15** osób to kategoria wieku **20-24** lata. Poniżej zestawienie tabelaryczne z podziałem na płeć i przedział wiekowy.

Tabela 7. Płeć i przedział wiekowy ogółu respondentów

Płeć i przedział wiekowy ogółu respondentów			Liczba
	Kobiety	Mężczyźni	
13-15 lat	11	4	15
16-19 lat	6	9	15
20-24 lata	8	5	13
25-44 lata	117	33	150
45-60 lat	68	35	103
Powyżej 60 lat	58	29	87
Razem:	<b>268</b>	<b>115</b>	<b>383</b>

W ujęciu procentowym dane te kształtują się następująco:

Wykres 3. Przedział wiekowy ogółu respondentów w ujęciu procentowym



## Nieżytkownicy WiMBP – analiza danych

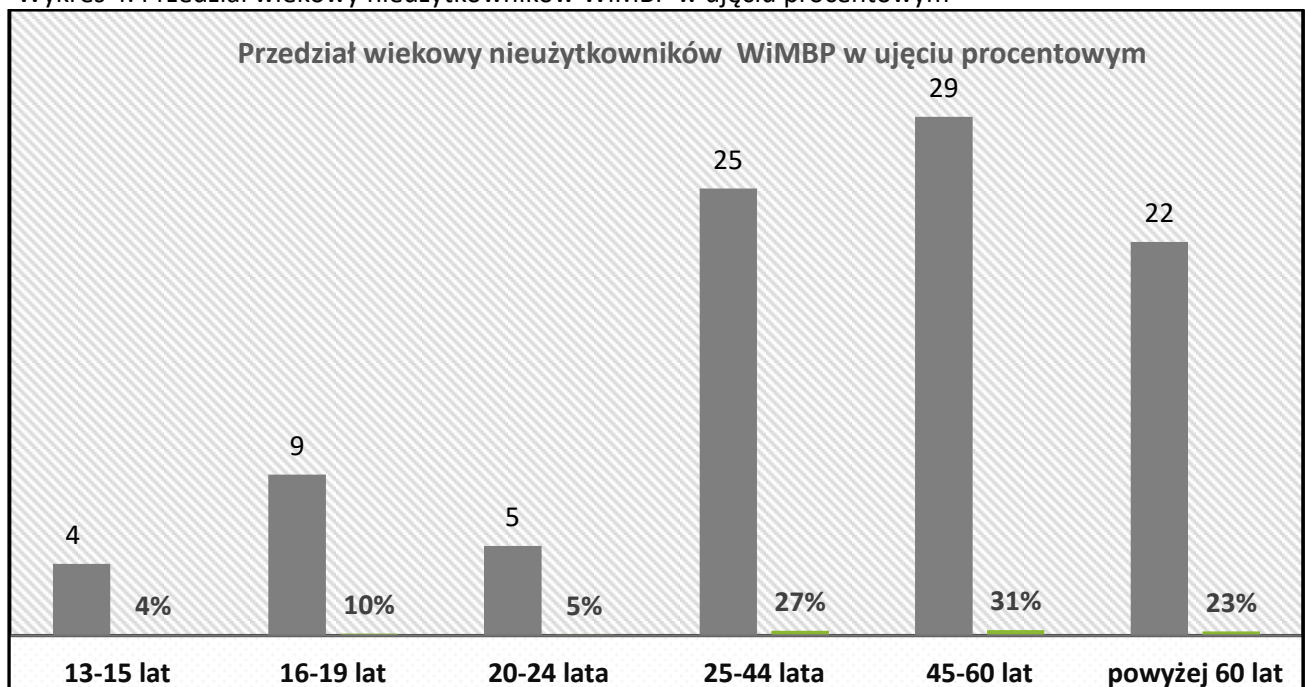
Spośród **94** nieżytkowników biblioteki, ankiety wypełniły **52 kobiety** oraz **42 mężczyzn**. Poniżej dane w ujęciu procentowym.

W odniesieniu do struktury wiekowej nieżytkowników najczęściej ankiet tj. **29** wypełniły osoby w przedziale wiekowym **45-60** lat, następnie kolejno **25** osób w przedziale wiekowym **25-44**, **22** osoby w wieku **powyżej 60** lat, **9** osób w wieku **16-19** oraz **5** osób w wieku **20-24** lata i niewiele mniej, bo **4** osoby w wieku **13-15** lat. Poniżej zestawienie tabelaryczne z podziałem na płeć i przedział wiekowy oraz wykres przedstawiający dane procentowe.

Tabela 8. Płeć i przedział wiekowy nieżytkowników WiMBP

Płeć i przedział wiekowy nieżytkowników WiMBP			Liczba
	Kobiety	Mężczyźni	
13-15 lat	3	1	4
16-19 lat	1	8	9
20-24 lata	1	4	5
25-44 lata	16	9	25
45-60 lat	18	11	29
Powyżej 60 lat	13	9	22
<b>Razem:</b>	<b>52</b>	<b>42</b>	<b>94</b>

Wykres 4. Przedział wiekowy nieżytkowników WiMBP w ujęciu procentowym



## Nieużytkownicy WiMBP – główne powody niekorzystania ze zbiorów i usług biblioteki.

Głównym pytaniem dotyczącym nieużytkowników w kwestionariuszu ankiety było pytanie: *Co jest powodem niekorzystania ze zbiorów i usług biblioteki?* Respondenci mieli do wyboru 12 odpowiedzi wielokrotnego wyboru oraz jedno pytanie otwarte, dające możliwość innej odpowiedzi aniżeli zawarte w ankiecie. Poniżej dane w ujęciu tabelarycznym.

Tabela 9. Wybór odpowiedzi na pytanie, co jest powodem niekorzystania ze zbiorów i usług biblioteki?

Odpowiedzi	Liczba odpowiedzi
Niedogodna lokalizacja biblioteki (zbyt daleko od miejsca zamieszkania)	20
Pozyskuję materiały z innych źródeł ( kupuję, pożyczam od znajomych)	37
Wystarczają mi materiały i informacje pozyskane z internetu	13
Niewiele wiem o usługach oferowanych przez bibliotekę	4
Brak czasu	38
Za krótkie terminy wypożyczeń	3
Ograniczenie liczby wypożyczanych materiałów	0
Nieodpowiednie godziny otwarcia bibliotek/i	0
Nie mam potrzeby korzystania z biblioteki	10
Nie znalazłem/łam w bibliotece materiałów, których poszukiwałem	0
Nieuprzejma obsługa przez pracowników biblioteki	0
Nie wiedziałem/łam o istnieniu biblioteki	1
Inne powody, (jakie)?.....	—

Z powyższych danych wynika, że główną przyczyną niekorzystania z biblioteki jest **brak czasu**. Taką odpowiedź wskazało **38** nieużytkowników spośród 94 (tj. 40,4 % badanej grupy). Najwięcej, tj. **17** osób w przedziale wiekowym **46-60** lat, **14** ankietowanych w wieku **25-44** oraz **7** osób **powyżej 60** roku życia. Biorąc pod uwagę płeć, większą liczbę respondentów, którzy wskazali tę odpowiedź stanowią **kobiety (21)**, mniejszą **mężczyźni (17)**.

Materiały z innych źródeł (kupuje, pożycza od znajomych) **37 osób (39,4%)**. Dla **20** respondowanych (**21,3%**) powodem niekorzystania z biblioteki jest niedogodna lokalizacja (zbyt daleko od miejsca zamieszkania), a **13** osobom (**13,8%**) wystarczają materiały i informacje pozyskane z internetu. Dość niepokojąca jest odpowiedź **10** respondentów (**10,6%**), że nie mają potrzeby korzystania z biblioteki. Ponadto **4,3 %** ankietowanych (**4 osoby**) wskazały, że niewiele wiedzą o usługach oferowanych przez bibliotekę, dla **3,2 % (3 osoby)** problemem są za krótkie terminy wypożyczeń i tylko jedna osoba odpowiedziała, że nie wiedziała o istnieniu biblioteki. Dla pozostałych pytań odnotowano wartości zerowe.

Bardzo znikome grono, tylko **11 osób (11,7%)** spośród 94 nieużytkowników biblioteki zdecydowało się udzielić odpowiedzi na pytanie otwarte: *Jakie są inne powody niekorzystania z biblioteki?* Poniżej odpowiedzi.

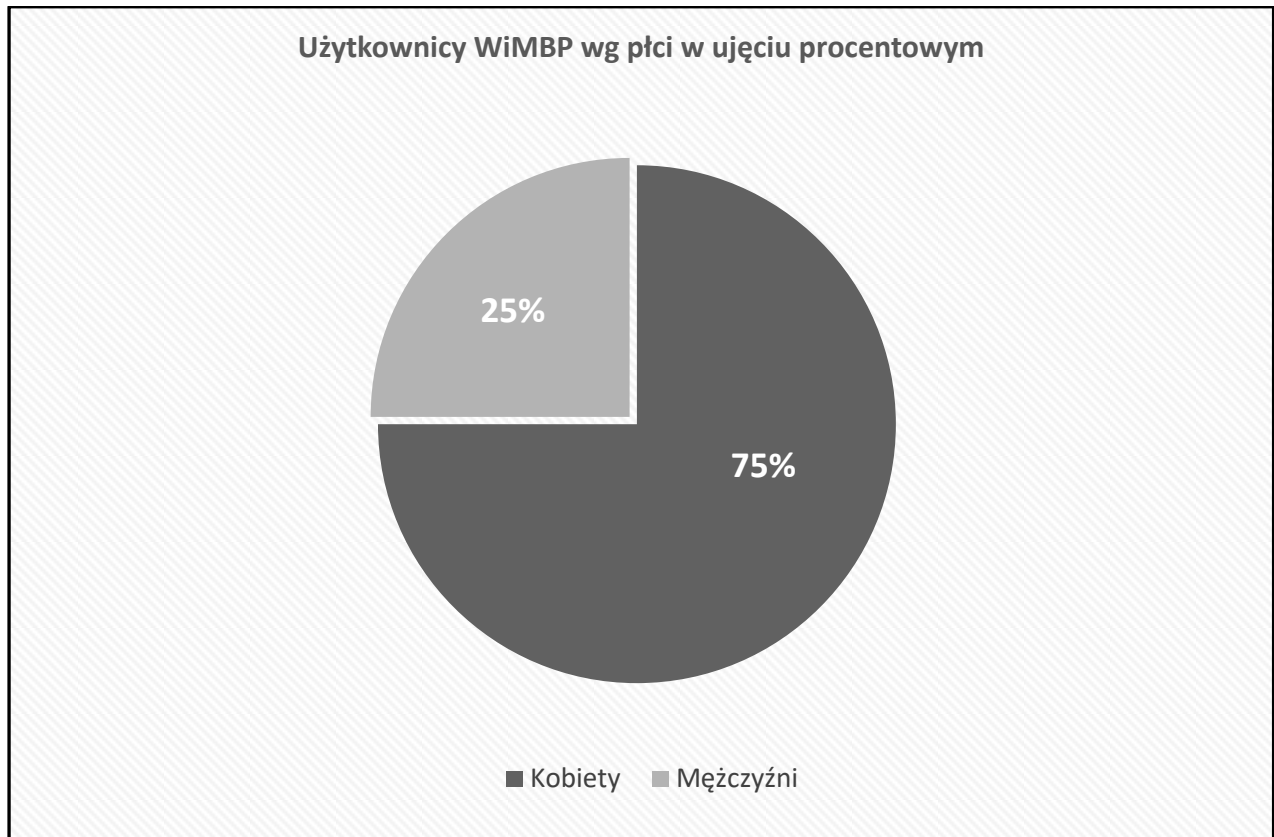
Tabela 10. Odpowiedzi na pytanie otwarte: *Jakie są inne powody niekorzystania z biblioteki?*

Lp.	Odpowiedzi	Liczba odpowiedzi
1.	Jestem spoza Gorzowa	1
2.	Nie jestem z Gorzowa, bardzo żałuję	1
3.	W Gorzowie jestem od dwóch miesięcy. Jeszcze nie wiem, gdzie w mojej okolicy jest biblioteka	1
4.	Lenistwo	1
5.	Najczęściej kupuję książki i korzystam z własnego księgozbioru	1
6.	Nie jestem przywiązana do jednej lokalizacji, to nie sprzyja utrzymywaniu relacji z jedną biblioteką	1
7.	Nie lubię czytać	1
8.	Powody zdrowotne	3
9.	Wiek	1
	Razem:	<b>11</b>

## Użytkownicy WiMBP – analiza danych

Do kategorii „użytkownicy” zaliczono **289** respondentów. Ankiety wypełniło **216 kobiet** i **73 mężczyzn**. Również w tym przypadku kobiety stanowią najliczniejszą grupę ankietowanych. W wykresie poniżej przedstawiono dane w ujęciu procentowym.

Wykres 5. Użytkownicy WiMBP wg płci w ujęciu procentowym



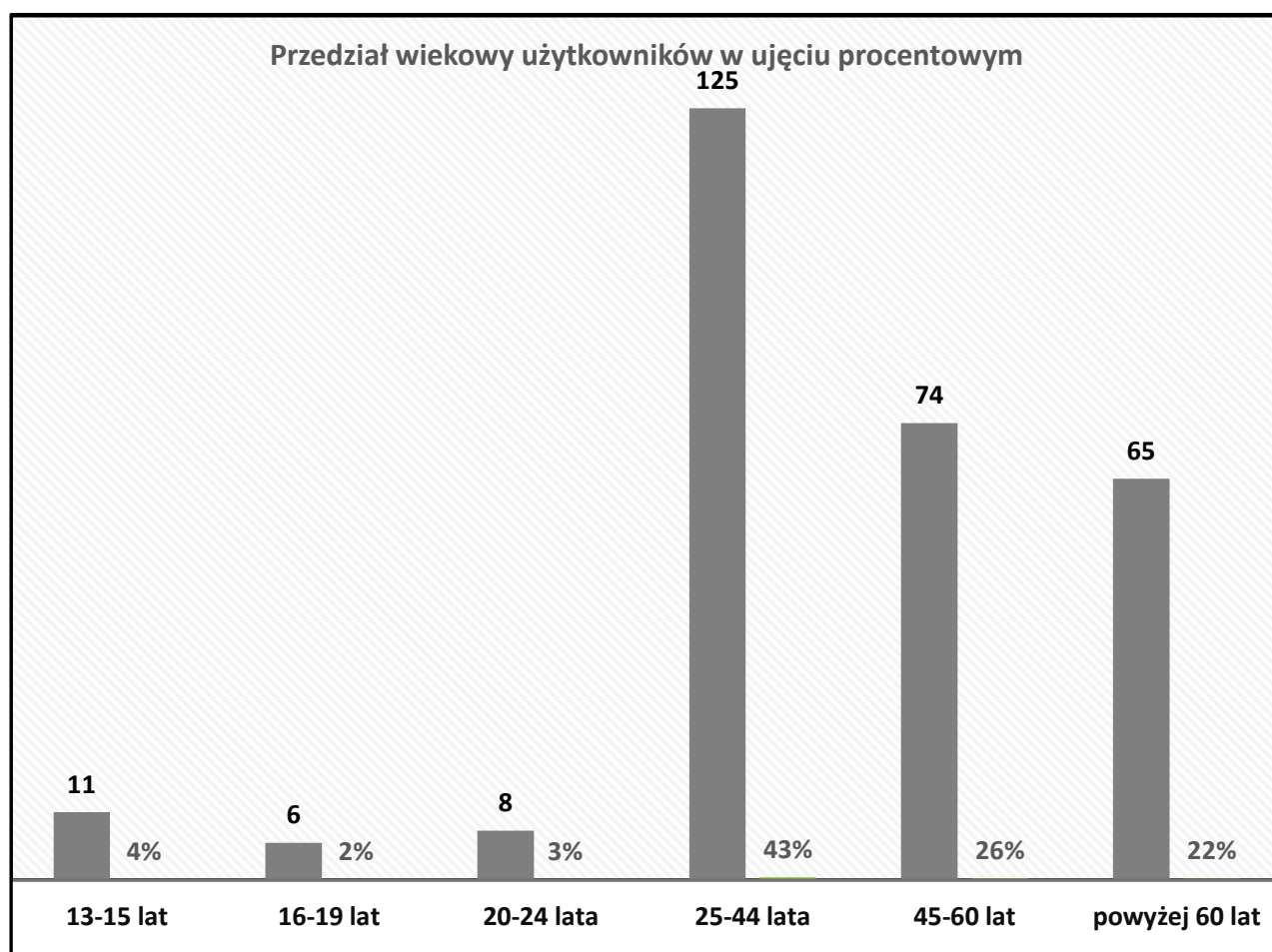
W odniesieniu do struktury wiekowej najliczniejszą grupę użytkowników stanowią osoby w wieku **25-44** lata, tj. **125** osób, następnie respondenci wieku **45-60** lat – **74** osoby i powyżej **60** roku życia – **65** osób. Najmniej liczna grupa to respondenci w wieku **13-15** lat – **11** osób, **20-24**-latkowie – **8** osób i ankietowani w wieku **16-19** lat – **6** osób. Poniżej zestawienie tabelaryczne z podziałem na płeć i przedział wiekowy.

Tabela 11. Płeć i przedział wiekowy użytkowników WiMBP

Płeć i przedział wiekowy użytkowników WiMBP			Liczba
	Kobiety	Mężczyźni	
13-15 lat	8	3	11
16-19 lat	5	1	6
20-24 lata	7	1	8
25-44 lata	101	24	125
45-60 lat	50	24	74
Powyżej 60 lat	45	20	65
<b>Razem:</b>	<b>216</b>	<b>73</b>	<b>289</b>

Z powyższych danych wynika, że osoby w wieku **25-44** lata stanowią w badaniu największy procent użytkowników, tj. **43%**, następnie osoby w wieku **45-60** lat i powyżej **60** roku życia.

Wykres 6. Przedział wiekowy użytkowników WiMBP w ujęciu procentowym



## Użytkownicy WiMBP – cele odwiedzin

Najczęściej wskazywanym celem odwiedzin spośród **289** użytkowników jest wypożyczenie zbiorów do domu. Tę odpowiedź zaznaczyły **273** osoby, co stanowi **94,5 %** respondentów. Stronę internetową odwiedzają **183** osoby, tj. **63,3 %** użytkowników zaś **115** osób, tj. **39,8 %** uczestniczy w wydarzeniach kulturalnych organizowanych przez bibliotekę (np. wystawach, spotkaniach autorskich, koncertach, itp.). Odpowiedzi na pozostałe pytania plasują się następująco: **78** osób (**27 %**) korzysta ze zbiorów biblioteki na miejscu, **68** ankietowanych (**24 %**) wypożycza książki online przez serwis Legimi, **62** użytkowników, tj. **21,5%** uczestniczy w konferencjach, warsztatach, lekcjach bibliotecznych, itp., **55** osób (**19%**) wypożycza zbiory audiowizualne (audiobooki, płyty CD/DVD - muzykę, filmy), **40** osób tj. **13,8 %** respondentów korzysta z komputerów i internetu, a **38** (**13,1%**) z urządzeń kopiujących (kserokopiarek, drukarek, skanera). Najrzadziej wybraną odpowiedzią gdyż tylko **14** osób (**4,8%**) była odpowiedź: *korzystam z pomieszczeń biblioteki, jako miejsca do nauki*.

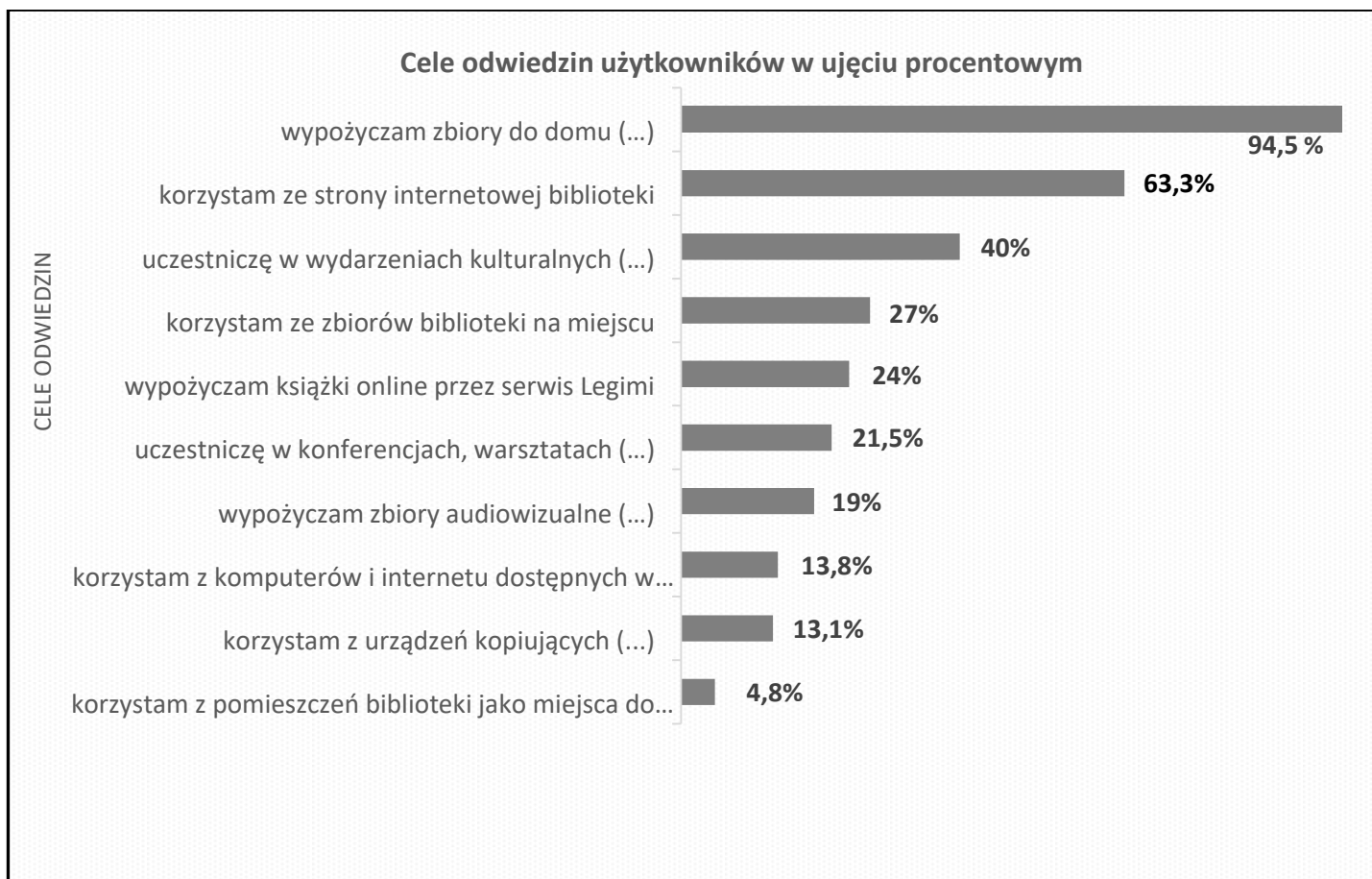
Z analizy danych wynika również, że **16** ankietowanych (**5,6%**) nie korzysta z usługi jaką jest wypożyczenie zbiorów do domu, natomiast korzysta z innych usług (Legimi, na miejscu, z komputerów, miejsca do nauki, urządzeń kopiujących, udział w spotkaniach). Poniżej dane w ujęciu tabelarycznym.

Tabela 12. Wybór możliwych odpowiedzi, liczba odpowiedzi

Wybór możliwych odpowiedzi	Liczba odpowiedzi
Wypożyczam zbiory do domu (książki, czasopisma i inne)	273
Wypożyczam książki online przez serwis Legimi	68
Wypożyczam zbiory audiowizualne (audiobooki, płyty CD/DVD - muzykę, filmy)	55
Korzystam ze zbiorów biblioteki na miejscu	78
Uczestniczę w wydarzeniach kulturalnych organizowanych przez bibliotekę (np. wystawach, spotkaniach autorskich, koncertach, itp.)	115
Uczestniczę w konferencjach, warsztatach, lekcjach bibliotecznych, itp.	62
Korzystam z komputerów i internetu dostępnych w bibliotece	40
Korzystam ze strony internetowej biblioteki	183
Korzystam z urządzeń kopiujących (np. kserokopiarki, drukarki, skanera)	38
Korzystam z pomieszczeń biblioteki, jako miejsca do nauki	14
Inne powody, (jakie)?.....	



Wykres 7. Cele odwiedzin użytkowników w ujęciu procentowym



Odpowiedzi użytkowników WiMBP na zamieszczone w ankiecie pytanie otwarte: *Proszę zaproponować własne pomysły, które mogą wzbogacić ofertę bibliotek publicznych w naszym mieście*, udzieliło **49** osób spośród **289** ankietowanych, co stanowi **17 %** tej grupy. Można je podzielić na dwie kategorie. Pierwsza, to odpowiedzi dotyczące oczekiwań, druga to brak oczekiwań w stosunku do Biblioteki i uznanie stanu za zadowalający.

Odpowiedzi dotyczą wielu aspektów, m.in.: zasobu księgozbioru, czasopism, limitu wypożyczanych materiałów, zbyt krótkiego terminu wypożyczeń, jakości zbiorów audiowizualnych, zbyt małej liczby kodów do Legimi. Kolejne odpowiedzi sugerują spotkania autorskie znanych pisarzy (W. Chmielarz, J. Ćwiek, Mieczysław Gorzka, Izabela Janiszewska, Mariusz Kanios, Justyna Kopińska, Jakub Małecki, Małgorzata Manelska, Marcin Margielewski, Sylwia Winnik. W katalogu odpowiedzi

znajdują się również takie, które nie będą mogły mieć zastosowania w przypadku Biblioteki, jak choćby płatność kartą za opóźniony zwrot książek, łatwiejszy dostęp do książek w magazynie, książkomaty na osiedlach, możliwość przeglądania zbiorów online [?]. Wśród odpowiedzi są też takie, które nie wnoszą wiele, a wynikają zapewne z niewiedzy o już istniejącej ofercie WiMBP (np. spotkania autorskie, wykłady, koncerty, wydarzenia kulturalne, archiwum wydarzeń na stronie internetowej). Nieliczna część odpowiedzi niestety nie została dostatecznie sprecyzowana, co utrudniło interpretację.

Wśród użytkowników, którzy podzielili się swymi uwagami/sugestiami byli i tacy **(6 osób)**, którzy uznali ofertę WiMBP za wystarczającą, a nawet bardzo bogatą, gdzie każdy może znaleźć to co go interesuje.

Tabela 13. Uwagi/sugestie respondentów, mogące wzbogacić ofertę bibliotek publicznych w mieście

Lp.	Uwagi/sugestie respondentów *
1.	Archiwum wydarzeń na stronie, zarejestrowane i dostępne w internecie
2.	Bezpłatne kursy komputerowe
3.	Biblioterapia – zajęcia dla dzieci ze szkół
4.	Czekam na Mariusza Kaniosa, którego proponowałam od dłuższego czasu. Cieszę się, że jest dużo nowości, szkoda jedynie, że niektóre pozycje nie są skompletowane w całość np. „Zapach Mazur” [Małgorzaty Manelskiej] – brak kolejnych dwóch części
5	Częściej zajęcia popołudniowe dla dzieci
	Digitalizacja zbiorów specjalnych
6.	Dłuższe półkolonie
7.	Fajnie byłoby gdyby można wypożyczać czasopisma (prasa w dziale głównym), specjalny osobny regał z czasopismami o tematyce: fotografia, rysunek, serie wydawnicze, popularnonaukowe, świat kolei, nauczyciel czy przedszkolak, itp. Nie każdego stać na czasopisma za powiedzmy 30, 00 zł miesięcznie
8.	Jeżeli czytelnik jest aktywny w danym roku, to karta powinna być przedłużana z automatu
9.	Konkursy

10.	Książkomaty ma osiedlach
11.	Łatwiejszy dostęp do książek z magazynu
12.	Możliwość korzystania ze stron takich jak: Wattpad, Skype
13.	Możliwość przeglądania zbiorów online (2x)
14.	Nieodpowiednie godziny otwarcia biblioteki w lecie
15.	Otwarte dla mieszkańców miasta spotkania z autorami książek młodzieżowych i dla dzieci
16.	Płatność kartą za opóźniony zwrot książek
17.	Problemem ograniczenie liczby wypożyczanych materiałów (3x)
18.	Punkt wymiany płyt, książek i innych zbiorów
19.	Rozważenie poszerzenia oferty o serwis Empik Go
20.	Słuchanie audiobooków przy dobrej kawie
21.	Spotkania autorskie ze znanymi pisarzami
22.	Spotkania dla młodzieży z lekturą w tle
23.	Spotkania promujące czytelnictwo dla dzieci oraz inne
24.	Spotkania z poczytnymi autorami np. Marcinem Margielewskim, Sylwią Winnik, Justyną Kopińską oraz politykami
25.	Spotkania, wykłady
26.	Spotkania, zajęcia, koncerty, wydarzenia kulturalne
27.	Utworzenie punktu czytelnictwa komiksów (mang)
28.	Zabawy internetowe
29.	Więcej kodów do Legimi
30.	Więcej książek (astronomia, chemia, zdrowe życie, mapy, atlasy, [...], starożytni kosmici
31.	Więcej książek z dziedziny rozwoju osobistego

32.	Więcej książek w językach obcych
33.	Więcej miejsca i światła w Filii nr 8
34.	Więcej nowości wydawniczych
35.	Więcej spotkań dla młodzieży, warsztaty z autorami
36.	Więcej spotkań z autorami (3x)
37.	Więcej spotkań z autorami popularnych książek (2x)
38.	Więcej wydarzeń związanych z historią, nie tylko regionu i inscenizacje historyczne
39.	Więcej zajęć dla dzieci
40.	Większa reklama
41.	Wykłady znanych osób, spotkania autorskie z autorami kryminałów tj. Chmielarzem, Ćwiekiem, Gorzką, Janiszewską, Małeckim. Wydarzenia literackie na dużą skalę
42.	Wydarzenia dla dzieci i młodzieży
43.	Wydarzenia organizowane przez bibliotekę powinny być na życzenie czytelnika wyświetlane w aplikacji i/lub wysyłane sms
44.	Wypożyczane płyty CD, filmy (bajki), często nie można ich odtworzyć, ponieważ są tak porysowane
45.	Za krótkie terminy wypożyczeń (3x)
46.	Zakup książek: „Nocny ogrodnik”, „Most do Terabithii”, „Oczy Michaliny”, „Weronika i zombie”, „Dom na kurzych łapach”
47.	Zwiększyć liczbę wypożyczeń
48.	Uważam, że biblioteki są obecnie jednym z najlepiej funkcjonujących miejsc, w których możemy się spotkać z kulturą
49.	Nie uważam, aby nowe pomysły na ten czas były konieczne
50.	Wydaje mi się, że już jest wszystko
51.	Chyba nie, bo oferta jest wspaniała

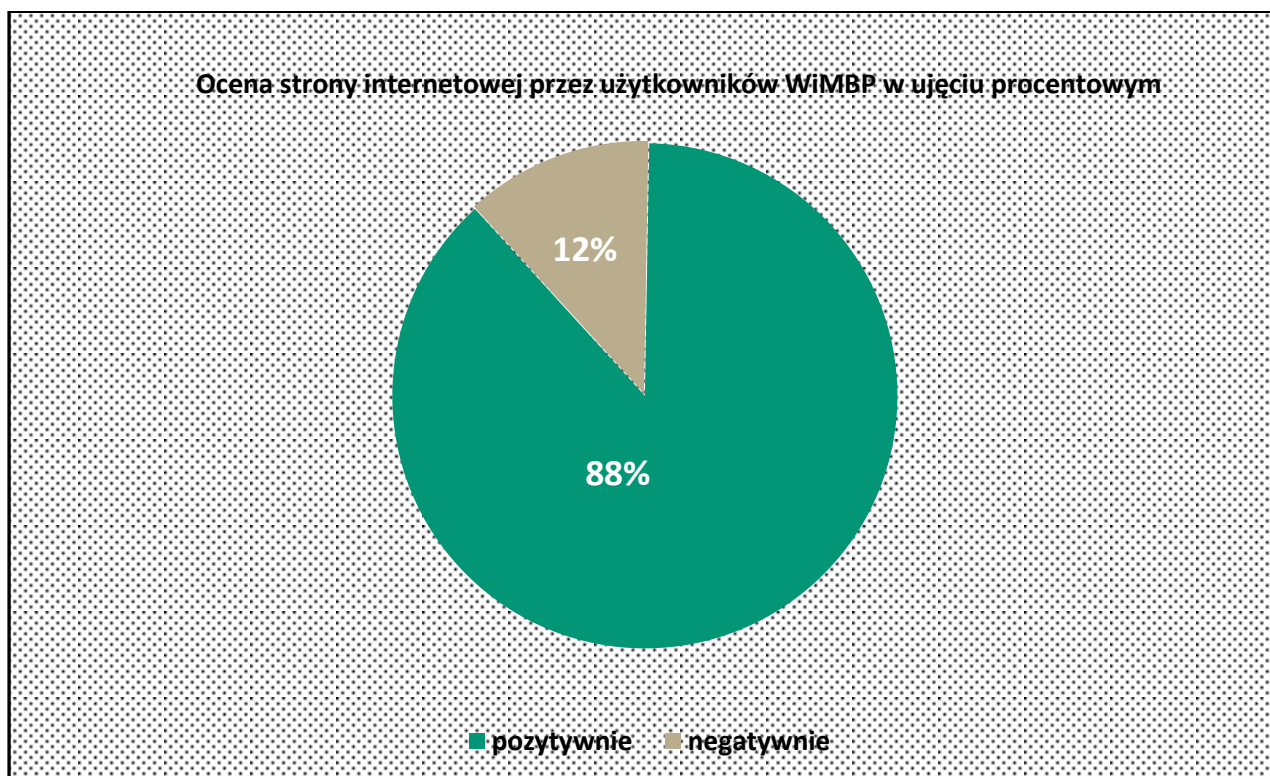
52.	Ludzie powinni wrócić do czytania książek. W chwili obecnej oferta jest bardzo bogata i każdy może znaleźć to co go interesuje
53.	Jest ok!

\* Niektórzy respondenci zgłaszali po kilka uwag, które zostały ujęte w tabeli pojedynczo.

### Ocena strony internetowej WiMBP

Analizując dane pod względem oceny strony internetowej WiMBP skupiono się głównie na użytkownikach biblioteki. Z **289** użytkowników, **183** dokonało oceny strony internetowej, z czego **161** (88%) oceniło ją pozytywnie, zaś **22** osoby (12%) – negatywnie. Z danych wynika również, że **106** użytkowników, tj. 36,7 % nie odwiedza strony internetowej.

Wykres 8. Ocena strony internetowej przez użytkowników WiMBP w ujęciu procentowym



Analizując odpowiedzi na pytanie otwarte dotyczące strony internetowej stwierdzono, że tylko znikoma część respondentów (**18 osób**), którzy ocenili ją negatywnie odpowiedziało na pytanie otwarte, dające możliwość wypowiedzenia się i zgłoszenia zastrzeżeń, co do strony internetowej, jej zawartości i funkcjonowania. Zaletą pytań otwartych jest to, że pozwalają one pozyskać bogatsze i często cenne informacje, natomiast wadą jest to, że wśród respondentów budzą one niechęć.

Poniżej odpowiedzi respondentów na pytanie: *Jeśli strona internetowa Biblioteki została przez Pana/ią oceniona negatywnie, co należałoby zmienić?*

Tabela 14. Uwagi/sugestie respondentów do strony internetowej WiMBP

Lp.	Uwagi/sugestie respondentów *
1.	Bardziej wyeksponowałbym informację o wydarzeniach w bibliotece (chodzi np. o spotkania autorskie)
2.	Informacja zwrotna dotycząca propozycji zakupu
3.	Informacje o wydarzeniach, promocja tych wydarzeń
4.	Komfort przeglądania na urządzeniach mobilnych
5.	Możliwość filtrowania wg języka, np. tylko polski
6.	Mógłby być jeszcze lepiej wyróżniony katalog
7.	Najważniejsze są komunikaty. Wejścia do innych poziomów strony powinny być w postaci ikon
8.	Podział uwzględniający tylko fantastykę, nowele, opowiadania, fantazy, fantastykę naukową
9.	Powiększyć ikonę „konto” do logowania, powiązać informacje z aktualnościami z filii, np. o terminie urlopowym danej filii
10.	Poprzednia wersja strony była bardziej czytelna
11.	Sortowanie nowości wg dat
12.	Strona internetowa mogłaby być ułożona tematycznie np. znaleźć filmy, bajki dla dzieci (DVD), kryminały, przygodowe

13.	Strona jest nieprzystosowana do obsługi za pomocą smartfona
14.	Strona mało ciekawa, nieczytelna
15.	Strona mogłaby być bardziej czytelna i prostsza w nawigacji,
16.	Strona nie jest intuicyjna
17.	Strona powinna być bardziej przyjazna
18.	Trudno odnaleźć informację o godzinach otwarcia
19.	Ulepszyć interfejs
20.	Wszystko

\* Niektórzy respondenci zgłaszali po kilka uwag, które zostały ujęte w tabeli pojedynczo.

## Podsumowanie

W Strategii rozwoju Wojewódzkiej i Miejskiej Biblioteki Publicznej im. Zbigniewa Herberta w Gorzowie Wielkopolskim na lata 2021-2030, wyznaczono jeden z celów strategicznych jakim jest budowanie satysfakcji użytkowników Biblioteki oraz poszerzenie ich grona. Zadaniem w ramach wyżej wymienionego celu było przeprowadzenie badania ankietowego satysfakcji użytkowników WiMBP w ramach AFBP oraz badania nieużytkowników Biblioteki jak również opracowanie raportu w oparciu o wyniki obu badań i opracowanie ewentualnego nowego planu usług.

Jak wspomniano we wstępie nie przeprowadzono pełnego badania satysfakcji użytkowników zgodnie z kwestionariuszem SBP i wykorzystaniem szczegółowych wskaźników określających funkcjonowanie Biblioteki, m.in.: status i aktywność czytelników, zasób zbiorów i ich wykorzystanie, jakość poszczególnych usług, zasady pracy, ogólną ocenę pracowników i ich kompetencje oraz dyspozycyjność, warunki lokalowe i wyposażenie, ofertę edukacyjno-kulturalną. W związku z tym sporządzono jedną ankietę, której część dotyczyła nieużytkowników, w drugiej zaś zamieszczono wybiórcze pytania do użytkowników, których celem było uzyskanie choć w minimalnym stopniu odpowiedzi na podstawowe pytanie dotyczące celów odwiedzin, a przede wszystkim pozyskanie sugestii, pomysłów na poprawę funkcjonowania WiMBP i ewentualnego wzbogacenia jej oferty.

Dodatkowym istotnym elementem, było pytanie dotyczące oceny strony internetowej WiMBP i pozyskanie uwag/sugestii w przypadku, gdy strona internetowa została oceniona negatywnie. Był to istotny czynnik, zważywszy na fakt, że trwają przygotowania do modernizacji strony internetowej WiMBP.

Kwestionariusz ankiety wypełniło ogółem 383 respondentów, z czego 289 to użytkownicy biblioteki, a 94 respondentów to nieużytkownicy.

Na podstawie analizy odpowiedzi uzyskanych przez **użytkowników** Biblioteki, jednoznacznie można stwierdzić, że niekwestionowanym celem odwiedzin jest wypożyczanie zbiorów bibliotecznych do domu (328 ankietowanych – książki i zbiory audiowizualne). Znaczna część korzysta ze strony internetowej WiMBP (183 osoby) i uczestniczy w życiu kulturalnym (115 osób), natomiast 78 korzysta ze zbiorów na miejscu, tyle samo łącznie z komputerów i urządzeń kopiujących, a blisko  $\frac{1}{4}$  korzysta z oferowanej przez Bibliotekę platformy Legimi. Najmniejszą grupę, bo 14 ankietowanych, stanowią osoby, które korzystają z pomieszczeń biblioteki, jako miejsca do nauki. W tym przypadku należy jednak wziąć pod uwagę, że respondenci w wieku 13-24 lata, to zaledwie 25 osób.

Na podstawie analizy odpowiedzi **nieużytkowników** na pytanie wielokrotnego wyboru: *Co jest powodem niekorzystania ze zbiorów i usług oferowanych przez Bibliotekę?*, najczęściej wybieraną odpowiedzią jest brak czasu (38 osób). Przeanalizowano jednocześnie kategorię wiekową osób, które udzieliły takiej odpowiedzi i są to osoby w przedziale wiekowym 25-60 lat. Można by wysnuć przypuszczenie, że to grupa aktywna zawodowo, która nie jest w stanie łączyć obowiązków zawodowych i rodzinnych z wygospodarowaniem dodatkowego czasu na korzystanie z biblioteki. Kolejnymi powodami wg liczby odpowiedzi są: pozyskiwanie materiałów z innych źródeł (zakup, pożyczanie od znajomych), niedogodna lokalizacja (zbyt daleko od miejsca zamieszkania), internet jako źródło wiedzy, brak potrzeby korzystania z biblioteki i niewiedza o usługach oferowanych przez bibliotekę oraz za krótkie terminy wypożyczeń.

Stwierdzić można jednocześnie, że przyczyną niekorzystania z biblioteki nie jest limit materiałów do wypożyczenia czy godziny otwarcia biblioteki. Nie wskazano też zastrzeżeń do obsługi przez pracowników WiMBP. Zerową wartość odnotowano również przy odpowiedzi możliwej do wyboru: *nie znalazłem/łam w bibliotece materiałów, których poszukiwałem/łam*. Z tego wynika,



że raczej nie ma zależności pomiędzy ewentualnym brakiem danych materiałów w bibliotece a pozyskiwaniem ich z innych źródeł (kupno, pożyczanie od znajomych).

Na pytanie otwarte: *Jakie są inne powody niekorzystania z Biblioteki?*, odpowiedziała znikoma liczba respondentów (11 osób), w tym 2 osoby wskazały, że są spoza Gorzowa, jedna nie orientowała się w lokalizacji bibliotek, gdyż przebywa w mieście od kilku miesięcy. Inne powody niekorzystania z biblioteki to: lenistwo, zakup i korzystanie z własnego księgozbioru, nieprzywiązywanie się do jednej lokalizacji [?], wiek. Czytać nie lubi jedna osoba, a 3 wskazały na problemy zdrowotne.

Badania ankietowe, choć są najpopularniejszą metodą badania, nie zawsze odzwierciedlają wiarygodność odpowiedzi respondentów. Zdarza się, że respondenci udzielają odpowiedzi bardziej w zgodzie z powszechnie obowiązującym standardem czy też poglądem, a nie zgodnie z prawdą.

Z uzyskanych informacji dotyczących **strony internetowej WiMBP** wynika, że spośród użytkowników, którzy dokonali jej oceny, 88 % oceniło ją pozytywnie, zaś 12 % negatywnie. Z danych wynika również, że 36,7% użytkowników nie odwiedza strony internetowej. Zaledwie 18 osób, które dokonały oceny negatywnej odpowiedziało na pytanie otwarte i zgłosiło zastrzeżenia i uwagi. Jednocześnie 6 osób, które oceniły stronę pozytywnie, poczyniło uwagi, co sugeruje, że nie do końca spełnia ona ich oczekiwania. Spośród ankietowanych, którzy nie odwiedzają fizycznie biblioteki, 6 z nich przegląda stronę internetową WiMBP. Zainteresowanie to nie przekłada się jednak na chęć bycia jej czytelnikiem czy korzystania z innych oferowanych przez nią usług.

Zgłoszone uwagi i propozycje stanowić będą źródło inspiracji do dalszego rozwoju instytucji w zakresie oferowanych usług i konstruktywnych rozwiązań.

W przyszłości niezbędne jest wykonanie pełnego badania satysfakcji użytkowników zgodnie z kwestionariuszem ankiety przygotowanym przez SBP.