



WYDZIAŁ FILOLOGICZNY

INSTYTUT NAUK
O INFORMACJI
I MEDIACH
pl. Uniwersytecki 9/13
50-137 Wrocław

dr Renata Aleksandrowicz
dr Paweł Bernacki
mgr Wojciech Sierżęga

Raport z ankietowego badania potrzeb użytkowników biblioteki Biało-brzeskiego Centrum Kultury „Białe Brzegi”

W celu zbadania potrzeb użytkowników biblioteki Biało-brzeskiego Centrum Kultury „Białe Brzegi” przygotowano rozbudowany, składający się z 35 pytań, formularz on-line, który następnie umieszczono na stronie internetowej wymienionej instytucji. W kwestionariuszu znalazły się pytania zamknięte, skalowane i otwarte. Część z nich była skierowana do użytkowników badanej placówki, a część do nie użytkowników, co pozwoliło z jednej strony na sprawdzenie poziomu satysfakcji tych pierwszych, a z drugiej poznanie oczekiwań względem biblioteki tych drugich. Zawarte w ankiecie pytania dotyczyły:

- danych respondentów (płeć, wiek, wykształcenie, miejsce zamieszkania)
- korzystania z usług biblioteki BCK „Białe Brzegi”
- oceny ogólnego funkcjonowania biblioteki BCK „Białe Brzegi”
- oceny zbiorów biblioteki BCK „Białe Brzegi” (księgozbiór, czasopisma, audiobooki, e-booki)
- oceny sprzętu elektronicznego znajdującego się w bibliotece BCK „Białe Brzegi”
- oceny oferty kulturalno-animacyjnej BCK „Białe Brzegi, w tym zajęć dla dzieci

- oceny budynku biblioteki BCK „Białe Brzegi” (wystrój, dostosowanie do potrzeb osób z niepełnosprawnościami)
- oceny personelu biblioteki BCK „Białe Brzegi”
- oceny komunikacji biblioteki BCK „Białe Brzegi” z czytelnikami oraz jej strony internetowej
- propozycji zmian w funkcjonowaniu BCK „Białe Brzegi”

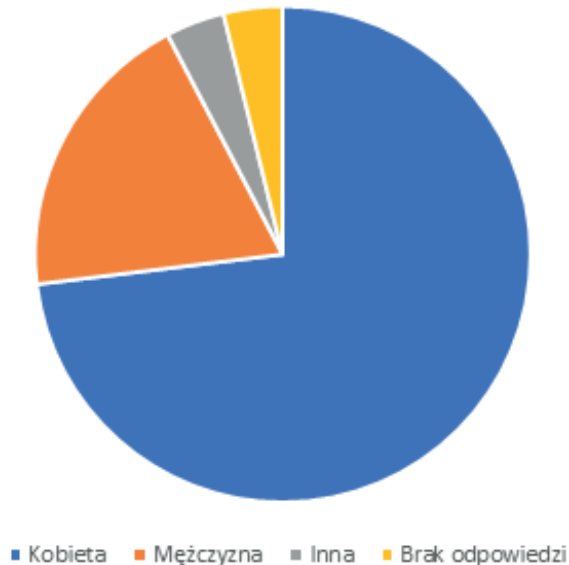
Jak wynika z powyższego, przygotowany formularz ankietowy był rozbudowany i wieloaspektowy, a jego wypełnienie wymagało od respondentów stosunkowo dużych nakładów czasu i energii. Dlatego też wszystkie zawarte w nim odpowiedzi należy traktować jako cenne i użyteczne wskazówki.

I. Analiza odpowiedzi na pytania zamknięte

Dane respondentów

Kwestionariusz wypełniło 26 osób w tym 19 kobiet, 5 mężczyzn i jedna osoba nie identyfikująca się z żadną z tych płci. Jeden ankietowany nie udzielił odpowiedzi na to pytanie.

płeć
respondentów

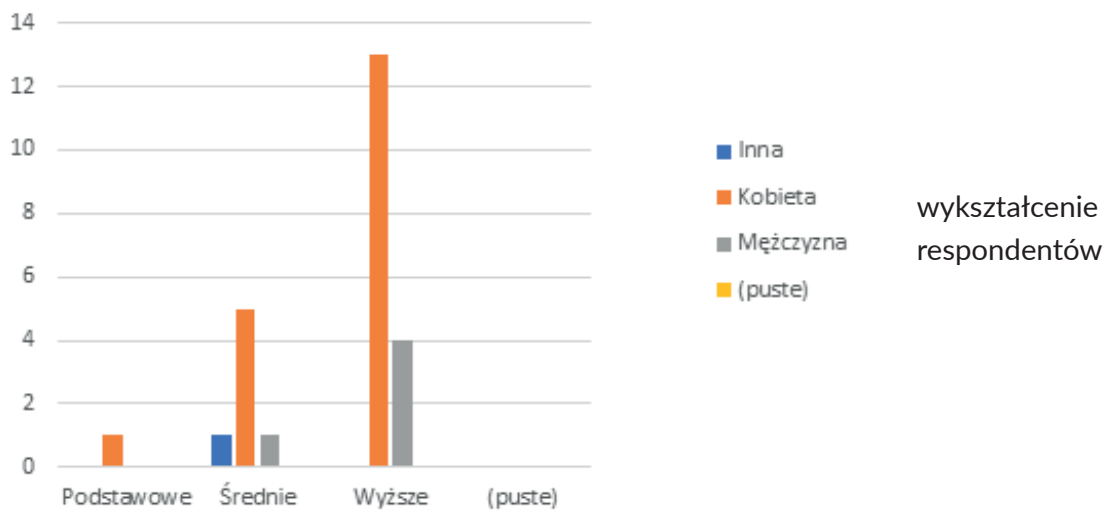
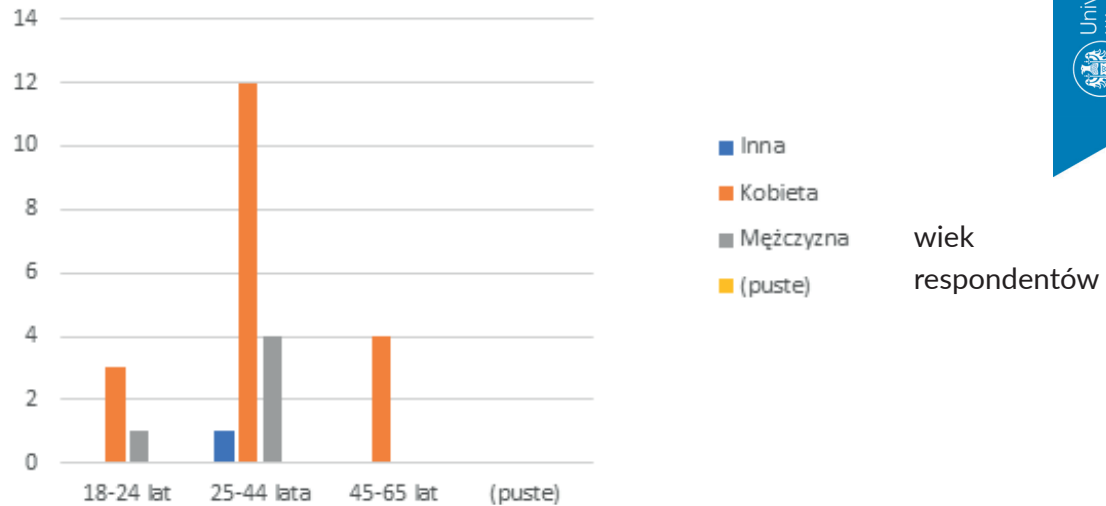


Jeśli chodzi o wiek:

- 4 ankietowanych mieściło się w przedziale 18-24 lata (3 kobiety i 1 mężczyzna)
- 17 ankietowanych mieściło się w przedziale 25-44 lat (12 kobiet, 4 mężczyzn i 1 osoba nie identyfikująca się z żadną z tych płci)
- 4 ankietowanych mieściło się w przedziale 45-65 lat (4 kobiety)

Wśród ankietowanych nie było żadnej osoby w wieku powyżej 65 lat
Jedna osoba nie podała informacji o swoim wieku

W kwestii wykształcenia, 17 osób deklarowało ukończenie szkoły wyższej (13 kobiet i 4 mężczyzn), 7 średniej (5 kobiet, 1 mężczyzna i 1 osoba nie identyfikująca się z żadną z tych płci), a 1 podstawowej (kobieta). Nikt nie wskazał odpowiedzi „zawodowe”. 1 osoba nie odpowiedziała na to pytanie.

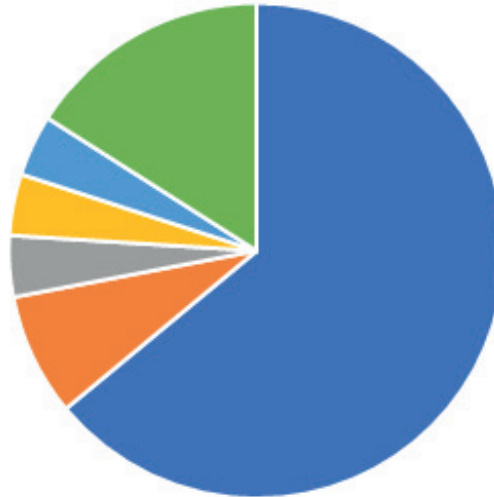


Z powyższych danych wyłania się obraz użytkownika badanej biblioteki zgodny z tym uzyskanym w wywiadach. Jest to kobieta z wyższym wykształceniem w wieku między 25-44 latami. Jako że do tego typu odbiorcy udało się dotrzeć z dobrym skutkiem, warto byłoby w najbliższych latach rozszerzyć strategię marketingową i nakierować ją na młodzież, emerytów oraz osoby gorzej wykształcone. Stopniowe przyciąganie ich do biblioteki pomoże zróżnicować i poszerzyć jej otoczenie bliższe. Z poczynionych w bibliotece obserwacji wynika, że tego typu działania są już podejmowane i to zasługuje na docenienie.

Na pytanie o miejsce zamieszkania odpowiedziało 25 osób. 16 z nich pochodziło z Białobrzegów, 2 z Suchej, po 1 z Kamienia, Okrąglika i Stawiszyna. 4 osoby wskazały opcję „Żadna z powyższych”. Ankiety nie wypełnił ani jeden mieszkaniec Jasionnej, Brzeskiej Woli, Bud Brankowskich, Mikówki i Szczytów.

Fakt, że wśród użytkowników biblioteki znajdującej się w Białobrzegach dominują mieszkańcy tej miejscowości nie powinien dziwić. Jest to zjawisko w zasadzie naturalne. Pewien niepokój jednak może budzić niewielki odsetek osób z innych miejscowości, które wzięły udział w ankiecie i korzystają z usług biblio-

miejsce
zamieszkania
respondentów



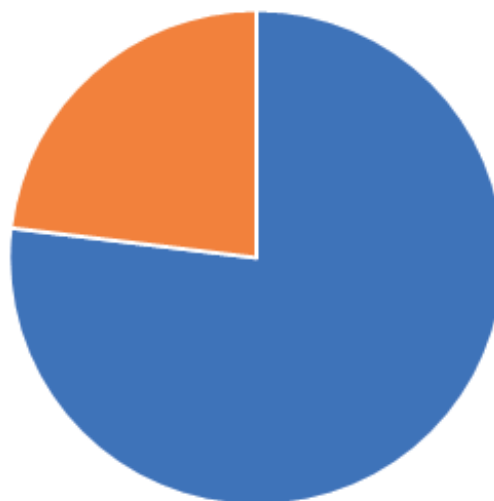
■ Białobrzegi ■ Sucho ■ Kamień ■ Okraglik ■ Stawiszyn ■ Żadna z powyższych

teki. Wydaje się, że właśnie wśród nich znajduje się kolejna grupa potencjalnych nowych użytkowników. Sposobami na dotarcie do nich może być zainstalowanie postulowanych w wywiadach książkomatów lub zorganizowanie książkobusa, który cyklicznie, na przykład raz w tygodniu, odwiedzałby inne miejscowości. Mogłoby to umożliwić korzystanie księgozbioru osobom, które są wykluczone komunikacyjnie. Warto byłoby też rozważyć zintensyfikowaną promocję oferty biblioteki w tych wsiach, choćby przez większą ilość plakatów czy ogłoszeń. Dobrym rozwiązaniem może okazać się także organizacja – w miarę możliwości – wydarzeń poza Białobrzegami.

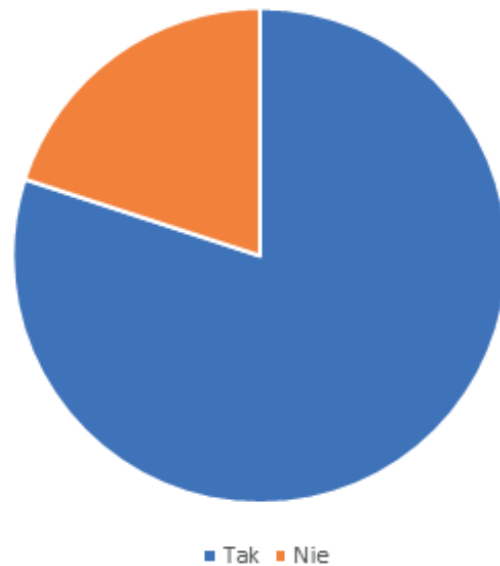
Korzystanie z usług biblioteki

Wśród ankietowanych 20 osób zadeklarowało, że korzysta z usług BCK „Białobrzegi”. 6 respondentów odpowiedziało natomiast, że nie należy do użytkowników tej instytucji. Co jednak ciekawe, spośród 20 ankietowanych, którzy odpowiedzi twierdząco na poprzednie pytanie, 16 korzysta z usług biblioteki, a 4 nie.

czy korzystasz
z usług BCK
„Białe Brzegi”



■ Tak ■ Nie



czy korzystasz
z usług biblioteki
BCK „Białe Brzegi”

Jednocześnie wśród 10 osób, które udzieliły odpowiedzi na pytanie 31 dotyczące znajomości oferty badanej biblioteki 4 znają ją dobrze, 4 częściowo, a 2 w ogóle.

Spoglądając na powyższe dane oraz zestawiając je z wnioskami z wywiadów oraz obserwacji, wydaje się, że użytkownicy Centrum nie korzystający z biblioteki to kolejna grupa osób, wśród której można szukać potencjalnych nowych czytelników. Paradoksalnie okazuje się bowiem, że duża część tego grona, choć często bywa w budynku badanej instytucji, nie zna jej oferty. Biorąc pod uwagę fakt, że odbiorcy ci są blisko biblioteki, ich przyciągnięcie powinno być stosunkowo najłatwiejsze. Mogliby oni spędzać w niej czas, na przykład, czekając na dodatkowe zajęcia lub na dzieci, które uczestniczą w różnego rodzaju aktywnościach. Dobrym pomysłem na zwrócenie ich uwagi na bibliotekę jest, wspomniane w wywiadach, umieszczenie książek bądź informacji o ofercie badanej placówki koło sal zajęciowych.

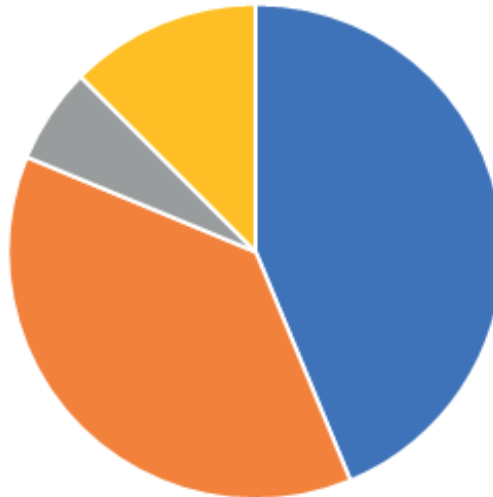
Jeśli chodzi o częstotliwość korzystania z biblioteki, wśród ankietowanych dominują użytkownicy, którzy odwiedzają ją nieregularnie (44%) oraz 1-2 razy w miesiącu (37,5%). 12,5% ankietowanych korzysta z usług badanej instytucji 1-2 razy w tygodniu, a 6% raz na kwartał.

Wydaje się, że najlepszym rozwiązaniem na zwiększenie regularności wizyt w bibliotece jest organizacja cyklicznych spotkań, jak klub seniora czy klub czytelnicy.

W pytaniu o usługi, z jakich korzystają w bibliotece, ankietowani mogli zaznaczyć dwie odpowiedzi. Ich wskazania prezentowały się następująco:

- wypożyczyć książkę w tym audiobooka i e-booka – 14 odpowiedzi
- skorzystać ze sprzętu elektronicznego – 3 odpowiedzi
- skorzystać z czytelni – 2 odpowiedzi
- wziąć udział w odbywających się w bibliotece wydarzeniach – 2 odpowiedzi
- Inne – 1 odpowiedź.

jak często korzystasz z usług BCK „Białe Brzegi”



■ Nieregularnie ■ 1-2 razy w miesiącu ■ 1 na kwartał ■ 1-2 razy w tygodniu

Wnioski z powyższych danych nasuwają się same. Użytkownicy biblioteki przychodzą do niej przede wszystkim po książki i są w niewielkim stopniu zainteresowani innymi aspektami działalności instytucji. Podstawowa funkcja instytucji zostaje spełniona. Jednocześnie istnieją jednak wspomniane powyżej grupy mieszkańców Białobrzegów i okolic, których do badanej biblioteki mogą przyciągnąć akcje o charakterze edukacyjnym, animacyjnym i kulturalnym, a także dostęp do zaawansowanego sprzętu elektronicznego, jak wysokiej jakości skanery czy drukarka 3d.

Ocena funkcjonowania biblioteki

Biblioteka cieszy się dobrą opinią wśród swoich użytkowników średnie ocen kolejnych aspektów jej funkcjonowania w pięciopunktowej skali (1-bardzo źle, 5-bardzo dobrze) wahały się od 3.63 do 4.75. W każdym wypadku więc zadowolenie ankietowanych przekraczało 70%. Średnia odpowiedzi na poszczególne pytania prezentowała się następująco:

- Ogólne funkcjonowanie biblioteki – 4,38 (88%)
- Księgozbiór – 4,19 (84%)
- Oferta audiobooków i e-booków – 3,73 (75%)
- Oferta czasopism – 4,00 (80%)
- Sprzęt elektroniczny – 4,75 (95%)
- Oferta kulturalna i edukacyjna biblioteki – 3,77 (75%)
- Oferta dla dzieci – 4,25 (85%)
- Budynek i wystrój – 3,80 (76%)
- Dostosowanie budynku do potrzeb osób z niepełnosprawnościami – 3,88 (78%)
- Personel biblioteki – 4,73 (95%)
- Godziny otwarcia – 4,20 (84%)
- Strona internetowa biblioteki – 3,63 (73%)
- Komunikacja biblioteki z czytelnikami – 4,00 (80%)

Jak wynika z powyższych ocen, badana biblioteka potrzebuje raczej niewielkich korekt w swoim funkcjonowaniu niż rewolucji. Wszystkie aspekty jej działalności zostały ocenione przez użytkowników pozytywnie. Najślabiej w tym zestawieniu wypadła strona internetowa instytucji, która rzeczywiście – choć regularnie aktualizowana i funkcjonalna – wymaga graficznego odświeżenia i dostosowania do współczesnych standardów. Warto byłoby także wprowadzić w niej funkcjonalności ułatwiające korzystanie zeń osobom z niepełnosprawnościami. Zmiany w tej sferze są szczególnie istotne w docieraniu do młodszych odbiorców, którzy czerpią informacje przede wszystkim z sieci i zwracają dużą uwagę na aspekty wizualne. W dalszym ciągu powinna być także rozwijana oferta edukacyjna i kulturalna biblioteki. Z wywiadów oraz odpowiedzi na pytania otwarte wynika, że użytkownikom zależy na większej ilości spotkań autorskich i innych inicjatyw integrujących lokalną społeczność. Kolejnym pożądanym rozwiązaniem jest również dalsze rozwijanie zbiorów audiobooków i e-booków, które mogą przyciągać do biblioteki młodsze pokolenia. Te pierwsze będą też z kolei niezwykle użyteczne dla osób starszych i posiadających problemy ze wzrokiem.

Najmocniejszą stroną badanej instytucji jest z kolei dostępny w niej sprzęt elektroniczny (którego zasoby są stale rozwijane) oraz profesjonalny zespół pracowników, cieszących się sympatią i uznaniem użytkowników. Są to niezwykle trwałe fundamenty, na których biblioteka może opierać swoją dalszą transformację w trzecie miejsce.

II. Analiza jakościowa odpowiedzi na pytania otwarte

Pytania otwarte wymagają dużo większego wysiłku myślowego, nakładu pracy i poświęconego czasu. Stąd nie każdy respondent lubi i chce na nie odpowiadać. Warto więc z uwagą pochylić się z uwagą nad refleksjami przekazanymi w takich okolicznościach, bowiem jeżeli już respondent zadał sobie trud by podzielić się swoim opiniami to znaczy, że opisany temat/zagadnienie jest dla niego ważne.

Księgozbiór, pomieszczenie i wyposażenie biblioteki

Ad. 23 Księgozbiór biblioteki nie budził żadnych zastrzeżeń wśród jej użytkowników, nie proponowano zasadniczych zmian – znalazł się natomiast respondent, który podkreślił szczególną staranność doboru publikacji: *Na wszystkie tematy, które mnie interesują znajdują ciekawe książki.* Drobne uwagi dotyczyły aktualizacji oferty, szczególnie w formie cyfrowej, np. *Proszę zaopatrywać się w nowości wydawnicze, także na e-booki.*

Ad. 24 Czytelnicy zadowoleni byli również z oferty sprzętu elektronicznego udostępnianego przez bibliotekę i nie wskazali żadnego urządzenia/usługi, które należałoby wprowadzić do zaspokojenia ich potrzeb. Mówiono wprost: *dla mnie wystarczające jest to, co jest.*

Ad. 28 Użytkownikom w zasadzie podobał się wystrój biblioteki, jej kolorystyka, urządzenie/rozmieszczenie w przestrzeni, najczęściej wypowiedzieli się jednoznacznie: *nic bym nie zmienił.* Tylko jedna z uczestniczek badania zauważyła: *Dodałabym trochę nowoczesności, nie wyjaśniając w szczegółach, o jakie elementy zmiany na lepsze chodzi.*



Komunikacja z biblioteką i jej pracownikami

Ad. 27 Cieszą dobre relacje użytkowników placówki z jej personelem. Czytelnicy byli usatysfakcjonowani sposobem informowania o wydarzeniach i metodami komunikacji – znalazło to potwierdzenie w pozytywnych komentarzach np. *jest OK, Pan Grzegorz Kacprzak zawsze odpisze jak zadzwonię i poproszę o kody do Legimi*

Ad. 29 Użytkownicy dobrze wypowiadali się o stronie internetowej i mediach społecznościowych badanej placówki np. *Wszystko jest czytelnie, estetyczne, mi się podoba*. Były też propozycje zmian związane z nawigacją podczas kwerendy oraz zamawiania publikacji, np.: *Być może ja nie potrafię korzystać z wyszukiwarki książek, ale może powinien być jakiś inny program (bardziej intuicyjny) do rezerwowania książek i ich wyszukiwania*.

Działalność edukacyjna i kulturalna biblioteki

Ad. 26 Użytkownicy biblioteki byli usatysfakcjonowani kulturalną i edukacyjną ofertą dla dzieci i nie proponują żadnych zmian, np. *tak jak to jest obecnie (...) jest OK*.

Dostęp dla użytkowników specjalnych

Ad. 25 Generalnie, nie wskazywano też na potrzebę udogodnień/urządzeń, które ułatwiłyby korzystanie z biblioteki osobom niepełnosprawnym/starszym i/lub rodzicom z małymi dziećmi. Jeden użytkownik wymienił windę jako pożądane w takich okolicznościach urządzenie, które poprawiłoby komfort osób ze specjalnymi potrzebami.

Osoby niekorzystające z usług BCBKBB – przyczyny i potrzeby

Ad. 32 Respondenci niekorzystający z usług biblioteki BCBKBB częściowo podali powody, ze względu na które nie korzystają z usług BCBKBB. Uwagi badanych dotyczyły następujących obszarów:

- niezadowalające możliwości dostępu – wskazywano tu na zbyt dużą odległość od miejsca zamieszkania, niedostosowane do potrzeb godziny otwarcia placówki;
- niewystarczająca oferta (braki) księgozbioru – np. *Ubogi wybór książek tematycznych, brak dalszych tomów, części powieści lub brak dobrego repertuaru;*
- niewłaściwe zachowanie personelu – jedna osoba wskazała na *niemiłych pracowników;*
- niedostateczna komunikacja – brak wiedzy na temat działań placówki np. *Nie słyszałem o tej usłudze;*
- inne – np. brak potrzeby korzystania z bibliotecznej oferty książek: *Sam kupuję i otrzymuję dużo książek.*

Ad. 33 Zapytaliśmy osoby niekorzystające z usług biblioteki BCKBB, jakie działania zachęciłyby ich do skorzystania z oferty tej placówki. Odpowiedzi dotyczyły następujących zakresów:

- Komunikacji – propozycje dotyczyły możliwości porozumiewania się i zamawiania online;

- Pomieszczeń – konkretna uwaga związana była z optymalną temperaturą, *bo teraz jest za gorąco*.
- Zmiany personelu (jedna, prawdopodobnie ta sama osoba).
- Aktywności kulturalnej, a konkretnie *spotkań z autorami*.

Wizerunek biblioteki

Ad. 30 W realizowanym przez nas badaniu prosiliśmy respondentów aby podawali skojarzenia, jakie wywołuje w nich Białobrzesckie Centrum Kultury „Białe Brzegi”. Refleksje czytelników były związane z:

- Personelem, np. *uprzejmość, profesjonalizm*
- Miejscem, np. *miejsce przyjazne dzieciom*
- Funkcją/możliwościami, np. *poszerzanie zainteresowań, kultura, rozrywka, czas wolny*

Ad. 34 Bardzo ciekawie wypadł wizerunek biblioteki w skojarzeniach czytelników. Pytanie dotyczyło ogólnie instytucji bez względu na typ placówki i jej lokalizację. W związku z tym, że u znacznej części respondentów (którzy udzielili odpowiedzi na to pytanie) słowo „biblioteka” wywołuje uczucia pozytywne, ewentualnie neutralne (tylko jedna osoba wskazała na negatywne emocje), interesujące wydają się skojarzenia związane z tą instytucją.

Ad. 35 Najczęściej podawaną konotacją były oczywiście zasoby, czyli *książka i książki*. Równie często biblioteka kojarzyła się użytkownikom z możliwością wyciszenia i wewnętrznego spokoju, np. z *relaksem, ciszą, odpoczynkiem, czasem wolnym i równowagą*. Naturalnymi „bibliotecznymi odwołaniami” były też pojęcia *nauka i wiedza*. Jednocześnie zdarzały się głosy wskazujące, że instytucja ta wywołuje w badanych poczucie *wolności* a nawet *przygody*.

Dla niektórych pierwszą myślą było powiązanie biblioteki z budzącym ciepłe emocje personelem, np. ze *starszą, przytulną i miłą panią*, choć pojawiła się również jedna opinia negatywna wskazująca na *kobietę bez kultury*.

Signum temporis jest bez wątpienia asocjacja związana z przepisowym dostępem do zasobów cyfrowych czyli *możliwość legalnego czytania bez płacenia*.

Badani użytkownicy byli wyraźnie związani z opisywaną placówką. Jej funkcje i znaczenie odbierali zarówno w sferze kognitywnej, jak i emotywniej. Pierwsza grupa skojarzeń i oddziaływania dotyczyła możliwości rozwoju/samorozwoju, zdobywania wiedzy i poszerzania horyzontów. Znaczenie i działania ematywne, w sferze emocjonalnej przejawiały się w przywiązaniu do miejsca, dobrych relacjach z personelem¹ złożonym z profesjonalistów oraz w możliwości aktywności i współpracy z młodszymi użytkownikami.

¹ Wyraźnie (tylko) jedna osoba miała niedobre doświadczenia w relacji z personelem (prawdopodobnie doszło do nieporozumienia/konfliktu), przez co wyrażała negatywne emocje i skojarzenia związane z biblioteką BBCK i jej pracownikami.