

BADANIE UŻYTKOWNIKÓW WBP W OLSZTYNIE (2025)

I. Doświadczenia z lat poprzednich

Badania satysfakcji użytkowników mają w WBP w Olsztynie już kilkuletnią tradycję. Pierwsze takie badanie zostało przeprowadzone w marcu 2017 r. i było efektem współpracy z Fundacją Stefana Batorego w ramach Programu „Masz Głos, Masz Wybór”. Posłużono się wówczas techniką badania ankietowego i zestandaryzowanymi narzędziami w postaci dwóch kwestionariuszy ankiet: dla korzystających i nie korzystających z oferty biblioteki. Uzyskany wówczas ogólny wskaźnik satysfakcji użytkowników **wyniósł 4,5** (w skali 1-5) natomiast średnia ocen szczegółowych w poszczególnych obszarach działalności biblioteki wyniosła 4,28.

W tamtym badaniu użytkownicy najlepiej oceniali:

- pracowników biblioteki, ich kulturę, kompetencje i dyspozycyjność (4,6),
- godziny otwarcia placówki (4,5),
- jej wyposażenie (4,42),
- warunki lokalowe (4,38).

Na kolejnych miejscach znalazły się:

- zasady wypożyczeń (4,37),
- możliwości korzystania z komputerów i Internetu (4,31),
- zbiory drukowane (4,29),
- wydarzenia organizowane przez bibliotekę (4,2),
- usługi informacyjne (4,16),
- zbiory audiowizualne (4,13),
- możliwość korzystania z urządzeń kopiujących (4,02),
- możliwość korzystania z zasobów elektronicznych (4).

Najniższe wartości przyznano ofercie edukacyjnej biblioteki (3,89) oraz jej witrynie internetowej (3,67).

Kolejne badanie przeprowadzono na jesieni 2019 r. Wykorzystano wówczas zarówno wytyczne metodologiczne, jak i narzędzia badawcze przygotowane przez Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich (SBP) w ramach projektu Analiza Funkcjonowania Bibliotek (AFB). Ogólny wskaźnik satysfakcji użytkowników wyniósł wówczas **4,63**, przy średniej wszystkich ocen szczegółowych 4,55. Ponownie, najlepiej oceniani byli pracownicy (4,75), a najgorzej strona internetowa biblioteki (4,0), chociaż zauważalny był ogólny wzrost wartości wszystkich przyznawanych ocen.

Ankietowani wskazywali wówczas zadowolenie z poszczególnych usług i zasobów WBP w następującej kolejności:

- godziny otwarcia (4,66),
- zasady wypożyczeń (4,63),
- możliwość korzystania z komputerów i Internetu (4,57),
- wyposażenie (4,54),
- warunki lokalowe (4,52),
- usługi informacyjne (4,48),
- możliwość korzystania z urządzeń kopiujących (4,48),
- wydarzenia kulturalne organizowane przez bibliotekę (4,45),

- zbiory audiowizualne (4,4),
- ofertę edukacyjną (4,39),
- zbiory drukowane (4,36).

II. Badanie 2024/2025

Niniejsze badanie zostało przygotowane w 2024 r., a przeprowadzone na przełomie marca i kwietnia 2025 r. Podobnie, jak w poprzednich przypadkach, jego zasadniczym celem było poznanie opinii na temat jakości pracy biblioteki, zdiagnozowanie potrzeb i oczekiwań użytkowników, a także odkrycie potencjalnych problemów w działalności instytucji. W tym celu przygotowano nowy, uproszczony kwestionariusz ankiety, który tylko częściowo nawiązywał do zagadnień poruszonych w poprzednich badaniach.

Tym razem ankieta składała się z 6 pytań głównych i 3 dodatkowych, umieszczonych w metryczce. Pytania w pierwszej części miały pomóc w poznaniu sposobów korzystania przez użytkowników z oferty biblioteki, popularnych godzin odwiedzin, źródeł pozyskiwania informacji o organizowanych wydarzeniach, a także ocen wybranych obszarów działalności instytucji. Do tego dodano dwa pytania otwarte. Umożliwiały one przekazanie opinii, informacji na temat utrudnień w korzystaniu z biblioteki, a także zaproponowanie zmian. W metryczce znalazły się pytania dotyczące płci, wieku i częstotliwości korzystania z biblioteki.

Użytkownicy WBP mogli wypełnić ankiety zarówno w formie tradycyjnej – drukowanej, jak i w wersji elektronicznej. Te pierwsze dostępne były we wszystkich działach udostępniania, w obu siedzibach biblioteki – przy ul. Stare Miasto 33 oraz 1 Maja 5. Z kolei ankiety elektroniczne rozesłane zostały do wszystkich użytkowników biblioteki pocztą elektroniczną. Ogółem zebrano 829 wypełnionych ankiet, w tym 679 w wersji elektronicznej i 150 w wersji papierowej.

W kwestii doboru respondentów uwzględniono szereg wytycznych metodologicznych opracowanych przez Zespół ds. efektywności SBP, działający w ramach projektu AFB. W ten sposób badanie zostało skierowane do ogółu użytkowników powyżej 13 r. życia korzystających z usług biblioteki. Były to:

- osoby zarejestrowane w systemie bibliotecznym, posiadające konto biblioteczne,
- osoby niezarejestrowane, nieposiadające konta bibliotecznego (np. uczestnicy szkoleń, warsztatów, odwiedzający wystawy, itp.),
- osoby korzystające jedynie z usług wirtualnych.

Zgodnie z rekomendacjami zastosowano kwotowy dobór próby badawczej, odzwierciedlający strukturę respondentów wg wieku. Populację, na podstawie której dokonano wyliczenia próby stanowiły osoby zarejestrowane w bibliotece, posiadające aktywne konto w danym roku (ważną kartę biblioteczną). W przypadku WBP w Olsztynie liczba ta wynosiła 5872 osoby (na podstawie danych z 31.12.2024 r.) i nie obejmowała wszystkich osób korzystających z usług biblioteki w danym okresie, np. osób nieposiadających konta bibliotecznego, a odwiedzających bibliotekę czy też korzystających tylko z usług wirtualnych.

Tabela 1. Badana populacja - struktura wg wieku

Grupy wiekowe							
wiek	13-15	16-19	20-24	25-44	45-60	60+	suma
liczba użytkowników	165	424	515	1970	1504	1294	5872
udział %	2,81%	7,22%	8,77%	33,55%	25,61%	22,04%	100%

Zastosowany w ramach projektu AFB schemat wyliczenia próby badawczej wskazywał na konieczność zebrania 600 wypełnionych kwestionariuszy ankiet (zob. tab. nr 2).

Tabela 2. Zasady wyliczania wielkości próby badawczej

A1	A2	A3	A4
liczebność populacji	próba (% z kolumny A1)	składowe próby	
		próba minimalna	zapas
< 200	100%	100%	-
201-500	60%	50%	10%
501-2000	30%	25%	5%
> 2001	600 ankiet	500 ankiet	100 ankiet

W trakcie realizacji badania kontrolowano proces ich zbierania w taki sposób, aby z każdej grupy wiekowej uzyskać liczbę proporcjonalną do udziału procentowego tej grupy w ogólnej liczbie użytkowników WBP (zob. tab. nr 3).

Tabela 3. Wyliczona próba badawcza - struktura wg wieku

Próba badawcza							
Wiek	13-15	16-19	20-24	25-44	45-60	60+	suma
liczba respondentów	17	43	53	201	154	133	600
udział %	2,81%	7,22%	8,77%	33,55%	25,61%	22,04%	100%

III. Uczestnicy badania

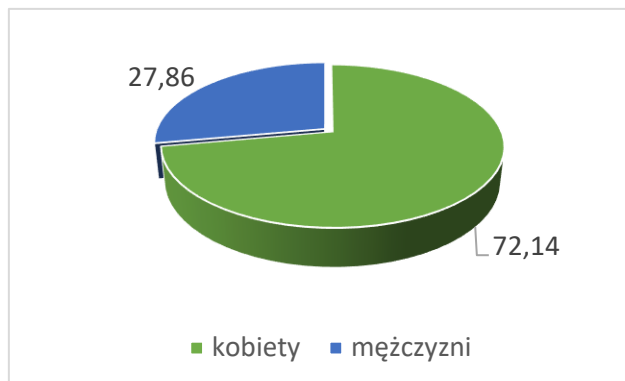
Ogółem w badaniu wzięło udział 829 osób. Dzięki temu uzyskano odpowiednią strukturę próby przystającą do wybranej cechy populacji, czyli wieku (zob. tab. 4). Badana próba w pełni posiada więc cechy reprezentatywności.

Tabela 4. Uzyskana próba badawcza – struktura wg. wieku

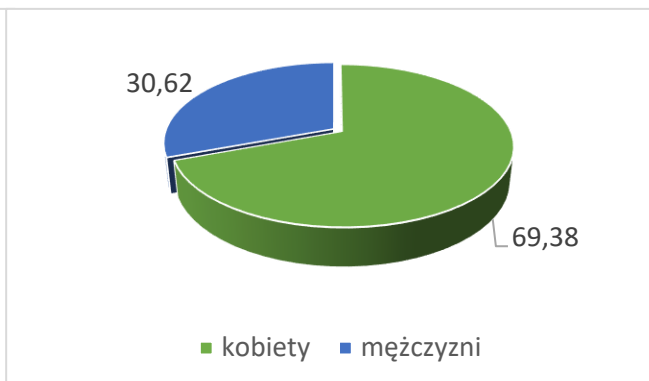
Próba badawcza							
Wiek	13-15	16-19	20-24	25-44	45-60	60+	suma
liczba respondentów	20	48	53	258	223	227	829
udział %	2,41%	5,79%	6,39%	31,12%	26,90%	27,38%	100%

Wśród ankietowanych kobiety stanowiły 72,14% (598), natomiast mężczyźni 27,86% (231). Proporcje wielkości obu grup w przybliżeniu odpowiadały danym dotyczącym cech użytkowników WBP zarejestrowanym w 2024 r. Wśród nich 69,38% stanowiły kobiety, a 30,62% mężczyźni.

Wykres nr 1. Uczestnicy badania wg płci



Wykres nr 2. Użytkownicy WBP w 2024 r. wg płci

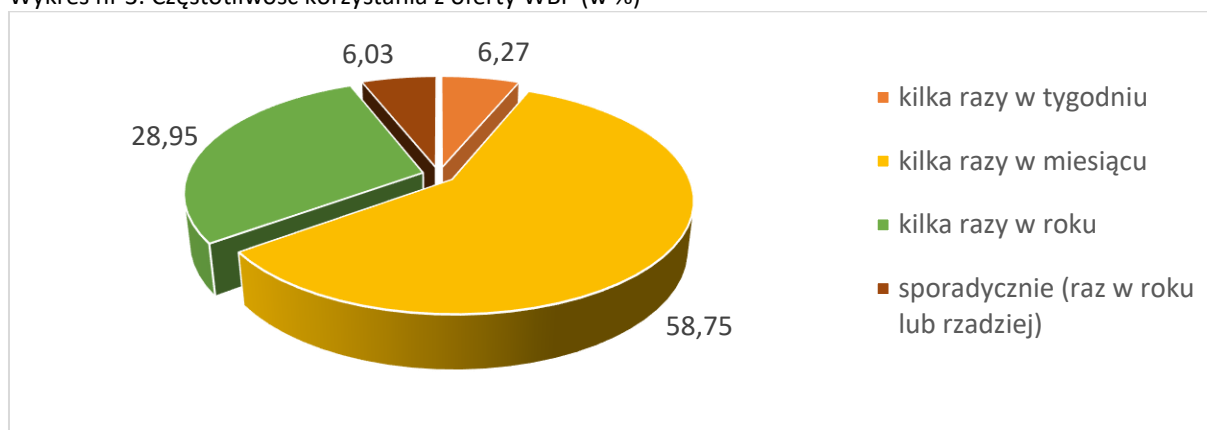


Struktura wieku badanych była powiązana z doбором kwotowym (zob. tab. 4). Poszczególne, wyliczone na wstępie wartości liczbowe (zob. tab. 3), jedynie w nieznacznym stopniu zostały odkształcone przez dodatkową liczbę wypełnionych ankiet. Najwięcej odpowiedzi uzyskano od osób pow. 60 roku życia (41,26% wszystkich dodatkowych ankiet), a następnie w wieku 45-60 lat (30,19%) i 25-44 lata (15,05%). Najtrudniej było natomiast uzyskać odpowiedzi od osób najmłodszych. Celowo nawet wydłużono proces zbierania ankiet, aby skompletować minimalną ich liczbę w grupie 20-24 lata.

IV. Sposób korzystania z biblioteki

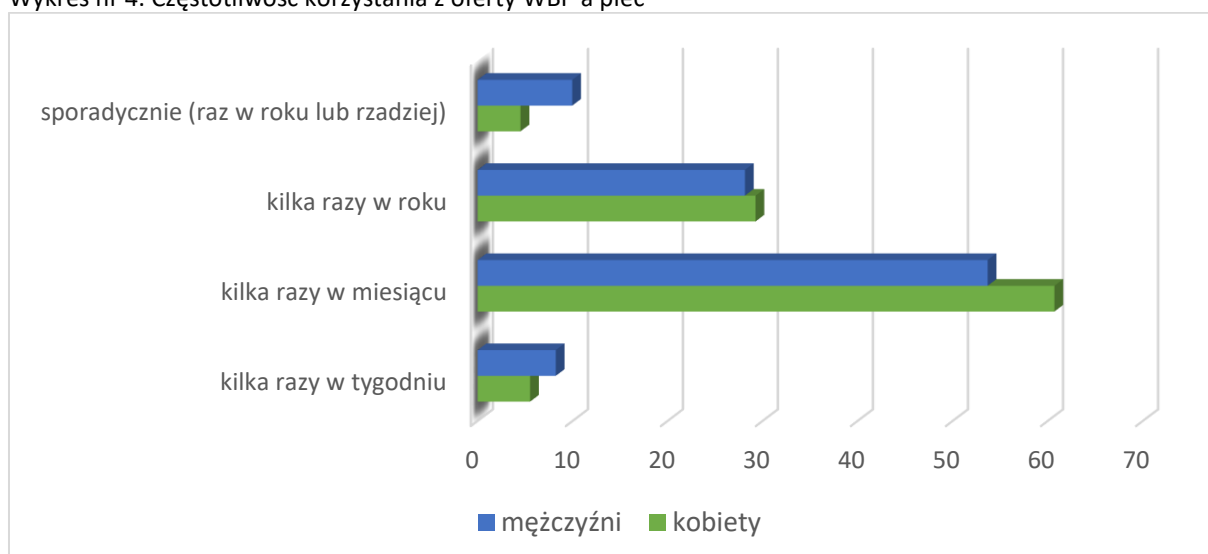
Z uzyskanych informacji wynika, że najwięcej osób korzysta z oferty biblioteki „kilka razy w miesiącu” (58,75%) lub „kilka razy w roku” (28,95%). Użytkownicy, którzy robią to częściej: „kilka razy w tygodniu” (6,27%) lub rzadziej: „sporadycznie (raz w roku lub rzadziej)” (6,03%) znaleźli się w zdecydowanej mniejszości.

Wykres nr 3. Częstotliwość korzystania z oferty WBP (w %)



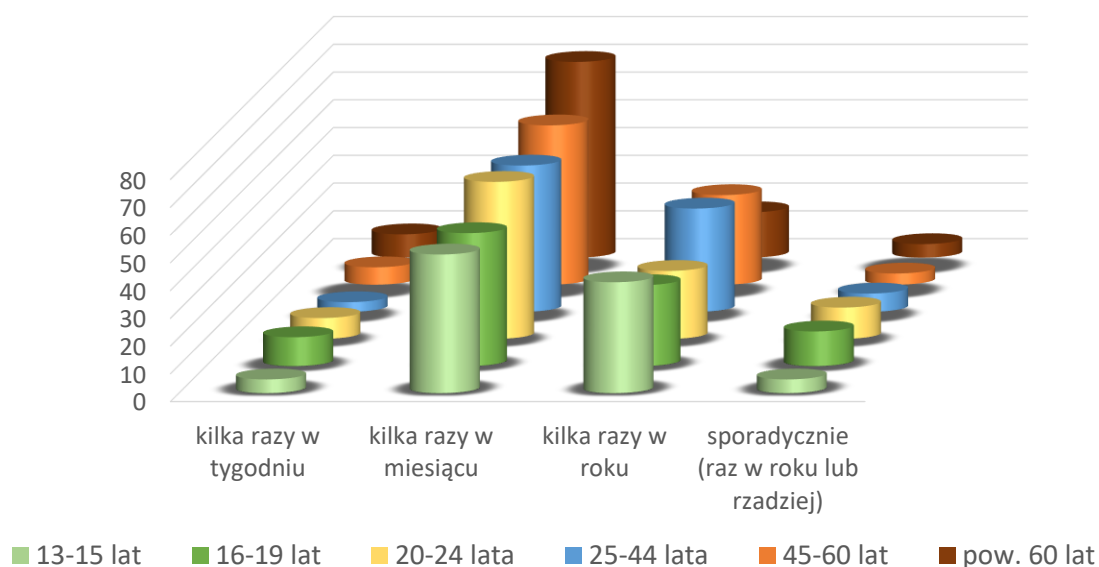
Obydwie najbardziej popularne kategorie dotyczące częstotliwości korzystania z oferty biblioteki były również częściej zaznaczane przez kobiety. Z kolei mężczyźni częściej wskazywali odpowiedzi skrajne: albo bardzo często („kilka razy w tygodniu”), albo bardzo rzadko („sporadycznie”).

Wykres nr 4. Częstotliwość korzystania z oferty WBP a płeć



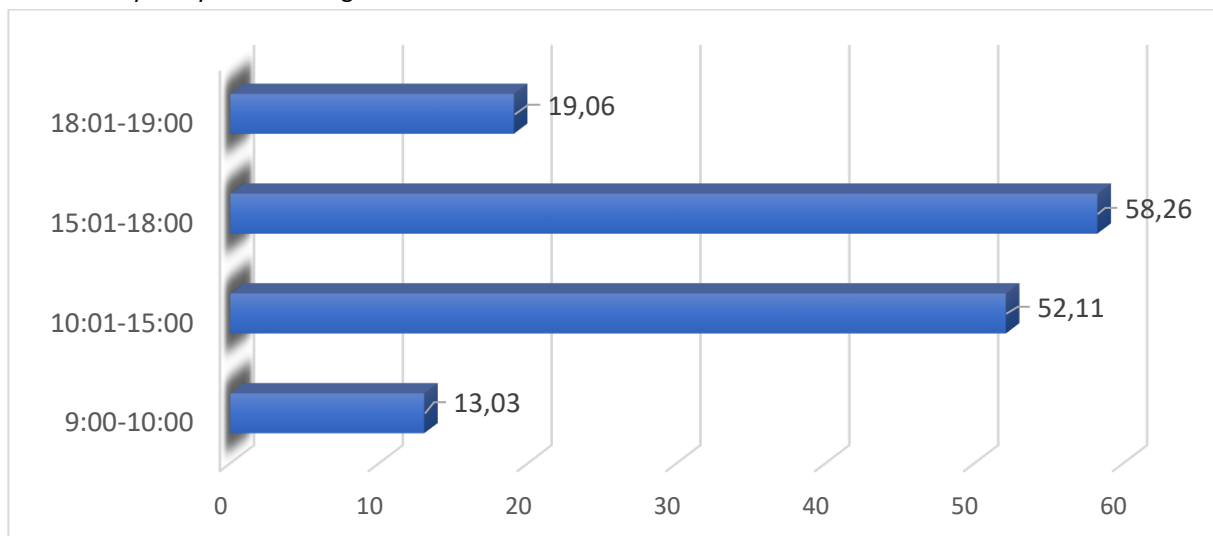
Na częstotliwość korzystania z oferty WBP wpływał również wiek badanych. Z zebranych odpowiedzi wynika, że im osoby były starsze tym częściej zaznaczały odpowiedzi „kilka razy w tygodniu” i „kilka razy w miesiącu”. Wśród osób młodszych (13-15 lat i 16-19 lat) dwie najbardziej popularne opcje to „kilka razy w miesiącu” i „kilka razy w roku”. W grupie 16-19 lat i 20-24 lata częściej niż w pozostałych grupach pojawiało się też sformułowanie „sporadycznie (raz w roku lub rzadziej)” (zob. wykres nr 5).

Wykres nr 5. Częstotliwość korzystania z oferty WBP a wiek



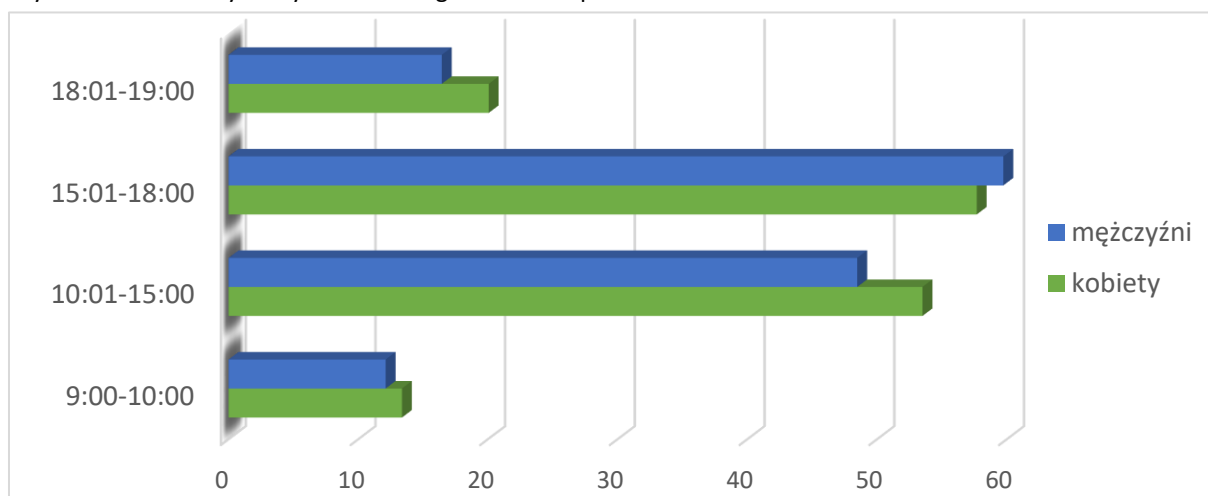
Najwięcej osób korzysta z biblioteki w godz. 10.00-18.00 (52,11% w godz. 10.01-15.00 i 58,26% w godz. 15.01-18.00). Ponad 19% badanych wskazało też na godziny wieczorne (18.00-19.00), a 13% na godziny poranne (9.00-10.00).

Wykres nr 6. Godziny korzystania z usług biblioteki



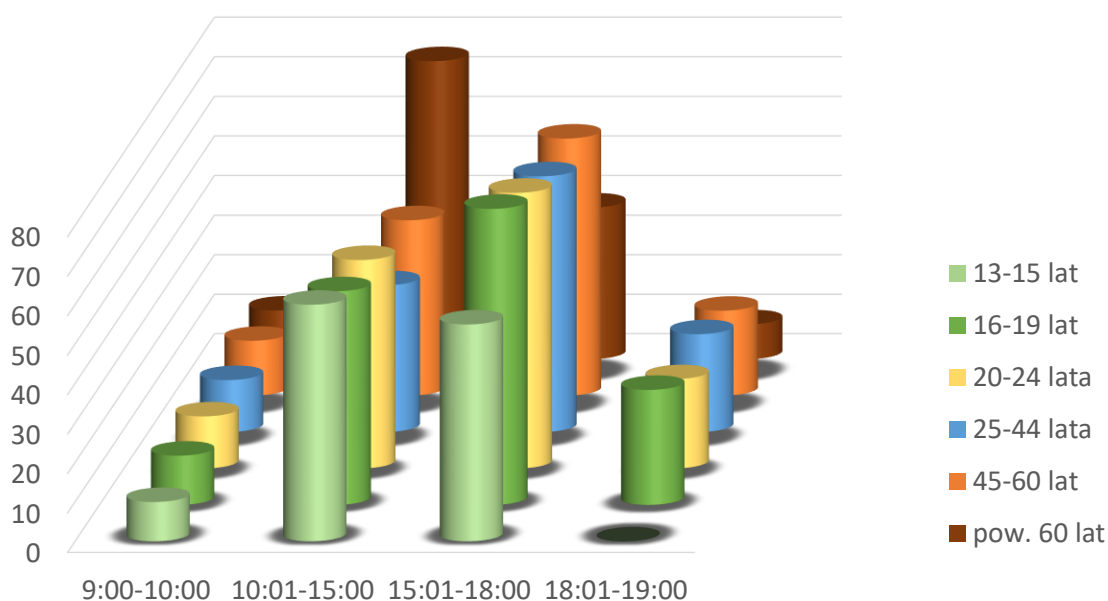
W godzinach przedpołudniowych (9.00-10.00 i 10.01-15.00), a także wieczornych (18.01-19.00) częściej w bibliotece można spotkać kobiety. Mężczyźni częściej wskazywali natomiast godziny 15.01-18.00 (zob. wykres nr 7).

Wykres nr 7. Godziny korzystania z usług biblioteki a płeć



Godziny poranne oraz przedpołudniowe preferowane są przez osoby starsze. Użytkownicy powyżej 60 r. życia zdecydowanie dominują we wskazaniach godzin 10.01-15.00. Z kolei przedział od 15.01 do 18.00 to najlepszy czas na aktywność w bibliotece grup „środkowych”, pomiędzy 16 a 60 r. życia (zob. wykres nr 8).

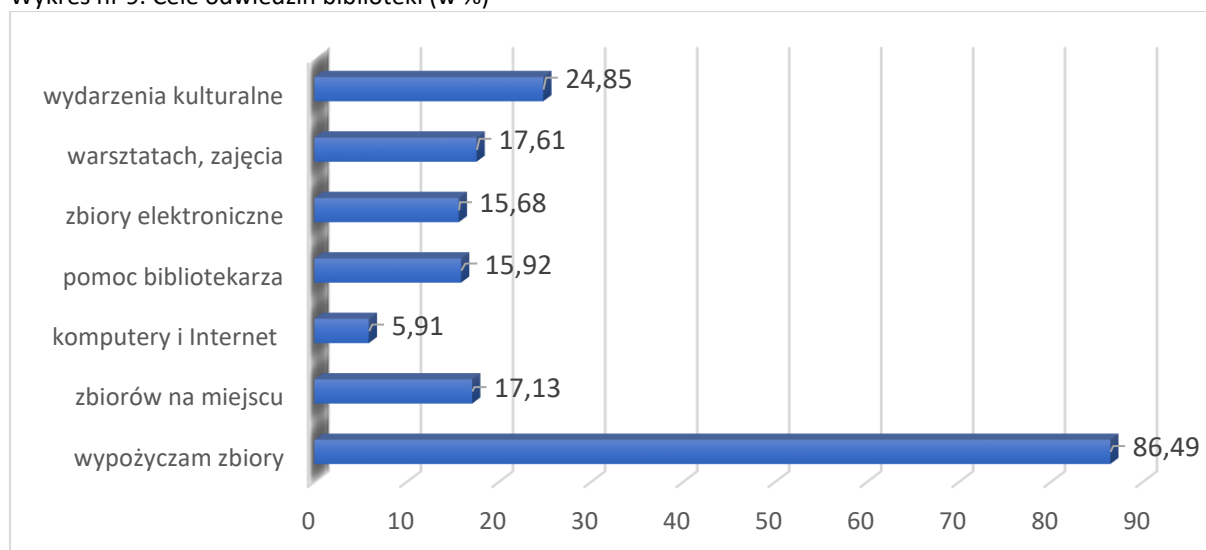
Wykres nr 8. Godziny korzystania z usług biblioteki a wiek



V. Cele odwiedzin

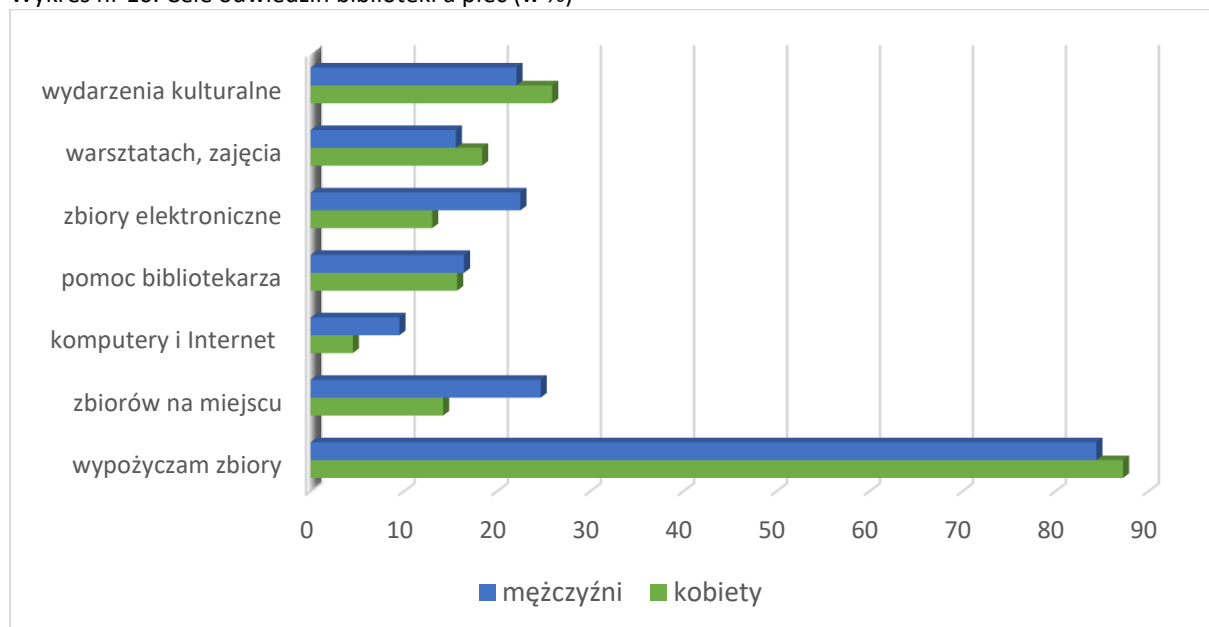
Użytkownicy WBP odwiedzają bibliotekę głównie w celu wypożyczania zbiorów (86,49%). Co czwarta osoba (24,85%) deklaruje, że uczestniczy w wydarzeniach kulturalnych, a co szósta, że korzysta z oferty edukacyjnej (17,61%) lub publikacji i materiałów na miejscu biblioteki (17,13%). Część osób zaznaczyła wypożyczenia zbiorów elektronicznych (15,68%) i korzystanie z pomocy bibliotekarzy (15,92%). W najmniejszej grupie znaleźli się natomiast użytkownicy, którzy korzystali z dostępnych na terenie placówki komputerów i Internetu (5,91%).

Wykres nr 9. Cele odwiedzin biblioteki (w %)



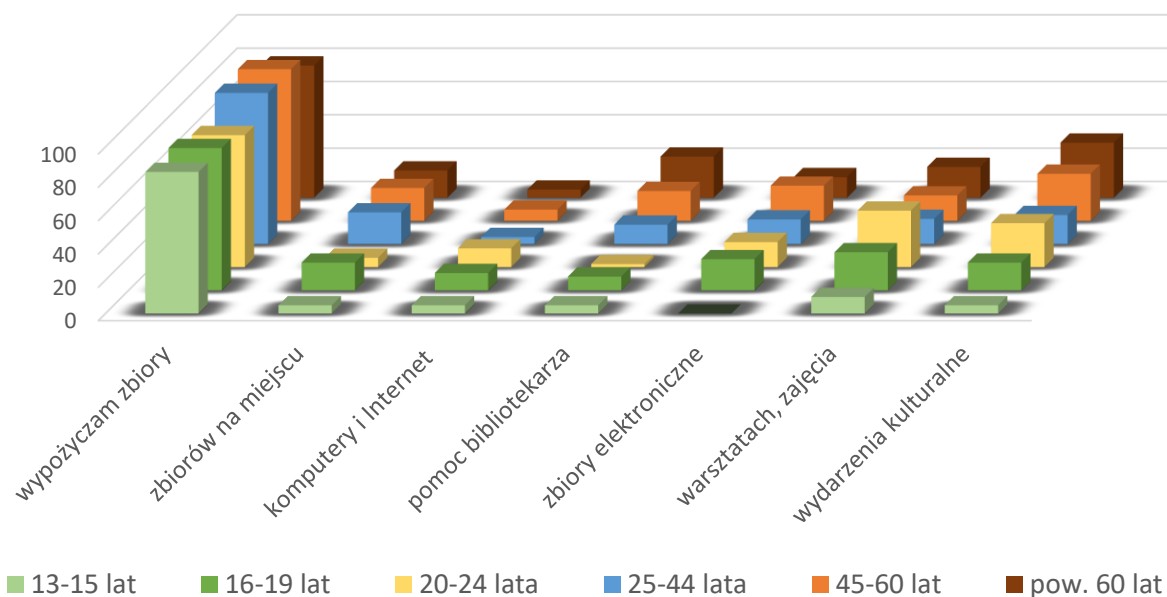
Okazuje się, że kobiety częściej wypożyczają zbiory do domu i biorą udział w różnego rodzaju wydarzeniach literackich i edukacyjnych. Mężczyźni częściej korzystają ze zbiorów na miejscu, zbiorów elektronicznych, komputerów i Internetu (zob. wykres nr 10).

Wykres nr 10. Cele odwiedzin biblioteki a płeć (w %)



Sposób funkcjonowania użytkowników w bibliotece związany jest z ich wiekiem. Dla przykładu, zainteresowanie wypożyczeniami zbiorów do domu rośnie od najmłodszych lat osiągając maksimum w przedziale 45-60 lat, a następnie słabnąc po 60. roku życia. Po 45 roku życia użytkownicy częściej uczestniczą w wydarzeniach kulturalnych, a także korzystają z pomocy pracowników. Są też bardziej aktywni w wyborze różnych propozycji z bogatej oferty biblioteki (wskaźnik aktywności wyniósł 2,0 dla grupy wiekowej 45-60 lat i 1,89 dla grupy pow. 60 lat, przy średniej 1,6 w grupach młodszych).

Wykres nr 11. Cele odwiedzin biblioteki a wiek (w %)

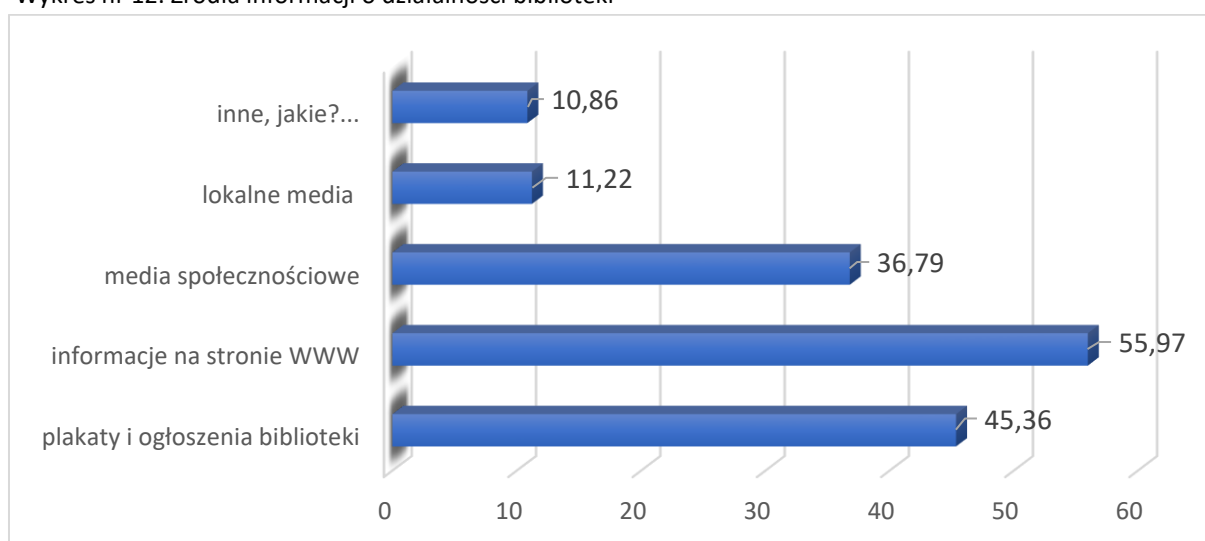


Z kolei osoby młodsze nieco rzadziej wypożyczają książki do domu, ale za to częściej w porównaniu z innymi grupami korzystają z zajęć edukacyjnych. Jest to szczególnie widoczne w przedziałach wiekowych 16-19 lat i 20-24 lata (zob. wykres nr 11).

VI. Źródła informacji o działalności biblioteki

Użytkownicy WBP pozyskują informacje o wydarzeniach organizowanych w bibliotece z trzech głównych źródeł: ze strony internetowej (55,97%), z plakatów i ogłoszeń rozmieszczanych w różnych widocznych miejscach w bibliotece (45,36%) oraz z postów publikowanych regularnie w mediach społecznościowych (36,79%).

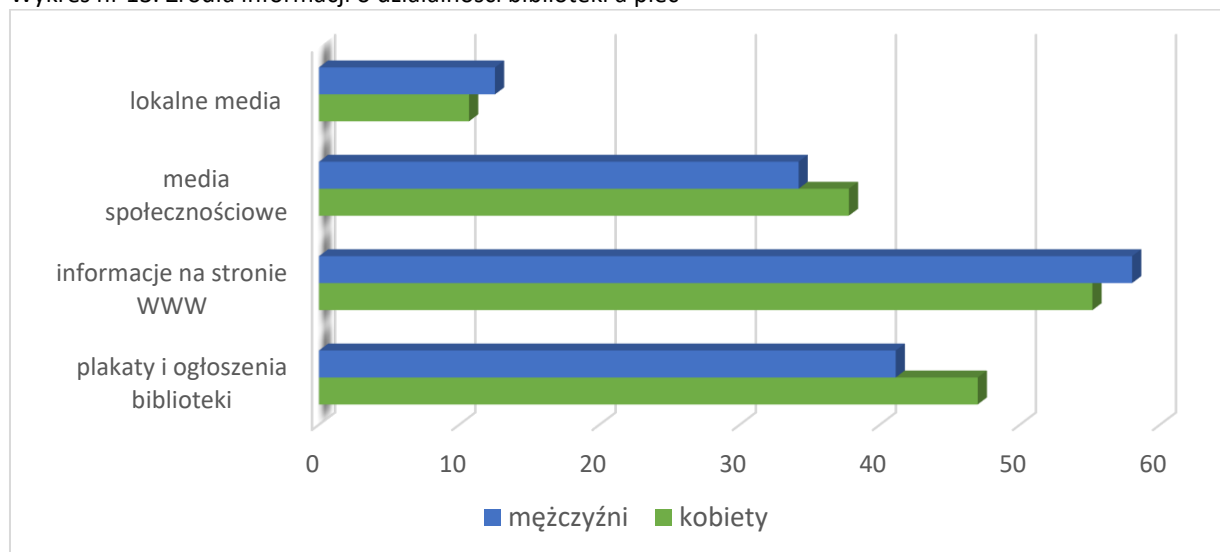
Wykres nr 12. Źródła informacji o działalności biblioteki



Niewielkie znaczenie mają natomiast w tym względzie informacje, które pojawiają się w lokalnych mediach. Na tego typu informacje zwróciło uwagę 11,22% badanych, ale już tylko połowa z nich wymieniła konkretną nazwę medium. W efekcie, zupełnie sporadycznie pojawiły się popularne w regionie: Radio Olsztyn (1,45%) i „Gazeta Olsztyńska” (1,21%), portal Olsztyn24 (0,97%), TVP3 Olsztyn (0,24%) czy Radio UWM FM (0,24%). Co dziesiąta osoba (10,86%), zaznaczyła też kategorię „inne”, wskazując, że źródłem informacji o działalności biblioteki mogą być: ogólnie Internet i media społecznościowe (4,83%), znajomi i rodzina (2,17%), bibliotekarze (1,21%), maile i newslettery z biblioteki (0,6%).

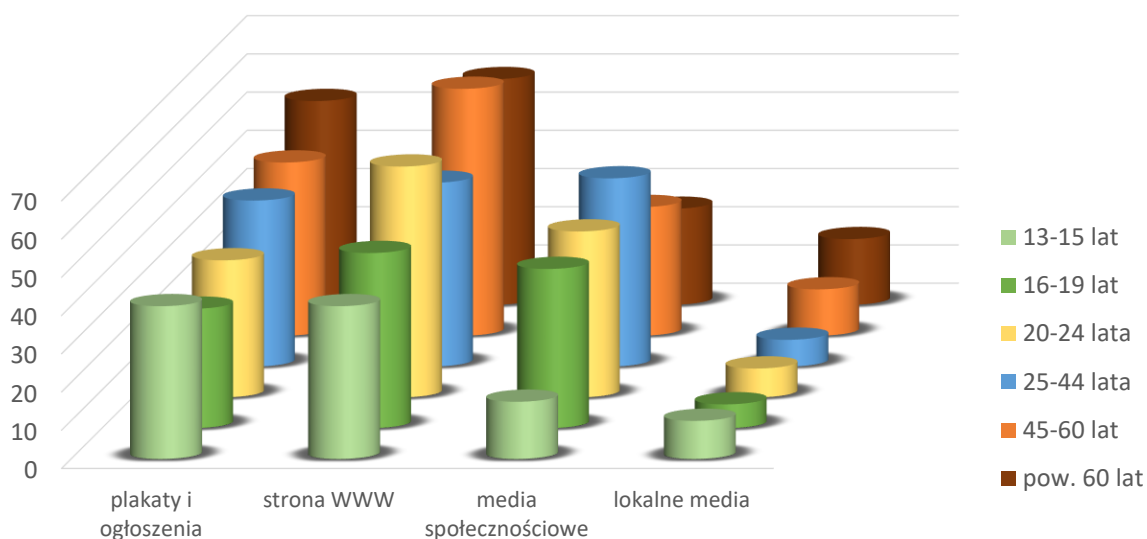
Z zebranych informacji wynika też, że ze strony internetowej WBP częściej korzystają mężczyźni. Kobiетom bliższe są natomiast media społecznościowe oraz materiały prezentowane na plakatach i ogłoszeniach (zob. wykres nr 13).

Wykres nr 13. Źródła informacji o działalności biblioteki a płeć



Zauważalne były także relacje pomiędzy wiekiem respondentów, a preferowanym źródłem informacji (zob. wykres nr 14). Użyteczność plakatów i ogłoszeń, strony internetowej WBP, a także lokalnych mediów wzrastała w miarę wieku użytkowników, największe znaczenie osiągając w grupach najstarszych (45-60 lat i pow. 60 lat). Tylko w jednym przypadku – mediów społecznościowych schemat był inny. Najwyższe wartości uzyskano w środkowych przedziałach wiekowych – od 16 do 44 lat, ze słabnącymi wartościami w grupach starszych (powyżej 45 r. życia) i wyraźnie niższymi w grupie najmłodszej (13-15 lat).

Wykres nr 14. Źródła informacji o działalności biblioteki a wiek

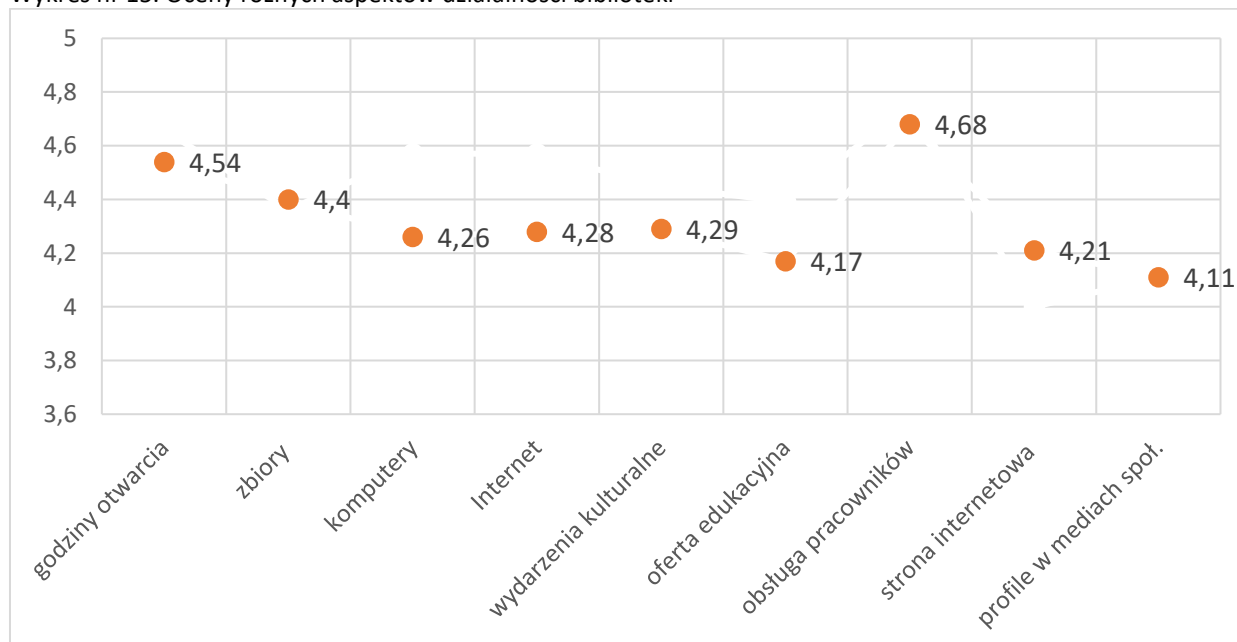


VII. Ocena biblioteki

Respondenci mieli również możliwość wyrażenia opinii na temat wybranych aspektów działalności biblioteki. W pierwszym z pytań na ten temat ich zadaniem było przyznanie wymienionym w kwestionariuszu zagadnieniom ocen w skali od 1 do 5. Jak się okazało, podobnie jak

w badaniach z 2019 r., najwyższe oceny przyznano bibliotekarzom i ich pracy (4,68). Na wysoki poziom zadowolenia mogły też liczyć: godziny otwarcia biblioteki (4,54) i dostępne do wypożyczenia zbiory (4,4). Na kolejnych miejscach znalazły się: wydarzenia kulturalne (4,29), możliwość korzystania z Internetu (4,28) oraz z komputerów (4,26), strona internetowa WBP (4,21) oraz oferta edukacyjna (4,17). Najślabiej oceniono media społecznościowe (4,11).

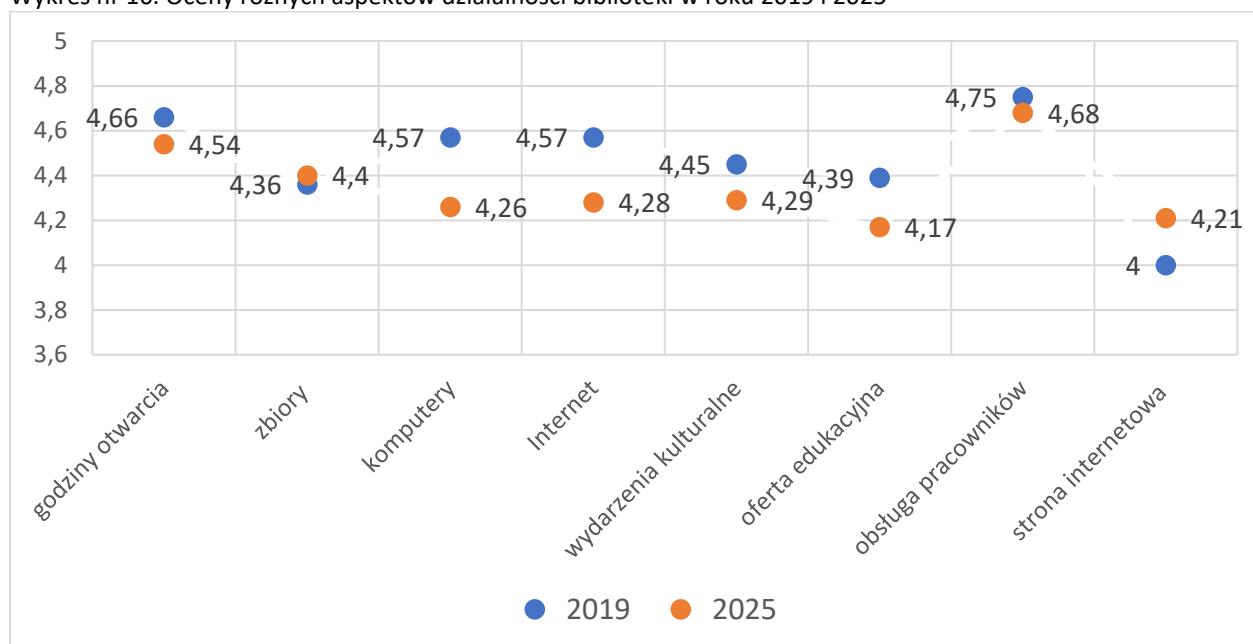
Wykres nr 15. Oceny różnych aspektów działalności biblioteki



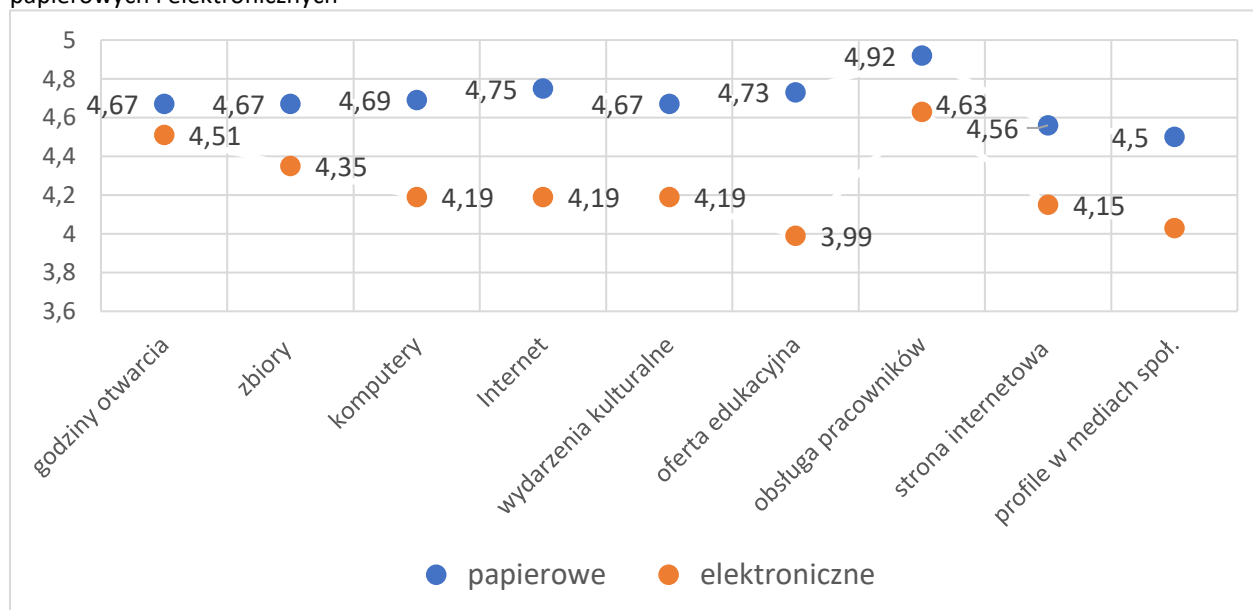
Porównując te wyniki z rokiem 2019 można zauważyć, że niemal wszystkie oceny były wówczas wyższe (zob. wykres nr 16)¹. W 2025 r. widocznie lepszy wynik uzyskano tylko w przypadku strony internetowej. Z pewnością ma to związek z nową, bardziej atrakcyjną od poprzedniej, stroną WBP, którą wdrożono w okresie pomiędzy kolejnymi badaniami. Nieznacznie lepszy wynik uzyskano także w przypadku zbiorów. Pozostałe aspekty działalności zyskały noty niższe o 4,3% (wartość średnia dla wszystkich porównanych kategorii). Nie bez znaczenia pozostaje jednak fakt, że w obecnym badaniu więcej osób wypełniło ankiety elektroniczne (o 6,2%), a już w poprzednich przypadkach zauważono związek pomiędzy typem wypełnianych ankiet a wartością przyznawanych ocen (z ankiet elektronicznych uzyskiwano niższe oceny, a z papierowych wyższe w roku 2017 i 2019). Różnice te w roku 2025 zaprezentowano na wykresie nr 17.

¹ W badaniu z 2019 r. nie były oceniane jedynie profile w mediach społecznościowych.

Wykres nr 16. Oceny różnych aspektów działalności biblioteki w roku 2019 i 2025



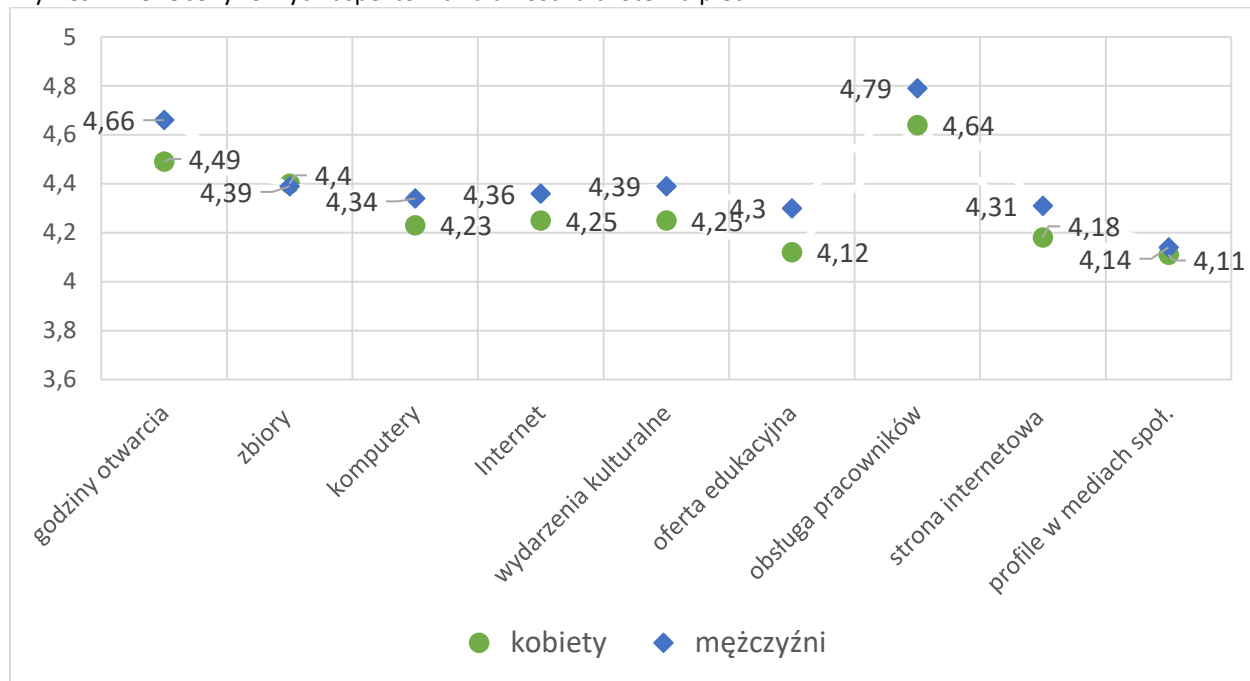
Wykres nr 17. Oceny różnych aspektów działalności biblioteki w 2025 r. przyznawane za pośrednictwem ankiet papierowych i elektronicznych



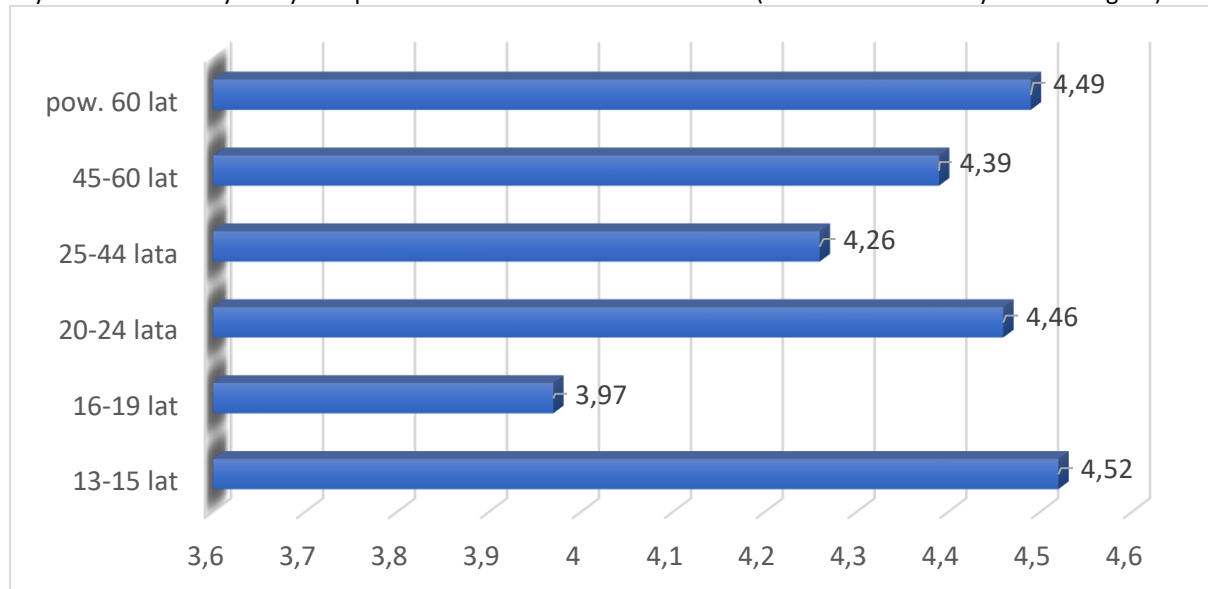
Na wartości wystawianych ocen miały również wpływ cechy uczestników badania. Dla przykładu, niemal we wszystkich kategoriach wyższe oceny wystawiali mężczyźni (zob. wykres nr 18). Lepiej oceniali bibliotekę osoby najmłodsze w wieku 13-15 lat (średnia ocen w poszczególnych kategoriach 4,52), a następnie osoby powyżej 60 roku życia (4,49) i w wieku 20-24 lata (4,46). Na kolejnych miejscach znaleźli się użytkownicy w wieku 45-60 lat (4,39) oraz 25-44 lata (4,26). Najbardziej krytyczna okazała się grupa młodzieży w wieku 16-19 lat (3,97) (zob. wykres nr 19).

Zwrócono także uwagę, że im częściej użytkownicy korzystali z oferty biblioteki tym wyższe oceny jej przyznawali (zob. wykres nr 20). Logika tej relacji może być też odwrotna: satysfakcja z działalności instytucji sprzyja częstszemu korzystaniu z jej oferty.

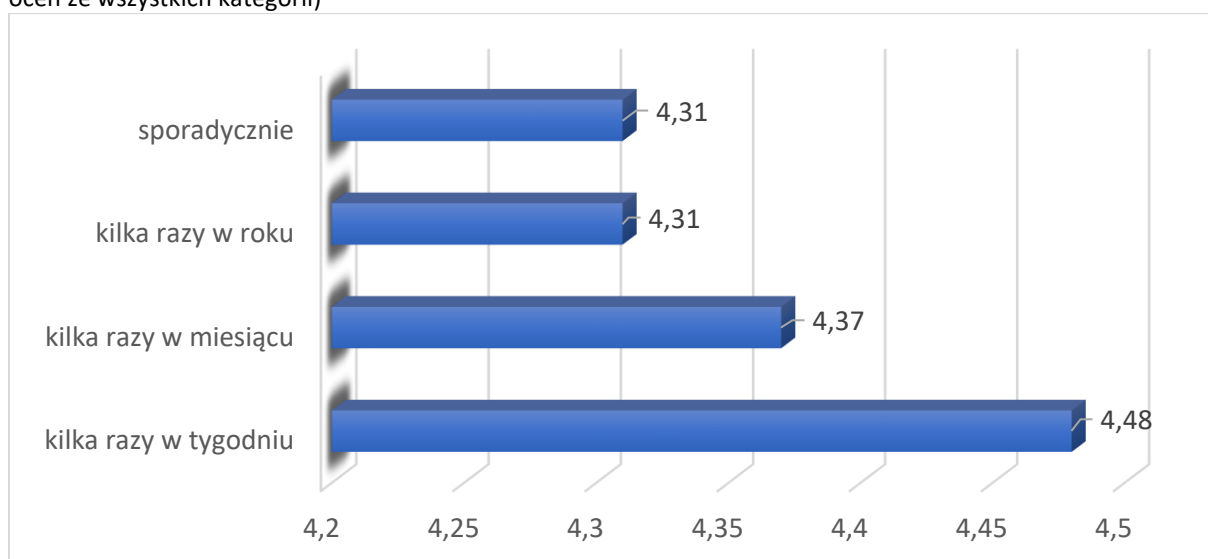
Wykres nr 18. Oceny różnych aspektów działalności biblioteki a płeć



Wykres nr 19. Oceny różnych aspektów działalności biblioteki a wiek (średnia ocen ze wszystkich kategorii)

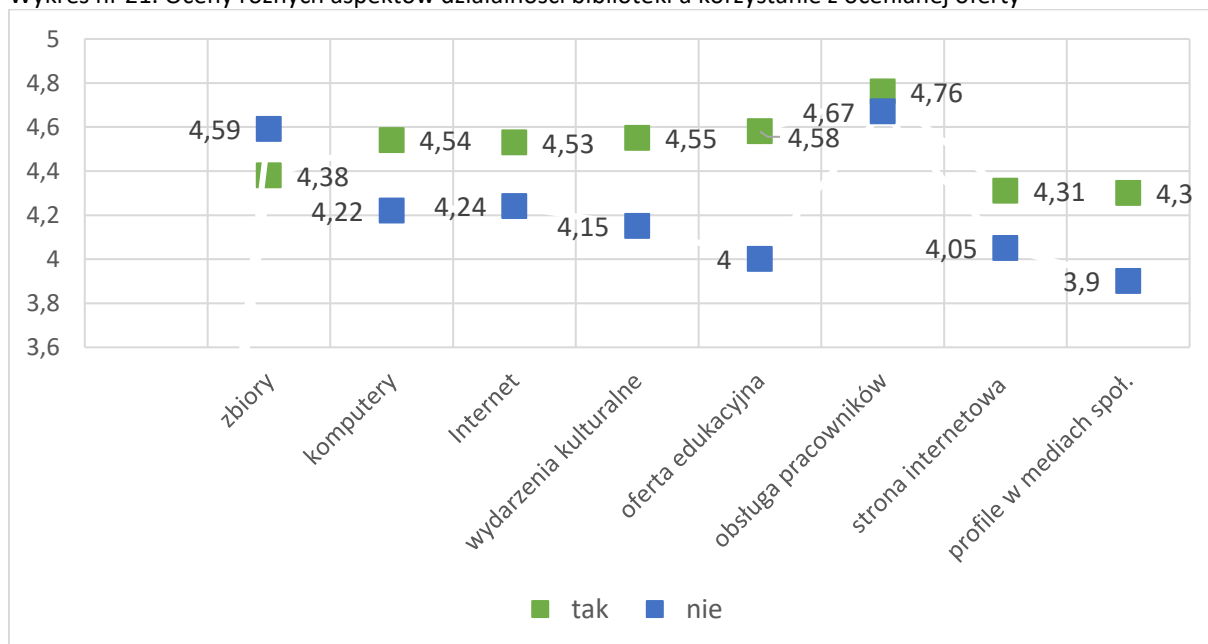


Wykres nr 20. Oceny różnych aspektów działalności biblioteki a częstotliwość korzystania z jej oferty (średnia ocen ze wszystkich kategorii)



Różnice w ocenach zauważono w jeszcze innym przypadku. Osoby, które już korzystały z konkretnego działania lub usługi oceniali je lepiej niż te, które tylko o nich wiedziały – zarejestrowano w ten sposób rzeczywisty poziom zadowolenia z korzystania z oferty WBP (zob. wykres nr 21).

Wykres nr 21. Oceny różnych aspektów działalności biblioteki a korzystanie z ocenianej oferty



VIII. Utrudnienia w korzystaniu z biblioteki

W trosce o jakość usług, badanym zadano pytanie otwarte o różnego rodzaju utrudnienia w korzystaniu z oferty WBP. Uzyskano w ten sposób 134 wypowiedzi (16,16%), ale o dość dużym poziomie rozproszenia tematycznego. Część ankietowanych (1,45%) postanowiła też w tym miejscu zaznaczyć, że wszystko im się podoba i są zadowoleni z działalności instytucji. Pozostałe odpowiedzi pogrupowano w kilka obszarów problemowych (zob. tab. nr 5).

Na pierwszym miejscu, pomimo wcześniejszej przyznanej wysokiej oceny, znalazły się godziny otwarcia biblioteki (27 osób, 3,25% ogółu). Tyle, że część użytkowników pisała o otwarciu biblioteki w godzinach późniejszych, po 19.00. Inne chciałyby, aby była otwarta przed godz. 9.00, jeszcze inne, aby w środy była otwarta, tak, jak w inne dni tygodnia (obecnie jest otwarta od godz. 13.00) lub żeby w wakacje nie zmieniać godzin pracy ze względu na sezon urlopowy. Na drugim miejscu pojawiły się problemy w obsłudze i działaniu katalogu bibliotecznego. Na różne trudności z tym związane wskazało 26 osób (3,14% badanych). W pozostałych przypadkach pisano o:

- stronie internetowej WBP (11 osób, 1,33% ogółu) – jako mało czytelnej, mało intuicyjnej, źle wyświetlanej na urządzeniach mobilnych;
- zbiorach bibliecznych (9 osób, 1,08%) – które mogłyby być lepiej dopasowane do indywidualnych potrzeb;
- parkingu i problemach z parkowaniem w otoczeniu biblioteki – (8, 0,96%).

Uzyskano również kilka uwag zgodnie wskazanych przez 3-4 osoby. Dotyczyły one braku wrzutni przy ul. 1 Maja, niezadowolenia z remontu czytelni w Starym Ratuszu, problemów z komunikacją z bibliotekarzami, niewystarczającą promocją organizowanych w bibliotece wydarzeń. Było też wiele uwag pojedynczych i niepowtarzalnych.

Tabela 5. Utrudnienia w korzystaniu z biblioteki – kategorie zbiorcze

Obszary tematyczne	Liczba odpowiedzi
parkingi, brak miejsc, strefa płatnego parkowania	8
godziny otwarcia	27
po 19.00 np. do 20.00, zbyt krótko	5
wcześnie rano (np. raz w tyg. od 8.00)	4
zmiana godz. w wakacje, za krótko w wakacje, brak sobót	8
godziny otwarcia w środę od 13.00	6
katalog, problemy z wyszukiwaniem, różne wyniki	26
problem z zamawianiem, przedłużaniem zbiorów	6
strona internetowa	11
mało intuicyjna, czytelna	8
źle działa na urządzeniach mobilnych	3
zbiory (mało publikacji konkretnego typu)	9
obsługa (niemiła)	4
różne	
przed remontem w Starym Ratuszu było lepiej	4
brak wrzutni w Muzotece/Piątce przy 1 Maja	4
mało rozpowszechniona informacja o wydarzeniach (np. brak plakatów na terenie miasta, mało informacji w prasie)	3
wszystko jest w porządku	12
odpowiedzi rozproszone	30

IX. Propozycje zmian i poprawy działalności biblioteki

Co ciekawe, użytkownicy zapytani o propozycje zmian i usprawnień w różnych obszarach działalności biblioteki nie zawsze odnosili się do wcześniej wymienianych utrudnień. Być może nie traktowali ich więc jako bardzo poważnych (zob. tab. nr 6). Najwięcej osób zaproponowało w tym miejscu zakup nowych zbiorów, dopasowanych do indywidualnych potrzeb (37 osób, 4,46%), a także zorganizowanie ciekawych wydarzeń (31 osób, 3,74%). Dopiero w dalszej kolejności i znacznie mniej licznie sugerowano propozycje zmian dotyczących np. katalogu bibliotecznego (15 osób, 1,81%), strony internetowej (12 osób, 1,45%), godzin pracy (12 osób, 1,45%), lepszej promocji wydarzeń bibliotecznych (9 osób, 1,08%) czy obsługi ze strony pracowników (6, 0,72%).

W tym pytaniu uzyskano również kilkadziesiąt różnych propozycji, czasami trudnych do skatalogowania. Odnosiły się one m.in. do innej organizacji zbiorów, systemu wypożyczeń, obsługi, zmian w wyglądzie biblioteki, jej oznakowaniu, organizacji pracy, dodatkowych usług (np. otwarcia kawiarni), różnych usprawnień na koncie użytkownika. Równocześnie 44 osoby (5,31%) podkreśliły w tym miejscu, że wszystko im odpowiada i nie mają żadnych propozycji.

Tabela 6. Propozycje zmian w działalności biblioteki

Obszary tematyczne	Liczba odpowiedzi
zbiory (więcej konkretnego typu, nowości)	37
wydarzenia (więcej określonego typu)	31
działalność promocyjna (lepsz informacja o wydarzeniach)	9
strona WWW	12
bardziej intuicyjna	7
informacja o nowościach na WWW	5
katalog / wyszukiwanie zbiorów (poprawa, naprawa)	15
godziny pracy	12
obsługa	6
organizacja wypożyczeń	6
wszystko jest w porządku	44
odpowiedzi rozproszone	59

X. Podsumowanie i wnioski

Częstotliwość korzystania z oferty biblioteki

Z uzyskanych danych wynika, że częstotliwość korzystania z oferty WBP wzrasta w miarę wieku użytkowników. Im osoby były starsze tym częściej zaznaczały „kilka razy w tygodniu” i „kilka razy w miesiącu”. Wśród osób młodszych dwie najbardziej popularne kategorie odpowiedzi to „kilka razy w miesiącu” i „kilka razy w roku”. W grupie 16-24 lata częściej niż u innych pojawiało się sformułowanie „sporadycznie (raz w roku lub rzadziej)”.

Różnice w tej kwestii zauważalne były w przypadku płci. Kobiety częściej zaznaczały odpowiedzi „kilka razy w miesiącu” i „kilka razy w roku”, mężczyźni: „kilka razy w tygodniu” i „sporadycznie (raz w roku lub rzadziej)”. Od wielu lat rejestruje się mniej mężczyzn w bibliotekach, ale okazuje się, że ci, którzy przychodzą potrafią korzystać z wybranej oferty częściej niż kobiety.

Cele odwiedzin

Zdecydowana większość użytkowników WBP (86,49%) odwiedza bibliotekę, aby wypożyczyć zbiory do domu. Co czwarta osoba korzysta z wydarzeń kulturalnych, a co szósta z różnych działań edukacyjnych i zbiorów na miejscu. Na kolejnych miejscach znalazły się wypożyczenia zbiorów elektronicznych, korzystanie z pomocy bibliotekarzy, a także z dostępnych na terenie biblioteki komputerów i Internetu.

Aktywność dotycząca wypożyczeń zbiorów wzrasta w miarę wieku użytkowników osiągając maksimum w przedziale 45-60 lat, a następnie słabnąc po 60. roku życia. W tym okresie (powyżej 45 roku życia) użytkownicy częściej uczestniczą w wydarzeniach kulturalnych, a także częściej korzystają z pomocy pracowników. Są też bardziej aktywni w wyborze kilku różnych propozycji z oferty biblioteki (wskaźnik aktywności 2,0 dla grupy wiekowej 45-60 lat i 1,89 dla grupy pow. 60 lat, przy średniej 1,6 w grupach młodszych). Osoby młodsze nieco rzadziej wypożyczają książki do domu, częściej w porównaniu z innymi korzystają natomiast z zajęć edukacyjnych. Jest to szczególnie widoczne w grupach 16-19 lat i 20-24 lata. Różnice widoczne są także w przypadku płci. Kobiety częściej wypożyczają zbiory do domu i biorą udział w różnego rodzaju wydarzeniach literackich i edukacyjnych. Mężczyźni częściej korzystają ze zbiorów na miejscu, zbiorów elektronicznych, komputerów i Internetu.

Źródła informacji o działalności biblioteki

Do najważniejszych źródeł informacji o wydarzeniach organizowanych w WBP należy zaliczyć: stronę internetową biblioteki (55,97%), umieszczane w różnych widocznych miejscach plakaty i ogłoszenia (45,36%) oraz informacje publikowane w mediach społecznościowych (36,79%). Niewielkie znaczenie mają w tym względzie informacje pojawiające się w lokalnych mediach. Stosunkowo najpopularniejsze z nich to Radio Olsztyn z wynikiem 1,45% wskazań i „Gazeta Olsztyńska” z 1,21%.

Ze strony internetowej WBP częściej korzystają mężczyźni. Kobietom bliższe są media społecznościowe oraz informacje prezentowane za pośrednictwem plakatów i ogłoszeń.

Popularność wymienionych źródeł informacji, tj. plakatów, ogłoszeń, strony internetowej, a nawet lokalnych mediów wzrastała w miarę wieku użytkowników, największe znaczenie osiągając w grupach najstarszych (45-60 lat i pow. 60 lat). Tylko w jednym przypadku – mediów społecznościowych schemat był inny: najwyższe wartości uzyskano w środkowych przedziałach wiekowych – od 16 do 44 roku życia, ze słabnącymi wartościami w grupach starszych (powyżej 45 roku życia) i wyraźnie niższymi w grupie najmłodszej (13-15 lat).

Godziny korzystania z usług biblioteki

Najwięcej osób korzysta z biblioteki w godz. 10.00-18.00 (52,11% w godz. 10.01-15.00 i 58,26% w godz. 15.01-18.00). Ponad 19% badanych wskazało też na godziny wieczorne (18.00-19.00), a 13% na godziny poranne (9.00-10.00). W godzinach przedpołudniowych częściej w bibliotece można spotkać osoby powyżej 60 r. życia, natomiast po godzinie 15.00 osoby młodsze.

Oceny różnych aspektów działalności biblioteki

W niniejszym badaniu uzyskano podobną strukturę ocen wybranych aspektów działalności biblioteki, jak w roku 2019. Najlepiej oceniona została obsługa ze strony pracowników (4,68), a najgorzej media społecznościowe (4,11). Użytkownikom odpowiadały również godziny otwarcia biblioteki (4,54) oraz zbiory (4,4). Nieco niższe noty otrzymały: wydarzenia kulturalne (4,29),

możliwość korzystania z Internetu (4,28), komputerów (4,26), zawartość bibliotecznej strony internetowej (4,21) oraz oferta edukacyjna (4,17).

W stosunku do badania przeprowadzonego w 2019 r. wyższe oceny uzyskano tylko w przypadku strony internetowej oraz zbiorów. Pozostałe oceny były niższe – średnio o 4,3%. W badaniu z 2025 r. więcej osób wypełniło jednakże ankiety elektroniczne (o 6,2%), a już w poprzednich badaniach zwrócono uwagę na to, że za pośrednictwem tego typu ankiet uzyskuje się niższe wartości ocen niż za pośrednictwem ankiet papierowych.

Na wystawiane oceny w poszczególnych kategoriach działalności biblioteki wpływały również cechy badanych:

- niemal we wszystkich kategoriach (za wyjątkiem zbiorów) wyższe oceny wystawiali mężczyźni;
- najlepiej oceniły bibliotekę osoby najmłodsze w wieku 13-15 lat (średnia ocen w poszczególnych kategoriach 4,52), a następnie osoby powyżej 60 roku życia (4,49) i w wieku 20-24 lata (4,46). Na kolejnych miejscach znaleźli się użytkownicy w wieku 45-60 lat (4,39) oraz 25-44 lata (4,26). Najbardziej krytyczna okazała się grupa młodzieży w wieku 16-19 lat (3,97);
- im częściej użytkownicy korzystali z biblioteki tym wyższe oceny jej wystawiali. Logika tej relacji może być też odwrotna: satysfakcja z działalności instytucji sprzyja częstszemu korzystaniu z jej oferty;
- osoby, które już korzystały z konkretnego działania lub usługi oceniały je lepiej niż te, które tylko o nich wiedziały – zarejestrowano w ten sposób rzeczywisty poziom zadowolenia z korzystania z oferty WBP.

Utrudnienia w korzystaniu z biblioteki

Bardzo niewiele jest utrudnień w korzystaniu z oferty WBP w Olsztynie. Na podstawie uzyskanych odpowiedzi wyodrębniono tylko kilka, w dodatku niejednoznacznych, obszarów problemowych. Na pierwszym miejscu pojawiły się godziny otwarcia biblioteki (3,25%). W tym przypadku zwracano jednak uwagę na różne sprawy, m.in.: godziny późniejsze (po 19.00), wcześniejsze (przed 9.00), stałe w obrębie tygodnia (kwestia otwarcia w środy od godz. 13.00), stałe w obrębie roku (problem zmiany godzin w wakacje). Na drugim miejscu użytkownicy wymieniali problemy związane z obsługą i działaniem katalogu bibliotecznego (3,14%). W pozostałych przypadkach, w układzie coraz słabszych wystąpień, znalazły się:

- strona internetowa WBP (1,33%) – jako mało czytelna, mało intuicyjna, źle wyświetlana na urządzeniach mobilnych;
 - zbiory biblioteczne (1,08%), które mogłyby być lepiej dopasowane do indywidualnych potrzeb;
 - problemy z parkingiem i parkowaniem w otoczeniu biblioteki (0,96%).
- Jeszcze rzadziej (problemy wymieniane przez 3-4 osoby) pojawiły się:
- brak wrzutni w budynku przy ul. 1 Maja,
 - remont czytelnicy w Starym Ratuszu i zmiana organizacji przestrzeni,
 - komunikacja z bibliotekarzami,
 - niewystarczającą promocja organizowanych w bibliotece wydarzeń.

Propozycje zmian i poprawy w działalności biblioteki

Co ciekawe, użytkownicy zapytani o propozycje zmian i pomysły na usprawnienie działalności biblioteki, nie zawsze odnosili się do wcześniej wymienianych utrudnień. Stąd najwięcej osób pomyślało o nowych zbiorach dla siebie (4,46%) oraz o wydarzeniach edukacyjnych i kulturalnych (3,74%). Dopiero w dalszej kolejności pojawiły się propozycje zmian dotyczących katalogu

bibliotecznego (1,81%), strony internetowej (1,45%), godzin pracy (1,45%), lepszej promocji wydarzeń bibliotecznych (1,08%) czy obsługi ze strony pracowników (0,72%).

Krzysztof Romulewicz
Dział Analiz i Współpracy z Regionem
Wojewódzka Biblioteka Publiczna w Olsztynie