Monika Simonjetz, Małgorzata Domagała
Wojewódzka i Miejska Biblioteka Publiczna im. Cypriana Norwida w Zielonej Górze

Badanie satysfakcji użytkowników WiMBP im. Cypriana Norwida w Zielonej Górze jako ważny element zarządzania jakością

W rozwijającym się świecie informacji, rewolucji technologicznych, biegunowo zróżnicowanych priorytetów i potrzeb społeczności lokalnych biblioteki realizują nowe zadania. Cywilizacja stawia placówkom bibliotecznym coraz wyższe wymagania. Dotyczy to w szczególności oferty i jakości usług bibliotek publicznych, które należą do podstawowych instytucji kultury, w wielu gminach wiejskich – jedynych w obrębie kilku miejscowości.

> O wadze przypisywanej w Polsce ich działalności świadczy fakt istnienia szczegółowej, specjalnej regulacji prawnej, nie występującej w przypadku wielu innych rodzajów instytucji kultury (np. ośrodków kultury, teatrów, instytucji muzycznych i innych). W ostatnich dziesiątkach lat, wraz z postępem technologicznym, zmianami modeli uczestnictwa w kulturze oraz sposobów zarządzania działalnością kulturalną, przeobrażeniom podlega też sposób funkcjonowania bibliotek[1].

Nowe wyzwania rodzą nowe potrzeby w obszarze narzędzi statystycznych niezbędnych do zarządzania oraz do promocji nowo podejmowanych zadań i nowatorskich usług. Rola bibliotek staje się ważniejsza niż kiedykolwiek wcześniej. Elżbieta Barbara Zybert pisze: „Cechą charakterystyczną współczesnych bibliotek, idących z duchem czasu są ich zdolności adaptacyjne do dokonujących się różnorodnych przeobrażeń zewnętrznych, skutkujące zmianami w funkcjonowaniu i prowadzonej działalności, których celem jest zwiększenie efektywności i jakości w obsłudze użytkowników”[2].

Kontrola i ocena usług

Ważnym elementem działań bibliotecznych ukierunkowanych na osiągnięcie konkretnych celów jest kontrola i ocena usług, istotna również w obszarze zarządzania

---

1 G. Prawelska-Skrzypek, *Funkcjonowanie bibliotek publicznych w Polsce samorządowej – wyniki badań*, [w:] *Dobra biblioteka publiczna – czyli jaka? Studia i materiały*, red. A. Wiśniewska, A. Paszko, Kraków 2006, s. 11.

2 E.B. Zybert, *Biblioteki we współczesnych społeczeństwach krajów rozwiniętych*, [w:] *Przyszłość bibliotek w Polsce*, red. J. Sadowska, Warszawa 2008, s. 21.

biblioteką w ramach przyjętej strategii rozwoju placówki. Dane statystyczne dotyczące zasobów i ich wykorzystania, personelu, działań kulturalno-edukacyjnych i wydawniczych należy gromadzić cały czas, a wszystkie programy i usługi oceniać regularnie. Jednym z głównych aspektów analizy działalności biblioteki jest ocena usług z punktu widzenia użytkowników. Głosy czytelników to najbardziej obiektywna i pożądana opinia na temat realizowanych zadań. Może być wsparciem przy tworzeniu strategicznych planów oraz ważnym elementem w procesie wdrażania działań nastawionych na właściwe relacje z adresatem bibliotecznych usług. Opinia jest aktem oceniającym dany fakt, działanie i jako taka jest istotna w badaniu jakości usług oferowanych przez bibliotekę[3]. Według standardów międzynarodowego stowarzyszenia grupującego organizacje, instytucje i osoby związane z bibliotekarstwem i informacją IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) badania satysfakcji użytkowników należą do wskaźników jakościowych wykonania pracy, które mogą być wykorzystane do oceny i kontrolowania osiągania celów bibliotecznych. Wymienione są obok wskaźników wykorzystania (liczba odwiedzin na 1 czytelnika, liczba wypożyczeń na 1 czytelnika, liczba wypożyczeń na 1 wolumin, liczba zapytań informacyjnych na 1 mieszkańca, wypożyczenia w przeliczeniu na 1 godzinę otwarcia biblioteki, aktywność korzystania z usług elektronicznych i innych materiałów niedrukowanych), wskaźników zasobów (liczba woluminów na 1 mieszkańca, dostępność stanowisk i/lub komputerów na 1 mieszkańca, w tym również podłączonych do sieci zewnętrznej), wskaźników kadrowych (stosunek liczby pełnoetatowych pracowników do populacji, w tym także personelu wykwalifikowanego, stosunek liczby pełnoetatowych pracowników do stopnia wykorzystania biblioteki), wskaźników kosztów (koszty jednostkowe funkcji, usług i działań, koszty pracownicze według funkcji, całkowite koszty na osobę, na użytkownika, na punkt usługowy itp.), wskaźników porównawczych (dane statystyczne zgromadzone metodą benchmarkingu w odniesieniu do odpowiednich i porównywalnych usług bibliotecznych, na poziomie międzynarodowym, narodowym i lokalnym)[4]. W tekście na temat manifestu IFLA o statystyce bibliotecznej czytamy:

> Ilościowe i jakościowe dane dotyczące czytelników, usług bibliotecznych oraz korzystania z bibliotek są niezbędne dla ukazania i potwierdzenia ogromnej roli, jaką odgrywają biblioteki [...]. Dane statystyczne dotyczące korzystania z usług świadczonych przez biblioteki oraz satysfakcji użytkowników, mogą ukazać wpływ, jaki biblioteki wywierają na społeczeństwo. Wpływ ten (umiejętność czytania i pisania, umiejętności pozyskiwania informacji, sukcesy edukacyjne oraz społeczne

[3] D. Wojakowski, *Metodologia badań dotyczących jakości usług bibliotek publicznych*, [w:] *Dobra biblioteka publiczna – czyli jaka? Studia i materiały*, red. A. Wiśniewska, A. Paszko, Kraków 2006, s. 78.

[4] *Działalność bibliotek publicznych: wytyczne IFLA/ UNESCO*, oprac. przez zespół pod przew. Ph. Gilla, red. M. Kisilowska, Warszawa 2002, s. 93-94.

włączenie), będzie bardziej widoczny, jeśli statystykę biblioteczną będą uzupełniały dane jakościowe zebrane w badaniach ankietowych czytelników[5].

Usatysfakcjonowani czytelnicy są najlepszymi rzecznikami biblioteki. Tworząc w świadomości grup docelowych trwale pozytywne nastawienie do instytucji, buduje się perspektywę, że ich przedstawiciele będą podejmować korzystne decyzje, kreować pozytywne opinie itp.[6] Trzeba pamiętać, że pozyskanie klienta stanowi zaledwie pierwszy krok na drodze budowania relacji. Zadowolony gość biblioteki pozostanie lojalny i zachęci potencjalnych użytkowników, rozczarowany – może już nigdy nie skorzystać z bibliotecznych zasobów. Według standardów międzynarodowych IFLA – UNESCO użytkownicy powinni być zaangażowani w rozwój i doskonalenie usług m.in. poprzez „badanie, z jakich usług korzystają oraz jakich potrzebują" i „monitorowanie reakcji użytkowników na usługi i podejmowane inicjatywy"[7]. Badania takie, zwłaszcza podsumowane szczegółowym raportem i sformułowaniem wniosków, stanowią potwierdzenie, że użytkownik jest ważny w danej instytucji, liczy się jego satysfakcja i zadowolenie, a jego zdanie jest rzeczywiście istotne.

Orientacja na klienta

„Odpowiedzialne firmy bezpośrednio mierzą poziom satysfakcji klientów poprzez okresowe ankiety"[8]. Początku dociekań nad problematyką zadowolenia klienta należy upatrywać w naukach ekonomicznych. Preferencje miały od zawsze kluczowe znaczenie w teorii wyborów konsumenckich. Katarzyna Szczepańska z Politechniki Warszawskiej w publikacji odwołującej się do systemu kompleksowego zarządzania jakością (*Total Quality Management*) wiele uwagi poświęca jednej z zasad TQM – orientacji na klienta. Badanie i ocena stopnia zadowolenia pozwalają m.in. na szybkie dostosowanie do oczekiwań klienta (produkt, system obsługi), osiąganie wzrostu zadowolenia klienta, poprawę wizerunku przedsiębiorstwa w opinii klienta[9]. Badanie potrzeb środowiska i zadowolenia użytkowników zalicza się do wartościowych instrumentów kontroli. Każda instytucja działająca w demokratycznym państwie powinna dbać o swoją dobrą reputację i dążyć do uzyskania akceptacji środowiska, w którym funkcjonuje. Ta akceptacja może przekształcić się w bardzo konkretne i widoczne korzyści. Cele są znacznie łatwiejsze do osiągnięcia dzięki zrozumieniu

---

5 Tekst Manifestu IFLA o statystyce bibliotecznej został przetłumaczony z inicjatywy zespołu SBP ds. badania efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych. Całość prac została wykonana przez członków Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich. Autorką tłumaczenia jest Hanna Grabowska z Biblioteki UAM w Poznaniu, tekst zredagowały Elżbieta Górska i Joanna Pasztelaniec-Jarzyńska – zob. *Manifest IFLA o statystyce bibliotecznej*, „Bibliotekarz" 2012, nr 7-8, s. 18-20.

6 A. Antczak-Barzan, B. Antczak, *Building effective customer relationships. Marketing and public relations activities and tools*, Józefów 2014, s. 111.

7 *Działalność bibliotek publicznych*…, s. 51.

8 P. Kotler, *Marketing*, red. B. Pilarczyk, H. Mruk, Poznań 2005, s. 64.

9 K. Szczepańska, *Kompleksowe zarządzanie jakością. Przeszłość i teraźniejszość*, Warszawa 2010, s. 231.

społecznemu i wsparciu niż opozycji lub obojętności[10]. Rzetelne informacje diagnozujące poziom satysfakcji wspomagają świadome procesy decyzyjne, umożliwiają efektywne planowanie pracy ukierunkowanej na zaspokajanie potrzeb użytkowników, budują relacje. Są w końcu koniecznym warunkiem doskonalenia funkcjonalności, skuteczności podejmowanych wyzwań i podnoszenia jakości usług. „A jakość to zadowolenie użytkowników, skupienie na nich uwagi, to stałe utrzymywanie wysokiego poziomu zaspokajania ich obecnych i przewidywanych potrzeb, wywoływanie w nich uczucia zadowolenia i satysfakcji z oferowanej usługi”[11].

Biblioteka społecznie akceptowana

Wybrane najważniejsze modele oraz metody i narzędzia oceny jakości omawia Ewa Głowacka, podkreślając dużą wagę budowania kultury oceny w bibliotekach[12]. Współczesne książnice, wychodząc naprzeciw społecznym, informacyjnym i technologicznym ewolucjom, udowadniają swój potencjał, również w zakresie zmian i ustawicznego rozwoju. Bez wątpienia są to instytucje uczące się, które są świadome konieczności opierania statutowej działalności na rezultatach dotychczasowego funkcjonowania oraz potrzebach zdefiniowanych przez rzeczywistych i potencjalnych użytkowników. Nie ma prostych recept na akceptowane społecznie bibliotekarstwo. Niejednokrotnie trzeba poszukiwać jednostkowych rozwiązań w odniesieniu do lokalnego kontekstu. Z drugiej jednak strony warto włączać się w ogólnopolskie projekty bez obawy przed kooperacją, dzieleniem się wynikami własnej działalności i konfrontacją. Uczestnictwo w inicjatywach benchmarkingowych ma na celu wypracowanie modelu efektywnego bibliotekarstwa w odniesieniu do spójnych wskaźników. Na forum międzynarodowym jako jeden z najważniejszych dokumentów stanowiących zalecenia dla bibliotek w zakresie statystyki i pomiarów efektywności funkcjonuje norma ISO 11620 (druga edycja 11620:2008) Information and Dokumentation – Library Performance Indicators, która definiuje m.in. wskaźnik satysfakcji użytkowników (*User Satisfaction*). „Średnia Satysfakcji Użytkownika z każdej usługi, bądź jej aspektu, to stosunek sumy wartości wskazanych przez użytkowników dla każdej usługi do liczby osób odpowiadających na pytania”[13]. Cytowana już K. Szczepańska stwierdza: „[...] mówiąc o zadowoleniu klienta, najczęściej przyjmuje się, że jest ono różnicą pomiędzy postrzeganiem danego dobra (usługi) przez klienta a jego potrzebami i oczekiwaniami”[14]. Przytacza też normę PN-EN ISO 9000:2006, gdzie zadowole-

[10] A. Antczak-Barzan, B. Antczak, op. cit., s. 111.
[11] E.B. Zybert, *Kultura organizacyjna w bibliotekach. Nowe i stare idee w zarządzaniu biblioteką*, Warszawa 2004, s. 188.
[12] E. Głowacka, *Kultura oceny w bibliotekach. Obszary, modele i metody badań jakości zasobów oraz usług biblioteczno-informacyjnych*, Toruń 2015.
[13] Eadem, *Wskaźniki efektywności bibliotek według normy ISO 11620*, [w:] *Standaryzacja kosztów bibliotekach publicznych. Materiały z ogólnopolskiej konferencji Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich, Chełm 19-21.09.2002 r.*, red. W. Sulimierski, Warszawa 2003, s. 30.
[14] K. Szczepańska, op. cit., s. 232.

nie klienta określone zostało jako: „percepcja klienta dotycząca stopnia, w jakim jego wymagania zostały spełnione”[15]. Relacje poziomu zadowolenia względem korelacji oczekiwań i doświadczenia, opisane zostały zależnościami mającymi odniesienie również w bibliotekach:

oczekiwania > doświadczenie = niespełnienie wymagań = niezadowolenie
oczekiwania = doświadczenie = spełnienie wymagań = zadowolenie
oczekiwania < doświadczenie = przekroczenie wymagań = zachwyt[16].

Statystyka i badania efektywności bibliotek

Biblioteki stanowią potężną sieć instytucji kultury w wielu krajach. W poszczególnych państwach opracowuje się dane statystyczne, które – podobnie jak w Polsce – zbierane są każdego roku w celu sporządzenia zbiorczych analiz i zestawień konfrontatywnych. Dane, zbierane najczęściej obowiązkowo, stanowią punkt wyjścia do określania i obliczania wskaźników efektywności (funkcjonalności). Przegląd wybranych projektów w zakresie statystyki i badań efektywności bibliotek w 20 krajach opracowany został w ramach projektu Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich „Obserwatorium bibliotek: analiza funkcjonowania bibliotek” dotowanego przez Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego[17].

W Polsce głównym narzędziem do gromadzenia danych statystycznych w skali kraju są formularze Głównego Urzędu Statystycznego, wypełniane obowiązkowo, zgodnie z art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 29 czerwca 1995 roku o statystyce publicznej (Dz.U. z 2012 r., poz. 591, z późn. zm.) oraz stosownym rozporządzeniem Rady Ministrów. Sprawozdania za 2016 rok dotyczyło rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 21 lipca 2015 roku w sprawie programu badań statystycznych statystyki publicznej na rok 2016 (Dz.U. poz. 1304, z późn. zm.). Materiały te jednak pomijają wskaźniki efektywności. Koncentrują się ponadto wokół wybranych obszarów uniemożliwiających wnikliwą analizę bibliotek, zarówno w obrębie poszczególnych typów, jak i w odniesieniu do placówek zagranicznych. Tymczasem prowadzenie badań z zakresu mierzenia funkcjonalności bibliotek, zwłaszcza z uwzględnieniem satysfakcji i stopnia zadowolenia użytkowników z poszczególnych usług, wpisane jest do ustawowej działalności bibliotek publicznych. W art. 20 ustawy o bibliotekach czytamy, że do zadań biblioteki wojewódzkiej należy „badanie stanu i stopnia zaspokajania potrzeb użytkowników”. Zadania te mogą także wykonywać biblioteki powiatowe i gminne. Działalność naukowo-badawcza widnieje również w przepisach ogólnych wspomnianej ustawy[18]. Potrzebę prac teoretycznych i praktycznych w za-

[15] *PN-EN ISO 9000:2006*, Polski Komitet Normalizacyjny, Warszawa 2006, s. 27 – zob. K. Szczepańska, op. cit., s. 232.
[16] K. Szczepańska, op. cit., s. 233.
[17] *Statystyka biblioteczna i badania efektywności bibliotek. Projekty krajowe, międzynarodowe i dokumenty normalizacyjne*, red. L. Derfert-Wolf, E. Górska, Warszawa 2013, dostęp: http://pliki.sbp.pl/afb/statystyka-i-badania-efektywnosci-bibliotek.pdf [odczyt: 14 maja 2017].
[18] *Ustawa z dnia 27 czerwca 1997 r. o bibliotekach*, Dz.U. 1997 Nr 85 poz. 539, art. 4, 20, dostęp: http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19970850539 [odczyt: 19 maja 2017].

kresie ujednoliconej statystyki i badań efektywności krajowych bibliotek podnoszono na licznych konferencjach. W efekcie od 2001 roku realizowany jest projekt „Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce" (AFBN). W 2004 roku podpisano porozumienie o współpracy, prolongowane w roku 2012, mające na celu kontynuowanie prac w ramach AFBN. Sygnatariuszami porozumienia było dziewięć instytucji, m.in.: Akademia Górniczo-Hutnicza i Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie, Politechnika Krakowska, Uniwersytet im. A. Mickiewicza w Poznaniu, Uniwersytet Technologiczno-Przyrodniczy im. J.J. Śniadeckich w Bydgoszczy, Wojewódzka i Miejska Biblioteka Publiczna im. Cypriana Norwida w Zielonej Górze[19]. W roku 2015, z inicjatywy Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich, podjęto prace w ramach wspólnego dla wszystkich bibliotek projektu „Analiza Funkcjonowania Bibliotek" (AFB). Jego celem było opracowanie i wdrożenie jednolitych metod oraz narzędzi systematycznej oceny działania bibliotek naukowych, pedagogicznych i publicznych, w oparciu o międzynarodowe normy i doświadczenia bibliotek zagranicznych. Projekt składa się z trzech podprojektów: AFBN – Analiza Funkcjonowania Bibliotek Naukowych, AFBP – Analiza Funkcjonowania Bibliotek Publicznych, AFBE – Analiza Funkcjonowania Bibliotek Pedagogicznych[20]. Projekt jest realizowany przez SBP przy współpracy Konferencji Dyrektorów Wojewódzkich Bibliotek Publicznych, Konferencji Dyrektorów Bibliotek Pedagogicznych oraz Konferencji Dyrektorów Bibliotek Akademickich Szkół Polskich. Koncepcja opiera się na zbieraniu i analizie danych z ankiet wypełnianych dobrowolnie przez biblioteki różnych typów. Najliczniej reprezentowane są biblioteki publiczne, których dane w obrębie poszczególnych województw weryfikują i zatwierdzają koordynatorzy w 18 wojewódzkich bibliotekach. Wojewódzcy administratorzy merytoryczni tworzą Grupę roboczą ds. badania efektywności bibliotek publicznych, której przewodniczy Koordynator Merytoryczny AFBP. W 2016 roku w bazie zarejestrowanych było 1600 bibliotek publicznych, 70 bibliotek naukowych, 33 biblioteki pedagogiczne[21]. Projekt niemal od początku zakładał wyznaczenie i dodanie wskaźnika: satysfakcja użytkowników, co było zgodne z zaleceniami eksperta opiniującego, Ewy Głowackiej:

> Przemyślenia wymaga też moment wprowadzenia do projektu wskaźnika satysfakcji użytkowników. Zespół zdaje sobie sprawę, że jej badanie jest niezbędne. Interpretacja wielu innych wskaźników jest też z nią powiązana. Wydaje się, że w najbliższym roku – obok testowania zbierania danych przez biblioteki biorące udział w pilotażu, warto również pracować nad budową kwestionariusza do badań satysfakcji i testować go[22].

---

19 *Analiza Funkcjonowania Bibliotek Naukowych. Wskaźniki efektywności i dane statystyczne*, dostęp: http://pliki.sbp.pl/afb/AFBN_Porozumienie_2012.pdf [odczyt: 18 maja 2017].

20 *Analiza Funkcjonowania Bibliotek. Wskaźniki efektywności i dane statystyczne*, dostęp: http://pliki.sbp.pl/afb/Zasady-AFB-final.pdf [odczyt: 18 maja 2017].

21 *Analiza Funkcjonowania Bibliotek*…, dostęp: http://afb.sbp.pl/o-projekcie,afb-w-liczbach [odczyt: 18 maja 2017].

22 E. Głowacka, *Kultura oceny*…, s. 91.

Mając na uwadze ideę benchmarkingu funkcjonalności, konieczne było opracowanie jednolitej metodologii badań. Założenia oraz „Propozycja kwestionariusza ankiety badania satysfakcji użytkowników bibliotek – wersja podstawowa" opracowane zostały przez Zespół powołany przez Zarząd Główny SBP do realizacji zadania „Badanie efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych"[23]. W standardowym kwestionariuszu ankiety do badania satysfakcji użytkowników część zasadnicza jest identyczna dla wszystkich typów bibliotek, różnice występują tylko w metryczkach i dotyczą statusu użytkownika.

Badanie satysfakcji użytkowników zielonogórskiej biblioteki wojewódzkiej – cele

Zasadniczym celem badania satysfakcji użytkowników WiMBP im. Cypriana Norwida w Zielonej Górze było poznanie opinii na temat jakości pracy biblioteki. Na podstawie uzyskanych wyników możliwe było zdiagnozowanie potrzeb i oczekiwań użytkowników względem placówki oraz świadczonych przez nią usług. „Identyfikacja potrzeb i oczekiwań użytkownika stwarza punkt wyjścia do poprawy istniejącej oraz tworzenia nowej oferty, czyli przynosi nową wiedzę o bibliotece. Dzięki wynikom badań możliwe jest spojrzenie na instytucję oczami klienta i dostosowanie usług do jego oczekiwań"[24]. W rezultacie badania wyznaczony został wskaźnik satysfakcji użytkowników biblioteki. „Wskaźnik ten określa stopień zadowolenia użytkowników z funkcjonowania biblioteki jako całości lub z jej poszczególnych usług i może być stosowany we wszystkich bibliotekach. Możliwe jest porównywanie wartości tego wskaźnika ze średnią wartością dla danej grupy bibliotek lub dla jednej biblioteki w różnych okresach czasu"[25].

Problemy badawcze i metoda badań

W badaniu ocenie poddano: funkcjonowanie placówki pod względem organizacyjnym, pracowników biblioteki, zbiory, zasady wypożyczeń, usługi informacyjne, ofertę kulturalno-oświatową i całościowe funkcjonowanie placówki. Przeanalizowano cele odwiedzin oraz ich częstość.

---

[23] Skład Zespołu: Lidia Derfert-Wolf (Uniwersytet Technologiczno-Przyrodniczy w Bydgoszczy) – kierownik zadania, Joanna Burska (Wojewódzka Biblioteka Publiczna w Olsztynie), Artur Jazdon (Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu), Małgorzata Jezierska (Biblioteka Narodowa), Marek Jurowski (Książnica Kopernikańska w Toruniu), Danuta Kaczmarek (Wojewódzka i Miejska Biblioteka Publiczna w Bydgoszczy), Grażyna Leonowicz (Pedagogiczna Biblioteka Wojewódzka im. KEN w Warszawie), Agnieszka Pietryka (Ośrodek Rozwoju Edukacji w Warszawie), Teresa Szmigielska (Biblioteka Sejmowa), Aldona Zawałkiewicz (Biblioteka Pedagogiczna w Toruniu); przy współudziale: Edyty Kędzierskiej (Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej) i Jolanty Sobielgi (Biblioteka Główna Politechniki Świętokrzyskiej w Kielcach), [w:] *Analiza Funkcjonowania Bibliotek…*, dostęp: http://pliki.sbp.pl/afb/Badanie_satysfakcji.pdf [odczyt: 18 maja 2017].

[24] E. Kędzierska, A. Zawałkiewicz, *Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników biblioteki? Poradnik dla bibliotekarzy*, s. 4, dostęp: http://pliki.sbp.pl/afb/jak-przeprowadzic-badania-satysfakcji.pdf [odczyt: 22 maja 2017].

[25] Ibidem, s. 5.

Posłużono się kwestionariuszem przeznaczonym dla użytkowników bibliotek publicznych, dostępnym w serwisie Analiza Funkcjonowania Bibliotek[26]. Ankieta przekazana została czytelnikom biblioteki wojewódzkiej, z uwzględnieniem filii miejskich, w formie papierowej i elektronicznej. Wydrukowane kwestionariusze dostarczono do sześciu agend udostępniania i Informacji Katalogowej w gmachu głównym WiMBP oraz do 12 placówek filialnych na terenie miasta Zielona Góra. Przygotowano urny, do których użytkownicy mogli wrzucić wypełnione ankiety. Elektroniczna wersja formularza dostępna była na stronie internetowej biblioteki: www.norwid.zgora.pl. Promocji projektu badawczego towarzyszył plakat informacyjny z autorskim hasłem „Chodzę do Norwida. Oceniam. Moje zdanie jest ważne". Stosowna zapowiedź została zamieszczona na stronach internetowych: biblioteki wojewódzkiej oraz branżowego czasopisma „Bibliotekarz Lubuski". Osoby odwiedzające „Norwida" były regularnie informowane i zapraszane do udziału w badaniu poprzez posty w portalu społecznościowym Facebook i przez bibliotekarzy w poszczególnych agendach i filiach. Do uczestnictwa w projekcie zachęcały lokalne media. Przebieg badania na bieżąco monitorowali instruktorzy Działu Badań, Analiz i Metodyki.

Ankieta składała się z trzech pytań głównych oraz metryczki. Pytanie pierwsze dotyczyło celu odwiedzin w bibliotece. Było to pytanie zamknięte wielokrotnego wyboru, oferujące 11 możliwych odpowiedzi. W pytaniu drugim poproszono respondentów o dokonanie oceny globalnej placówki – w skali od 1 do 5, gdzie 1 oznaczało „bardzo źle", a 5 „bardzo dobrze". W pytaniu trzecim ocenie poddano 14 aspektów funkcjonowania placówki. Dotyczyły oferowanych przez bibliotekę usług, wyposażenia, zasobów oraz pracowników. Podobnie jak w pytaniu poprzednim zastosowano skalę ocen 1-5, gdzie wartość 1 oznaczała ocenę najniższą, a wartość 5 – ocenę najwyższą. Dodatkowo w pytaniu trzecim istniała możliwość wyboru opcji „ND – nie dotyczy", której wskazanie sugerowało brak usługi w bibliotece lub jej niewykorzystywanie przez respondenta. Zamykająca ankietę metryczka zawierała pytania dotyczące płci, wieku, statusu użytkownika (w przypadku biblioteki publicznej wyodrębniono następujące kategorie: osoba ucząca się, osoba pracująca, osoba niepracująca, osoba pobierająca rentę/emeryturę) oraz częstotliwości odwiedzin w bibliotece.

Populacja i próba

Podczas badania zdecydowano się na celowy (kwotowy) dobór próby, rekomendowany przez Zespół ds. badania efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych. „Kwotowy dobór próby polega na losowaniu z zebranych ankiet określonej ich liczby, która pochodziłaby od osób, posiadających rozkład określonych cech identyczny jak rozkład tych cech w populacji użytkowników"[27]. Warunkiem

[26] *Analiza Funkcjonowania Bibliotek*…, dostęp: http://afb.sbp.pl/materialy,badanie-satysfakcji-uzytkownikow-bibliotek [odczyt: 22 maja 2017].

[27] E. Kędzierska, A. Zawałkiewicz, op. cit., s. 14.

koniecznym do przeprowadzenia doboru próby wymienioną wyżej metodą jest znajomość struktury populacji (liczebność czytelników w poszczególnych grupach/przedziałach wiekowych). Kierując się powyższym wymogiem, populacja zawężona została do czytelników aktywnie wypożyczających, czyli użytkowników zarejestrowanych, którzy wypożyczyli na zewnątrz co najmniej jedną pozycję w ciągu roku. Ponieważ badanie rozpoczęto w czwartym kwartale 2016 roku za dane wyjściowe przyjęto liczbę czytelników aktywnie wypożyczających na koniec grudnia 2015 roku. Wyniosła ona 19 509 osób (uwzględniając, zgodnie z założeniami projektu badawczego, tylko czytelników powyżej 13. roku życia). Wielkość próby badawczej określono w odniesieniu do kryterium wieku. Czytelników zróżnicowano pod względem następujących przedziałów wiekowych: 13-15, 16-19, 20-24, 25-44, 45-60 i powyżej 60 lat. W oparciu o te dane określono proporcje, w jakich poszczególne grupy powinny być reprezentowane w próbie. Na podstawie danych uzyskanych z badania czytelników objętych próbą będzie można uogólnić wyniki na zbiorowość wszystkich użytkowników biblioteki wojewódzkiej.

W oparciu o metodologię AFB dla liczebności populacji większej niż 2 tys. wielkość próby ustalona została na 600 (liczba wymaganych ankiet) plus 20% z liczby podstawowej ankiet rezerwowych. Z grupy podstawowej 600 ankiet wylosowano odpowiednią liczbę ankiet dla poszczególnych grup wiekowych. W przypadku grup niedoszacowanych dolosowano odpowiednią liczbę ankiet z grupy rezerwowej. Zgodnie z wyjaśnieniem zawartym w opracowaniu *Poradnik dla bibliotekarzy: Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników biblioteki?* grupę uznaje się za niedoszacowaną, jeśli pojawia się wyraźnie rzadziej w próbie (różnica ponad 5%) oraz za przeszacowaną, jeśli pojawia się częściej.

Zbieranie danych

Badanie realizowane było od października 2016 roku do stycznia 2017 roku. Dla biblioteki głównej i filii miejskich wyznaczono minimalną liczbę ankiet wymaganych do zebrania od użytkowników (tabela 1).

W pierwszym miesiącu 2017 roku zgromadzono opinie użytkowników korzystających z WiMBP osobiście i wirtualnie, poprzez stronę WWW biblioteki. Dane pozyskane z wypełnionych ankiet opracowane zostały z wykorzystaniem przygotowanego przez Zespół szablonu arkusza kalkulacyjnego Excel. Posłużył do agregacji (scalania) danych, przygotowania zestawień i wykresów niezbędnych do przeprowadzenia analizy wyników z badań oraz sporządzenia statystyk zbiorczych. Aby możliwe było poprawne użycie szablonu arkusza kalkulacyjnego, konieczne było dokonanie operacji kodowania danych – czyli przekształcenia danych surowych na format dopasowany do komputerowej analizy.

Analiza danych

Podczas badania zebrano 728 ankiet, z czego analizie poddano 644 formularze. Mając na względzie reprezentatywność poszczególnych grup wiekowych, zebrano

Tabela 1. Proporcje ankiet do rozdania

	Proporcje ankiet przeznaczonych dla biblioteki głównej i filii														
	Biblioteka główna	**F. 1**	**F. 2**	**F. 3**	**F. 4**	**F. 5**	**F. 6**	**F. 7**	**F. 8**	**F. 9**	**F. 10**	**F. 11**	**F. 12**	**Suma**	**Populacja**
Populacja – liczba użytkowników (powyżej 13 lat)	9901	1651	785	355	1416	1822	189	570	557	668	573	552	470	19509	19509
Udział %	51	8	4	2	7	9	1	3	3	3	3	3	2	100	
Wyliczona próba														600	
Liczba ankiet do rozdania	305	51	24	11	44	56	6	18	17	21	18	17	14	600	

Opracowanie własne

następującą liczbę ankiet: 54 (8%) w przedziale wiekowym 13-15 lat, 67 (10%) w grupie wiekowej 16-19 lat, 78 (12%) w kategorii wiekowej 20-24 lata, 226 (35%) w przedziale 25-44 lata, 124 (19%) wśród respondentów w wieku 45-60 lat oraz 94 (15%) od użytkowników powyżej 60 lat. Poziom realizacji próby badawczej wyniósł 107%.

Inferencję warto rozpocząć od analizy pytania z metryczki: *Jak często korzysta Pan/Pani z usług biblioteki?* (tabela 2).

Tabela 2. Częstotliwość odwiedzin w bibliotece

Odpowiedzi	Częstość (suma odpowiedzi)	%
kilka razy w tygodniu	90	14,02
kilka razy w miesiącu	217	33,80
przynajmniej raz w miesiącu	255	39,72
rzadziej niż raz w miesiącu	51	7,94
przynajmniej raz w roku	16	2,49
korzystam sporadycznie (rzadziej niż raz w roku)	13	2,02
brak odpowiedzi	2	0,31
Suma	**644**	**100,00**

Opracowanie własne

W oparciu o praktykę biblioteczną osoby, które korzystają z usług biblioteki: kilka razy w tygodniu, kilka razy w miesiącu oraz przynajmniej raz w miesiącu, uznać można za użytkowników aktywnych. Taką częstotliwość zadeklarowało 567 osób, co stanowi 87,54% badanych. O umiarkowanej częstotliwości wizyt można mówić w przypadku czytelników, którzy odwiedzają w bibliotekę rzadziej niż raz w miesiącu oraz przynajmniej raz w roku. Użytkownicy tacy stanowili 10,43% ankietowanych (67 osób). Sporadycznie (rzadziej niż raz w roku) bywa w zielonogórskiej bibliotece wojewódzkiej 2,02% użytkowników. Tylko 13 z 644 respondentów wskazało taką częstotliwość. Dwóch ankietowanych (0,31% badanych) nie udzieliło odpowiedzi na ww. pytanie.

Z punktu widzenia biblioteki publicznej bardzo ważne jest poznanie celów odwiedzin, gdyż pozwala to ustalić hierarchię oczekiwań względem placówki. Wyniki prezentuje tabela 3. Cele odwiedzin uszeregowane zostały od najczęściej wymienianych do wskazywanych najrzadziej. Spośród 644 ankietowanych odpowiedzi udzieliło 641 osób. W kolumnie drugiej zamieszczono rozkład częstości, czyli liczby określające ilość odpowiedzi (zsumowane wszystkie odpowiedzi na poszczególne pytania). Kolumna trzecia przedstawia udział procentowy danego

wariantu odpowiedzi wśród wszystkich odpowiedzi na pytanie, liczony od liczby respondentów.

Tabela 3. Cele odwiedzin

Odpowiedzi	Częstość (liczba odpowiedzi)	Procent (od liczby respondentów)
wypożyczam zbiory do domu (książki, audiobooki, czasopisma, inne)	568	88,61
korzystam ze zbiorów biblioteki na miejscu	316	49,30
poszukuję potrzebnych informacji (związanych z nauką, pracą zawodową, życiem codziennym itp.)	227	35,41
spędzam wolny czas	176	27,46
uczestniczę w wydarzeniach kulturalnych organizowanych przez bibliotekę	166	25,90
korzystam z informacji zamieszczonych w witrynie internetowej biblioteki	161	25,12
uczę się / pracuję	154	24,02
korzystam z zasobów elektronicznych (katalogi, bazy danych, czasopisma elektroniczne, książki elektroniczne, itp.)	153	23,87
korzystam z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece	152	23,71
korzystam z urządzeń kopiujących (np. ksero, drukarki, skanera)	88	13,73
uczestniczę w szkoleniach organizowanych przez bibliotekę (dotyczących np. korzystania z biblioteki, obsługi komputerów, finansów itp.)	44	6,86
Suma wszystkich wskazań	**2205**	

Opracowanie własne

Badanie wykazało, że dla użytkowników priorytetowe jest wypożyczanie zbiorów do domu. Prawie 90% respondentów wskazało wyżej wymieniony powód odwiedzin w bibliotece (pierwsze miejsce w hierarchii celów odwiedzin). Dla prawie połowy wypowiadających się bardzo ważne jest korzystanie ze zbiorów na miejscu (druga pozycja). Trzecim istotnym powodem wizyt w bibliotece jest poszukiwanie potrzebnych informacji. Taki cel określiło ponad 35% respondentów. Na uwagę zasługuje fakt, że powyższe cele są tożsame z podstawowymi zadania-

mi biblioteki wynikającymi z ustawy o bibliotekach[28]. W dalszej kolejności, ze zbliżonym odsetkiem wskazań respondentów (od ok. 27% do ok. 24%), znalazły się odwiedziny podyktowane chęcią spędzenia wolnego czasu oraz uczestnictwa w wydarzeniach kulturalnych, odwiedziny wirtualne poprzez stronę internetową biblioteki, nauka/praca, korzystanie z zasobów elektronicznych, komputerów i Internetu. Zdecydowanie rzadszym powodem bytności w bibliotece było korzystanie z urządzeń kopiujących – ok. 14% wskazań, najrzadszym – uczestnictwo w szkoleniach organizowanych przez bibliotekę – niespełna 7%.

Wyniki przedstawione w tabeli 3 dotyczą całej badanej grupy respondentów bez uwzględniania struktury według wieku czy też statusu. Starając się dowiedzieć więcej i uzyskać bardziej szczegółowe informacje, przeprowadzono analizę w oparciu o dwie zmienne. „Analiza dwuzmiennowa odsłania powiązania statystyczne między zmienną zależną a zmienną niezależną. Służy ona na ogół raczej wyjaśnianiu niż tylko opisowi”[29]. W tym przypadku tworząc i analizując tabelę dwóch zmiennych, ograniczono się jedynie do porównywania danych. Cele odwiedzin dla poszczególnych przedziałów wiekowych przeanalizowano w tabeli 4.

Tabela 4. Cele odwiedzin z uwzględnieniem struktury według wieku

Cele odwiedzin	Wiek					
	%					
	13-15	16-19	20-24	25-44	45-60	60+
wypożyczam zbiory do domu [...]	83,33	89,55	88,46	88,94	88,71	87,23
korzystam ze zbiorów biblioteki na miejscu	50,00	55,22	58,97	43,81	44,35	54,26
poszukuję potrzebnych informacji [...]	25,93	46,27	55,13	35,84	27,42	24,47
spędzam wolny czas	33,33	47,76	34,62	20,35	21,77	27,66
uczestniczę w wydarzeniach kulturalnych organizowanych przez bibliotekę	14,81	28,36	25,64	21,68	33,06	29,79
korzystam z informacji zamieszczonych w witrynie internetowej biblioteki	9,26	26,87	25,64	25,22	29,84	25,53

[28] *Ustawa z dnia 27 czerwca 1997 r. o bibliotekach*, Dz.U. 1997 Nr 85 poz. 539, art. 4, dostęp: http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19970850539 [odczyt: 19 maja 2017].

[29] E. Babbie, *Podstawy badań społecznych*, Warszawa 2008, s. 474.

uczę się / pracuję	20,37	43,28	38,46	19,91	24,19	9,57
korzystam z zasobów elektronicznych [...]	3,70	26,87	28,21	31,42	22,58	12,77
korzystam z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece	33,33	35,82	38,46	20,35	19,35	9,57
korzystam z urządzeń kopiujących [...]	11,11	22,39	25,64	13,72	4,84	10,64
uczestniczę w szkoleniach organizowanych przez bibliotekę [...]	3,70	7,46	6,41	7,08	9,68	4,26

Opracowanie własne

Dla wszystkich grup wiekowych najważniejszym powodem odwiedzin w bibliotece jest wypożyczanie zbiorów do domu. Powyższy cel wskazało prawie 90% respondentów w każdej z grup, z wyjątkiem przedziału 13-15, gdzie odpowiedź taką podało ok. 83% wypowiadającej się młodzieży gimnazjalnej. Drugim w hierarchii ważności celem wizyt jest dla wszystkich przedziałów wiekowych korzystanie ze zbiorów biblioteki na miejscu. Podało go od ok. 44% do prawie 59% ankietowanych w poszczególnych grupach. Dla młodzieży z przedziałów wiekowych 13-15 oraz 16-19 kolejnym (trzecim) ważnym powodem pobytu w bibliotece jest spędzanie wolnego czasu. Przyczynę tę wskazało odpowiednio 33,33% i 47,76% młodych ludzi. W przypadku grupy wiekowej obejmującej osoby od 13 do 15 lat równie ważną przyczyną odwiedzania biblioteki jest korzystanie z komputerów i Internetu. Oba cele odwiedzin uzyskały w tej grupie taki sam odsetek wskazań. Dla użytkowników z przedziałów 20-24 i 25-44 trzecim istotnym celem odwiedzin w bibliotece jest poszukiwanie informacji. Podało go odpowiednio 55,13% i 35,84% badanych. U respondentów z dwóch ostatnich kategorii wiekowych: 45-60 oraz powyżej 60 lat na trzecim miejscu w skali ważności celów wizyt uplasowało się uczestnictwo w wydarzeniach kulturalnych organizowanych przez bibliotekę. Odpowiedź taką zaznaczyło 33,06% osób z grupy wiekowej 45-60 lat i 29,79% respondentów z ostatniego przedziału wiekowego.

Jak przedstawia się hierarchia pozostałych celów wizyt dla poszczególnych grup wiekowych? Dla osób najmłodszych, czyli w wieku 13-15, pozostałe powody odwiedzania biblioteki to poszukiwanie potrzebnych informacji (25,93%) oraz nauka (20,37%). Wydarzenia kulturalne przyciągają do biblioteki 14,81% badanych uczniów. 11,11% przychodzi, aby skorzystać z urządzeń kopiujących, a 9,26% odwiedza książnicę wirtualnie poprzez stronę internetową. Taki sam odsetek, czyli 3,70%, przychodzi do biblioteki, żeby skorzystać z zasobów elektronicznych czy też wziąć udział w szkoleniach.

Młodzież nieco starsza, czyli w wieku 16-19 lat, odwiedza bibliotekę, aby oprócz wyżej wymienionych trzech głównych powodów, poszukiwać potrzebnych informacji (46,27%) oraz uczyć się bądź pracować (43,28%). Korzystanie z komputerów i Internetu istotne jest dla 35,82% przebadanych w danej grupie. Podobną liczbę wskazań uzyskały: uczestnictwo w wydarzeniach kulturalnych (28,36%) oraz korzystanie ze strony internetowej i z zasobów elektronicznych (po 26,87%). Możliwość dostępu do urządzeń kopiujących przyciąga do biblioteki 22,39% użytkowników. Najrzadszą przyczyną wizyt jest uczestnictwo w szkoleniach (7,46%). W grupie obejmującej młodych użytkowników, w przedziale wiekowym 20-24 lata, na kolejnych pozycjach w hierarchii celów odwiedzin znalazła się bytność związana z nauką lub pracą, jak i podyktowana potrzebą skorzystania z komputerów i Internetu – po 38,46%. Wolny czas spędza w bibliotece niespełna 34,62%, natomiast 28,21% przychodzi, żeby skorzystać z zasobów elektronicznych. W omawianej grupie po 25,64% użytkowników odwiedza bibliotekę osobiście, aby wziąć udział w wydarzeniach kulturalnych i skorzystać z urządzeń kopiujących oraz wirtualnie poprzez stronę internetową. Zdecydowanie najmniej, czyli 6,41%, przychodzi w celu kształceniowym.

Dla grupy ankietowanych z przedziału wiekowego 25-44 lata, oprócz trzech głównych powodów odwiedzin, istotne jest także korzystanie z zasobów elektronicznych (31,42%) oraz informacji zamieszczonych w witrynie internetowej biblioteki (25,22%), uczestnictwo w wydarzeniach kulturalnych organizowanych przez bibliotekę (21,68%). Taki sam odsetek badanych z omawianej grupy, czyli 20,35%, spędza w bibliotece wolny czas, czy też korzysta z komputerów i Internetu. Uczy się bądź pracuje 19,91%. Korzystanie z urządzeń kopiujących jest celem wizyty dla 13,72%. Natomiast uczestnictwo w szkoleniach deklaruje tylko ok. 7% respondentów.

Badani reprezentujący grupę wiekową 45-60 lat, poza korzystaniem ze zbiorów i uczestnictwem w wydarzeniach kulturalnych, poszukują w bibliotece informacji, zarówno wirtualnie za pośrednictwem strony internetowej biblioteki (29,84%), jak i osobiście (27,42%). 24,19% przychodzi do biblioteki, aby uczyć się lub pracować, 22,58% korzysta z zasobów elektronicznych, a 21,77% spędza wolny czas. Chęć skorzystania z komputerów lub Internetu przyciąga do biblioteki 19,35%, a uczestnictwo w szkoleniach – 9,68%. Dla tej grupy ankietowanych najmniej istotna jest możliwość skorzystania z urządzeń kopiujących (4,84%).

W przypadku grupy skupiającej osoby w wieku od 60 lat wzwyż dodatkowymi powodami odwiedzin w bibliotece ze zbliżoną liczbą wskazań są: spędzanie wolnego czasu (27,66%), korzystanie z informacji zamieszczonych w witrynie internetowej biblioteki (25,53%) oraz poszukiwanie potrzebnych informacji (24,47%). Znacznie mniejsza liczba użytkowników z badanej grupy przychodzi do biblioteki w celu skorzystania z zasobów elektronicznych (12,77%) i urządzeń kopiujących (10,64%). 9,57% ankietowanych jako przyczynę odwiedzin zaznaczyło naukę/

pracę oraz korzystanie z komputerów i Internetu. Najniżej w hierarchii celów wizyt w bibliotece znalazło się, podobnie jak w przypadku grup wiekowych: 13-15, 16-19, 20-24, 25-44, uczestnictwo w szkoleniach (4,26%).

Elżbieta Barbara Zybert zwraca uwagę:

> Użytkownik mówiąc o sympatii do danej biblioteki i doznając jej przyjazności nie zawsze jest w stanie wyszczególnić czynniki, które się na to składają, takie jak dobra organizacja pracy, proste procedury wyszukiwania i zamawiania zbiorów czy szybka realizacja zamówień. Natomiast, gdy jest niezadowolony, bez problemu wskaże te czynniki, które go zniechęcają i kreują negatywny wizerunek biblioteki[30].

Każde pozytywne lub negatywne doświadczenie, a zwłaszcza moc pierwszego wrażenia przekłada się na obraz książnicy w oczach użytkownika. Do pełni tego obrazu trzeba dodać globalną ocenę bibliotecznych usług. Odpowiedzi na pytanie drugie i trzecie pozwoliły ustalić wskaźnik satysfakcji użytkowników. Składa się on z kilku wartości: oceny stopnia satysfakcji użytkowników z usług biblioteki jako całości (tabela 5) oraz oceny stopnia satysfakcji użytkowników z każdej usługi wymienionej w kwestionariuszu ankiety (tabela 6).

Tabela 5. Ocena całości usług bibliotecznych według skali od 1 do 5

Oceny	Częstość (liczba odpowiedzi)	%
1	1	0,16
2	4	0,63
3	20	3,16
4	143	22,59
5	465	73,46
brak odpowiedzi	11	1,71
suma	**644**	**100,00**
średnia arytmetyczna ocen	**4,69**	

Opracowanie własne. Objaśnienia: 1 = „bardzo źle", 5 = „bardzo dobrze"

Całość usług bibliotecznych WiMBP im. Cypriana Norwida oceniona została przez respondentów na 4,69. Zdaniem Dariusza Wojakowskiego: „[...] używając skali pięciostopniowej do oszacowania jakości usług, za oceny bardzo dobre uznaje się te, które są powyżej 4,0; oceny dobre to oceny powyżej 3,0, za niepokojące uznać można

[30] E.B. Zybert, *Kultura organizacyjna w bibliotekach*…, s. 203-204.

takie oceny, które są poniżej 2,5”[31]. Kierując się przedstawionymi założeniami, należy zauważyć, że pozytywną ocenę wystawiło zielonogórskiej bibliotece wojewódzkiej 608 respondentów (96,05%), natomiast negatywną jedynie 5 badanych (0,79%). Zgodnie z metodologią AFB ocenę 3 uznać można za przeciętną. Wskazało ją 20 ankietowanych (3,16%). Opinii na temat całości usług bibliotecznych nie wyraziło 11 badanych (1,71%).

Cennych informacji dostarcza nam nie tylko globalna ocena będąca uśrednionym wynikiem wszystkich wskazań, ale także poszczególne jej składowe. Kolejne zestawienie ujmuje oceny poszczególnych usług, zasobów oraz form organizacji pracy (począwszy od najwyższej do najniższej noty). W tabeli 6 uwzględniono najważniejsze aspekty.

Tabela 6. Ocena poszczególnych aspektów funkcjonowania placówki

Oceniany aspekt	Średnia arytmetyczna ocen
kultura obsługi (życzliwość, nastawienie, pomoc) (pracowników biblioteki)	4,86
pracownicy biblioteki	4,85
kompetencje (pracowników biblioteki)	4,85
czas realizacji zamówienia	4,75
zasady wypożyczeń	4,65
usługi informacyjne [...]	4,62
wydarzenia kulturalne organizowane przez bibliotekę	4,59
możliwości korzystania z komputerów i Internetu […]	4,59
dopuszczalny okres wypożyczeni	4,49
warunki lokalowe i czytelność oznakowania w bibliotece	4,46
godziny otwarcia	4,45
witrynę internetową biblioteki [...]	4,41
dopuszczalna liczba egzemplarzy	4,39
zasoby elektroniczne [...]	4,23
zbiory drukowane, np. książki, czasopisma [...]	4,17
zbiory audiowizualne, np. audiobooki, filmy, nagrania [...]	4,14

Opracowanie własne

[31] D. Wojakowski, op. cit., s. 87.

Nawiązując do D. Wojakowskiego, należy zauważyć, że wszystkie obszary funkcjonowania placówki ocenione zostały bardzo dobrze, powyżej 4,0. Szczególnie wysoką notę uzyskali pracownicy WiMBP im. Cypriana Norwida w Zielonej Górze. Ich ogólna ocena wyniosła 4,85, tak samo jak kompetencje, a kultura obsługi nawet 4,86. „Liczba pracowników, przygotowanie zawodowe, naturalne predyspozycje osób zatrudnionych wpływają na sam produkt, na to, jak jest postrzegany przez klienta, na wizerunek zewnętrzny biblioteki. Wpływają także na jakość usług [...]”[32]. Oceny wystawione poszczególnym aspektom funkcjonowania placówki oscylowały w granicach 4,75-4,39. Natomiast zbiory obejmujące zasoby elektroniczne, drukowane i audiowizualne ocenione zostały odpowiednio na 4,23, 4,17 i 4,14.

Posługując się ponownie tabelą dwóch zmiennych, zbadano, czy istnieje zależność między częstotliwością odwiedzin a globalną oceną całości usług bibliotecznych (tabela 7).

Tabela 7. Ocena całości usług bibliotecznych w powiązaniu z częstotliwością odwiedzin

Oceny	Kilka razy w tygodniu %	Kilka razy w miesiącu %	Przynajmniej raz w miesiącu %	Rzadziej niż raz w miesiącu %	Przynajmniej raz w roku %	Korzystam sporadycznie, rzadziej niż raz w roku %
1	0,00	0,47	0,00	0,00	0,00	0,00
2	1,14	0,00	0,40	2,04	6,25	0,00
3	1,14	3,27	3,17	4,08	6,25	7,69
4	23,86	21,50	19,05	44,90	12,50	23,08
5	73,86	74,77	77,38	48,98	75,00	69,23
Suma	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Dominanta ocen*	5	5	5	5	5	5
Średnia arytmetyczna ocen	4,70	4,70	4,73	4,41	4,56	4,62

* Dominanta (modalna) jest najczęściej występującym elementem w danym zbiorze. Informuje nas ona o tym, która wartość była wskazywana największą ilość razy. Zaletą dominanty jest łatwość jej wskazania na podstawie rozkładu częstości oraz możliwość wyznaczenia dla każdego typu danych – zob. E. Kędzierska, A. Zawałkiewicz, op. cit., s. 27.

Opracowanie własne

[32] P. Marzec, *Rola personelu w działalności biblioteki*, [w:] *Marketing wyzwaniem dla współczesnej biblioteki*, red. D. Marzec, P. Marzec, Lublin 2016, s. 64.

Wyniki pokazują, że całość usług oferowanych przez bibliotekę najwyżej oceniają osoby odwiedzające bibliotekę przynajmniej raz w miesiącu. Bardzo podobną ocenę wystawili placówce respondenci przychodzący kilka razy w tygodniu lub miesiącu. Mniej korzystnie biblioteka wypadła w ocenie osób korzystających z mniejszą częstotliwością. Najsłabiej oceniły placówkę osoby korzystające rzadziej niż raz w miesiącu.

Ważnym aspektem dla biblioteki wojewódzkiej są preferencje i ocena poszczególnych usług w zależności od wieku osoby korzystającej. Związki między dwiema zmiennymi przedstawia tabela 8. Należy podkreślić, że średnia arytmetyczna ocen dla poszczególnych aspektów funkcjonowania biblioteki w przypadku wszystkich grup wiekowych oscylowała w granicach 4,01-4,97. Dla łatwiejszej interpretacji danych połączono grupy wiekowe w kategorie: osoby młode (13-15, 16-19 lat), osoby w wieku produkcyjnym (20-24, 25-44 lata) oraz osoby starsze (45-60, 60+).

Tabela 8. Ocena poszczególnych usług w powiązaniu z wiekiem respondentów

Oceniany aspekt	Wiek					
	średnia arytmetyczna ocen					
	13-15	16-19	20-24	25-44	45-60	60+
kultura obsługi (życzliwość, nastawienie, pomoc) (pracowników biblioteki)	4,79	4,79	4,83	4,83	4,93	4,97
pracownicy biblioteki	4,78	4,75	4,83	4,81	4,92	4,96
kompetencje (pracowników biblioteki)	4,67	4,68	4,88	4,84	4,94	4,93
czas realizacji zamówienia	4,58	4,62	4,83	4,73	4,82	4,81
zasady wypożyczeń	4,66	4,50	4,64	4,56	4,74	4,85
usługi informacyjne [...]	4,58	4,52	4,61	4,54	4,73	4,80
wydarzenia kulturalne organizowane przez bibliotekę	4,65	4,78	4,64	4,46	4,72	4,53
możliwości korzystania z komputerów i Internetu […]	4,56	4,40	4,63	4,59	4,66	4,78
dopuszczalny okres wypożyczeń	4,38	4,20	4,43	4,44	4,63	4,78
warunki lokalowe i czytelność oznakowania w bibliotece	4,57	4,42	4,46	4,36	4,51	4,61
godziny otwarcia	4,13	4,42	4,57	4,37	4,59	4,55

witrynę internetową biblioteki [...]	4,49	4,30	4,29	4,32	4,65	4,60
dopuszczalna liczba egzemplarzy	4,35	4,35	4,28	4,24	4,60	4,68
zasoby elektroniczne [...]	4,28	4,51	4,28	4,06	4,37	4,24
zbiory drukowane, np. książki, czasopisma [...]	4,59	4,42	4,23	4,03	4,04	4,23
zbiory audiowizualne, np. audiobooki, filmy, nagrania [...]	4,19	4,36	4,35	4,01	4,14	4,04

Opracowanie własne

Pracownicy biblioteki, ich kompetencje oraz kultura obsługi najwyżej ocenione zostały przez osoby starsze. Nieco niższe noty bibliotekarze uzyskali u osób w wieku produkcyjnym, a najniższe u młodych respondentów. Inne aspekty funkcjonowania biblioteki, jak: zasady wypożyczeń, czas realizacji zamówienia, usługi informacyjne, dopuszczalny okres wypożyczeń, możliwości korzystania z komputerów i Internetu oraz godziny otwarcia, najkorzystniejszą ocenę uzyskały u ankietowanych z kategorii wiekowej 45-60 i 60+, a w dalszej kolejności u osób w wieku produkcyjnym i osób młodych.

Badani z kategorii wiekowej od 45 lat wzwyż wyrazili także największe, spośród wyodrębnionych kategorii, zadowolenie z witryny internetowej, dopuszczalnej do wypożyczenia liczby egzemplarzy książek oraz warunków lokalowych i czytelności oznakowania w bibliotece. Te trzy aspekty niższą ocenę uzyskały w przedziale osób najmłodszych i najniższą u ankietowanych z kategorii 20-24, 25-44. Natomiast wydarzenia kulturalne oraz zasoby elektroniczne i zbiory drukowane zostały ocenione najwyżej przez osoby młode, niższą punktację uzyskały u respondentów skupiających osoby starsze, a najniższą w kategorii wiekowej 20-24, 25-44. Również zbiory audiowizualne dostały najwyższą ocenę u najmłodszych respondentów. Niższą notę otrzymały w grupie skupiającej osoby w wieku produkcyjnym, najniższą w grupie 45-60, 60+.

Instruktorzy Działu Badań, Analiz i Metodyki realizujący badania zastosowali bazowy kwestionariusz ankiety, opracowany przez Zespół powołany przez Zarząd Główny SBP do realizacji zadania „Badanie efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych", nie korzystając z dopuszczalnej samodzielnej modyfikacji. Decyzja podyktowana była chęcią sprawdzenia narzędzia, mając na względzie aktywne uczestnictwo w projekcie i cykliczność badań. Założono, że pierwsze badania w oparciu o metodologię AFB będą pełniły rolę pilotażu. Analiza wypełnionych formularzy jednoznacznie wskazała, że ankietowanym brakowało pytań otwartych. Świadczą o tym dopiski i odręczne uzupełnienia. Czytelnicy czuli potrzebę doprecyzowania, czy też uzasadnienia odpowiedzi określonych w skali liczbowej. Najczęściej uwagi pojawiały się przy ocenie poszczególnych usług (pytanie 3). Dotyczyły m.in. warunków lokalowych („śliskie schody – niebezpieczne"), umeblowania („dolne półki są zbyt nisko położone – żeby skorzystać muszę dosłownie

uklęknąć"), godzin otwarcia („Duży plus za wydłużenie godzin otwarcia w wakacje – nareszcie! Chociaż mogłoby być do 18"), zbiorów drukowanych („brak prasy katolickiej", „więcej książek z grubszym drukiem dla słabowidzących"). Pojawiły się też uwagi bez jednoznacznego odniesienia do konkretnych aspektów („brak parkingu") oraz rozbudowana, spersonalizowana wypowiedź na temat jakości usług WiMBP: „Chcę podkreślić, że obsługa biblioteki jest wspaniała. Zawsze chętna do pomocy. Dużą pomocą w wyszukiwaniu informacji są pani Justyna i pan Jarosław z Czytelni. Wspaniali ludzie. W ogólnym rozrachunku i porównaniu do bibliotek w Polsce, a nawet Europie, z których korzystałam, WiMBP ZG świetnie sobie radzi. Jedyne, co mi się nie podoba, to gdy w katalogu on-line znajduję książkę, ale »jest w opracowaniu« i nie można jej wypożyczyć/udostępnić. Czytelniczka od lat".

Dane zebrane w pytaniach otwartych trudno opracować i analizować, zwłaszcza w odniesieniu do innych instytucji. Wypowiedzi zawierają najczęściej sugestie dotyczące konkretnej biblioteki. Uzasadniony zatem jest fakt, że w ramach AFB można dodać pytania otwarte odnoszące się np. do głównych problemów w funkcjonowaniu biblioteki, proponowanych zmian i udoskonaleń, ale dane te będą analizowane jedynie na potrzeby własne biblioteki. Warto jednak podkreślić, że wiedza zdobyta w wyniku zadania pytania otwartego jest najbardziej adekwatna do rzeczywistości badanej instytucji. Nie dajemy bowiem respondentowi żadnych sugestii poprzez listę proponowanych odpowiedzi. Stosowanie wyłącznie pytań zamkniętych, również ze skalą liczbową, może powodować, że uwadze kadry zarządzającej umknie aspekt działalności biblioteki istotny dla użytkowników, a być może niedostrzegany przez bibliotekarzy. Nawet pojedyncze szczere odpowiedzi, życzliwe czy krytyczne komentarze mogą dotyczyć istotnych kwestii decydujących o jakości usług i poziomie zadowolenia ich odbiorców. Alternatywą dla powyższych dywagacji mogłyby być pytania półotwarte. Ponieważ jednak nie zostały one przewidziane w metodologii AFB, instruktorzy Działu Badań na potrzeby kolejnej odsłony projektu badawczego zmodyfikują formularz, dodając pytania otwarte. Zebrane dane i lektura uwag naniesionych przez czytelników WiMBP na wypełnionych formularzach pozwalają wnioskować, że swobodne wypowiedzi będą dla ankietowanych użytkowników zadowalającym uzupełnieniem ocen liczbowych. Już sam fakt pytania użytkowników o ocenę i opinię może sprawić, że poczują się oni docenieni, bardziej związani z instytucją. Pytania otwarte wzmocnią przekonanie o partycypacji w kształtowaniu jakości w bibliotece.

Podsumowanie

Badania ankietowe czytelników Wojewódzkiej i Miejskiej Biblioteki Publicznej im. Cypriana Norwida w Zielonej Górze poddały analizie ważne aspekty funkcjonowania książnicy. Odpowiedzi na temat całości usług oraz poszczególnych elementów bibliotecznej oferty, zebrane na podstawie pytań z pięciostopniową skalą liczbową, pozwoliły na zgromadzenie danych dotyczących subiektywnej oceny (opinii) badanych. Dwuzmiennowa analiza, wskazująca korelacje między wiekiem użytkow-

ników a celami odwiedzin czy oceną konkretnych aspektów działalności biblioteki, jest szczególnie cenna z punktu widzenia biblioteki obsługującej zróżnicowaną demograficznie społeczność miasta i regionu. Pozwala porównać trafność oferty, a w perspektywie wyjść naprzeciw oczekiwaniom potencjalnych i rzeczywistych odbiorców bibliotecznych usług, z uwzględnieniem ich różnych kategorii wiekowych. Orientacja na klienta sprzyja natomiast implementacji systemu zarządzania jakością i dążeniom organizacji do świadczenia usług na najwyższym poziomie.

> Biblioteki potrzebują jakości, aby wykazać swoją przydatność w poznawaniu potrzeb i pragnień ludzi i umożliwić im ich realizację. Dbanie o jakość rozumianą jako dbanie o użytkownika, zaspokajanie jego potrzeb i pragnień to wykazywanie swojej społecznej przydatności, co sprzyja także tworzeniu pozytywnego wizerunku. Jest również gwarantem zadowolenia, zaufania i sympatii. Zadowolony użytkownik wróci i poleci ją innym, a to przekłada się na prosperity biblioteki[33].

Badania satysfakcji użytkowników zielonogórskiej WiMBP, przeprowadzone według metodologii wypracowanej w ramach projektu Analiza Funkcjonowania Bibliotek, umożliwiły przede wszystkim wyznaczenie wskaźnika zdefiniowanego jako „wskaźnik satysfakcji użytkowników", porównywalnego w ramach placówek bibliotecznych różnych typów. Jest to jeden z ważniejszych wskaźników funkcjonalności bibliotek publicznych, pedagogicznych i naukowych. Syntetyczna ocena 4,69 otrzymana w wyniku zestawienia opinii użytkowników WiMBP im. Cypriana Norwida wskazuje na bardzo dobrą jakość usług książnicy. Znamienne są wysokie wskaźniki odnotowane przy ocenie pracowników biblioteki, ich kompetencji, życzliwości i nastawienia do użytkownika. Te trzy aspekty, nieodłączne w działalności placówki bibliotecznej, zyskały największe uznanie w opinii czytelników zielonogórskiej biblioteki wojewódzkiej i niewątpliwie znalazły przełożenie w globalnej diagnozie. „Właśnie w usługach zaangażowanie personelu, przyjęcie przez nich celów organizacji za własne (w tym wypadku celów biblioteki), posiadane umiejętności, podejmowane inicjatywy, dobra relacja z klientem dają gwarancje powodzenia"[34]. Średnia ocena funkcjonowania zielonogórskiej biblioteki wojewódzkiej została w marcu 2017 roku dołączona do pozostałych wskaźników funkcjonalności bibliotek[35] i będzie uwzględniona przy wyliczaniu średnich ogólnopolskich dla bibliotek publicznych. Kolejne badania według metodologii AFB planowane są nie później niż w roku 2020. „Jakość to nie powinno być jedynie puste słowo. A więc każdy musi sobie uświadomić korzyści płynące z wdrażania jakości, choć nie zawsze oznacza to błyskawiczne osiągnięcie sukcesu, a na pewno wymaga pracy i zmiany mentalności"[36].

---

33 E.B. Zybert, *Po co bibliotekom jakość?*, „Przegląd Biblioteczny" 2015, R. 83, z. 2, s. 189-190.
34 P. Marzec, *Koncepcja marketingu mix dla biblioteki*, [w:] *Marketing wyzwaniem…*, s. 58.
35 *Strategia Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich na lata 2010-2021*, s. 3-6, dostęp: http://pliki.sbp.pl/afb/wskazniki_publiczne_2016.pdf [odczyt: 26 maja 2017].
36 E.B. Zybert, *Po co bibliotekom jakość…*, s. 190.

User satisfaction surveys at the Cyprian Norwid Regional and City Public Library in Zielona Góra as an important element of quality management

Summary

This article, which collates the results of user satisfaction surveys of the Cyprian Norwid Regional and City Public Library in Zielona Góra, addresses the issue of quality-of-service, understood as taking care of users and satisfying their needs and expectations. The main goal of the study was to obtain an opinion on the quality of the Library's work. The concepts of quality-of-service and user satisfaction were defined on the basis of the analysis of scientific publications and articles in industry magazines and post-conference publications. The research was carried out from October 2016 to January 2017, according to the methodology of the nationwide project "The Analysis of Functioning of Libraries" (AFL). 600 questionnaires were analyzed. The readers were diversified according to six age ranges: 13-15, 16-19, 20-24, 25-44, 45-60 and over 60 years. Respondents' answers were included in tabular summaries covering the following issues: frequency of visits to the library, purposes of visits, evaluation of all library services, evaluation of particular aspects of the functioning of the facility, evaluation of services in relation to the frequency of visits, and evaluation of individual services in relation to respondents' age. The research project carried out within the framework of the AFL project made it possible to determine the comparative user-satisfaction index of the Zielona Góra Regional Library, relative to other public, pedagogical and scholarly libraries. This is one of the most important functional indicators of library facilities, and is in line with international standards and recommendations, in particular: ISO 11620: 2008 Information and documentation – Library performance indicators.