

Dr Paweł Bernacki

Instytut Nauk o Informacji i Mediach

Uniwersytet Wrocławski

Badania potrzeb użytkowników i nie-użytkowników Krotoszyńskiej Biblioteki Publicznej im. Arkadego Fiedlera w Krotoszynie – raport.

I. Informacje ogólne

20 maja 2024 roku pracownicy i pracownice Krotoszyńskiej Biblioteki Publicznej im. Arkadego Fiedlera w Krotoszynie odbyli szkolenie dotyczące diagnozowania potrzeb społeczności lokalnej. Uczestniczące w zajęciach osoby poznały podstawowe metody badań ilościowych i jakościowych oraz możliwości zastosowania ich w poznawaniu i analizie otaczającej bibliotekę społeczności, tak zwanego otoczenia bliższego. Podczas szkolenia omówiono najczęściej popełniane w tego typu diagnozach błędy, wskazano na dobre praktyki badawcze oraz ułożono przykładowe kwestionariusze skierowane do różnych grup: użytkowników, nie-użytkowników, młodzieży szkolnej. Następnie w oparciu o zdobytą wiedzę pracownicy i pracownice krotoszyńskiej biblioteki przygotowali dwa formularze ankietowe:

- skierowany do użytkowników i nie-użytkowników biblioteki
- skierowany do młodzieży szkolnej.

W tym miejscu należy zaznaczyć, że pierwszy ze wskazanych kwestionariuszy po metryce i pytaniu o to, czy ankietowani korzystają z usług biblioteki rozwidłał się na dwie części. Innymi słowy odpowiedź udzielona na wskazane pytanie determinowała to, czy respondenci otrzymywali zestaw pytań skierowany do użytkowników czy nie-użytkowników.

Badanie przeprowadzono w dniach 01.06.2024-28.08.2024 zarówno w formie zdalnej – z wykorzystaniem narzędzia Formularze Google – jak i tradycyjnej: kwestionariusze ankietowe były dostępne w budynkach biblioteki oraz rozdawane mieszkańcom Krotoszyna przy okazji różnego rodzaju wydarzeń i inicjatyw o charakterze kulturalnym. Dodatkową aktywność promującą diagnozę przeprowadzono w szkołach. W celu usprawnienia analizy danych wyniki ankiet papierowych zostały wprowadzone do systemu elektronicznego.

II. Analiza ankiety skierowanej do użytkowników i nie-użytkowników Krotoszyńskiej Biblioteki Publicznej im. Arkadego Fiedlera w Krotoszynie

Formularz ankietowy wypełniło 158 osób, co stanowi miarodajną próbę, pozwalającą na wyciągnięcie z wyników badania uprawomocnionych wniosków. Kwestionariusz składał się z 23 pytań, w tym:

- metryki (5 pytań);
- pytań skierowanych do użytkowników (10 pytań);
- pytań skierowanych do nie-użytkowników (8 pytań).

Podjęmowane w kwestionariuszu zagadnienia dotyczyły informacji na temat respondentów (wiek, płeć, wykształcenie, zainteresowania, oczekiwania względem biblioteki), ich wiedzy na temat badanej biblioteki, częstotliwości i sposobów korzystania z niej, oceny poszczególnych aspektów jej funkcjonowania oraz poziomu satysfakcji z oferty kulturalnej Krotoszyna. Aby uzyskać możliwe najlepsze i wieloaspektowe wyniki kwestionariusz skomponowano z pytań:

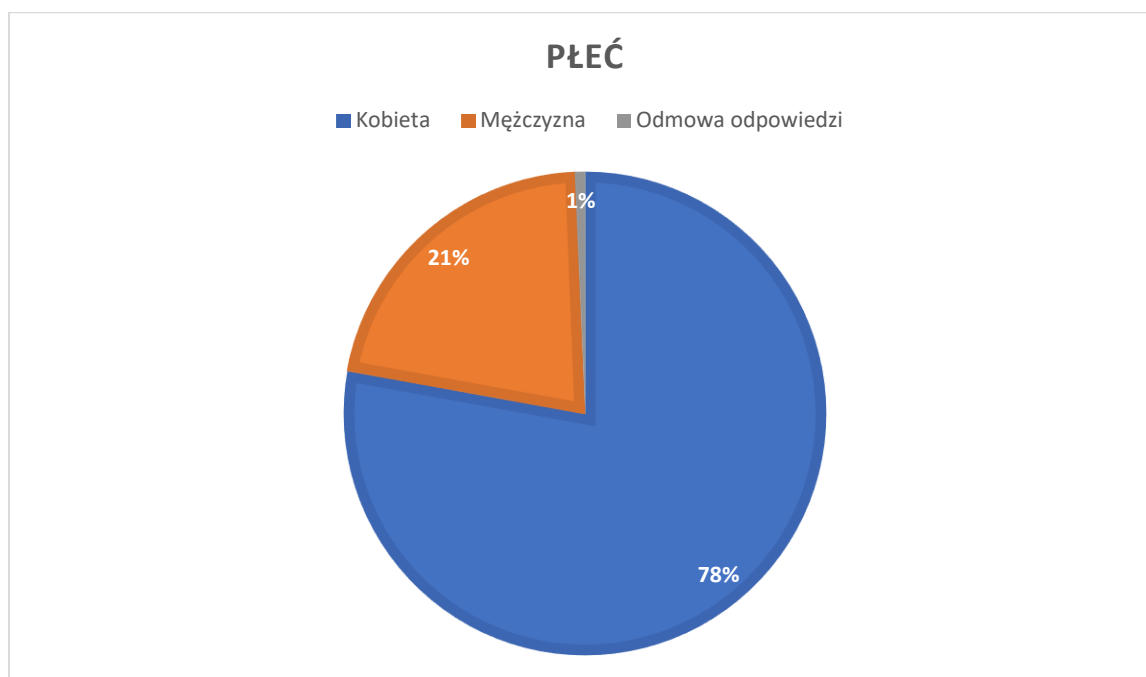
- zamkniętych jednokrotnego wyboru;
- zamkniętych wielokrotnego wyboru;
- skalowanych;
- otwartych.

Formularz ankietowy był zatem różnorodny i rozbudowany, a odpowiedzi na kolejne pytania zazębiały się i wzajemnie uzupełniały, co pozwoliło na uzyskanie interesujących informacji na temat różnych aspektów działania biblioteki.

Dane respondentów

Jak nadmieniono w poprzedniej części raportu, w badaniu udział wzięło 158 osób, w tym 123 kobiety i 34 mężczyzn. Jedna osoba odmówiła odpowiedzi na pytanie o płeć. Jak widać, ankietę wypełniło niemal cztery razy więcej kobiet niż mężczyzn. Taki rozkład proporcji w zasadzie nie powinien dziwić. Jak pokazują badania Biblioteki Analiz czy Głównego Urzędu Statystycznego, kobiety są znacznie częstszymi użytkowniczkami bibliotek i czytelniczkami niż mężczyźni. Mamy to więc do czynienia z odbiciem szerszej tendencji i problemu, z którym boryka się większość polskich księżnic. Przyczyn takiego stanu rzeczy należy doszukiwać się w czynnikach kulturowych i dominującym w społeczeństwie stereotypowym wizerunku biblioteki, postrzeganej jako miejsce nudne, nieatrakcyjne, przestarzałe i kojarzące się niemal

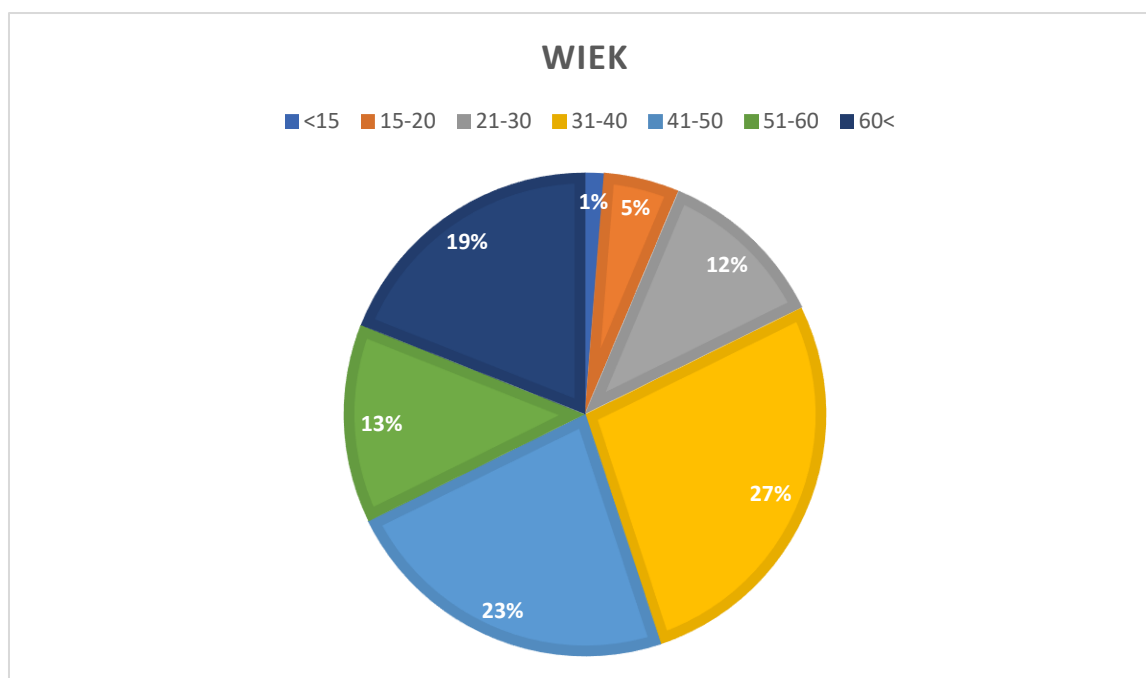
wyłącznie z książkami.¹ Zmiana tego stanu rzeczy wymaga długofalowych i skoordynowanych działań o charakterze promocyjnym i marketingowym, ale także społecznym, mających na celu zmianę archaicznego wizerunku księżnic. Co więcej takie starania powinny iść w parze z postępującą transformacją bibliotek w trzecie miejsca.



Nawet jednak mając powyższe na uwadze, nie można zignorować faktu, że działania komunikacyjne biblioteki nie docierają do męskiej części lokalnej społeczności. Taki rozkład proporcji wyraźnie pokazuje, że wysyłane przez badaną instytucję komunikaty nie trafiają do mężczyzn: nie bywają oni w jej murach, nie odwiedzają jej mediów społecznościowych i strony internetowej, nie angażują się w podejmowane przez nią inicjatywy. W tym wypadku, podobnie jak na szczeblu ogólnopolskim, niezbędne są silne działania marketingowe, których zadaniem będzie przedstawienie biblioteki jako miejsca nowoczesnego, ciekawego oraz takiego, w którym „każdy znajdzie coś dla siebie”.

Pozytywów możemy za to upatrywać w strukturze wiekowej ankietowanych, która jest zróżnicowana, co pokazuje poniższy wykres:

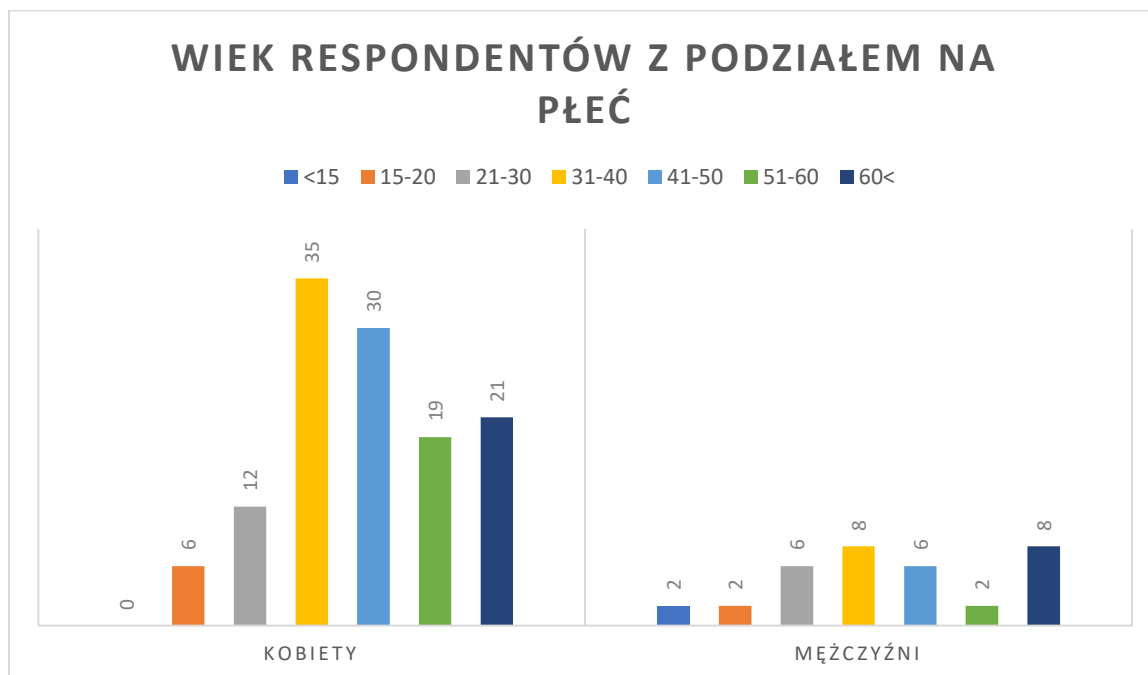
¹ Zob. Ł. Ostrowski, *Wizerunek bibliotek publicznych. Raport z badań*, Warszawa 2010; J. Kołakowska, *Wizerunek Biblioteki Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie w opinii studentów*, „Annales Universitatis Pedagogicae Cracoviensis. Studia ad Bibliothecarum Scientiam Pertinentia”, nr XIV (2016); A. Folga, *Wizerunek bibliotekarza w opinii studentów I roku Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie*, „Annales Universitatis Pedagogicae Cracoviensis. Studia ad Bibliothecarum Scientiam Pertinentia”, nr XIV (2016); A. Firlej-Buzon, *Bibliotekarz – stereotypy, uprzedzenia oraz perspektywy promocji wizerunku*, [w:] *Public relations. Biblioteki, wydawnictwa, informacja naukowa, uczelnie*, red. M. Kocójowa Kraków 2004.



Przy pobieżnym oglądzie przedstawionych danych, w oczy rzuca się stosunkowo niska reprezentacja młodzieży (2 ankietowanych poniżej 15 roku życia, 8 pomiędzy 15 a 20 rokiem życia i 18 w grupie wiekowej 21-30 lat; łącznie około 18% wszystkich ankietowanych). Należy jednak pamiętać, że do tej grupy skierowany był osobny formularz ankietowy. Co więcej młodzież często korzysta z bibliotek szkolnych, które zaspokajają jej potrzeby lekturowe. Nie można także zapominać o kolejnym ogólnokrajowym trendzie, jakim jest wynikający z szybkiego rozwoju nowych mediów, stosunkowo niski poziom czytelnictwa wśród dzieci i młodzieży. W grupie nasto- i dwudziestokilkulatków książka musi niejako konkurować z mnóstwem innych form spędzenia wolnego czasu, szeroką ofertą kulturalno-rozrywkową oraz z innymi mediami: przede wszystkim Internetem. Chcąc przyciągnąć uwagę młodych odbiorców, biblioteka nieustannie powinna ukazywać się im, jako nowoczesne, interaktywne miejsce, które nie tyle rywalizuje z nowinkami technologicznymi, ile adaptuje je do swoich potrzeb. Klasyczna i niestety ciągle zakorzeniona w społecznej świadomości „wypożyczalnia książek” – co zostanie wykazane w dalszej części raportu – nie jest już dla młodzieży atrakcyjna. Pisząc o niskiej, w odniesieniu do innych grup wiekowych, reprezentacji w badaniu osób poniżej 30 roku życia, należy wziąć pod uwagę fakt, że są to ankietowani, którzy często w celach edukacyjnych bądź zawodowych opuszczają mniejsze ośrodki na rzecz dużych miast oferujących szersze możliwości. To też moment w życiu, w którym młode osoby podejmują pierwsze prace oraz zakładają rodziny, czego oczywistym skutkiem jest brak wolnego czasu. Opisane czynniki składają na przekonujące wytłumaczenie niskiego odsetka młodzieży wśród ankietowanych.

Gdy przyjrzymy się pozostałym grupom wiekowym, zauważymy silną reprezentację osób między 31 i 40 rokiem życia (27%) oraz między 41 z 50 rokiem życia (23%). Jest to niewątpliwie pozytywne zjawisko. Okazuje się bowiem, że choć z reguły osoby w tej grupie wiekowej cały czas rozwijają swoje kariery zawodowe i jednocześnie realizują się w życiu rodzinnym, to ciągle znajdują czas na wizyty w bibliotece, a ta dociera do nich ze swoim przekazem. Większego zaskoczenia nie powinna zaś wywoływać sięgająca niemal 20% reprezentacja seniorów. Jako emeryci i renciści, często są to osoby dysponujące dużą ilością wolnego czasu, co można wykorzystać przy próbach zaangażowania ich w inicjatywy podejmowane przez badaną instytucję.

Jeśli zestawimy ze sobą wyniki uzyskane w pytaniach dotyczących wieku i płci, okaże się, że wśród respondentów i respondentek dominowały kobiety w wieku od 31 do 50 lat, co ilustruje poniższy wykres:



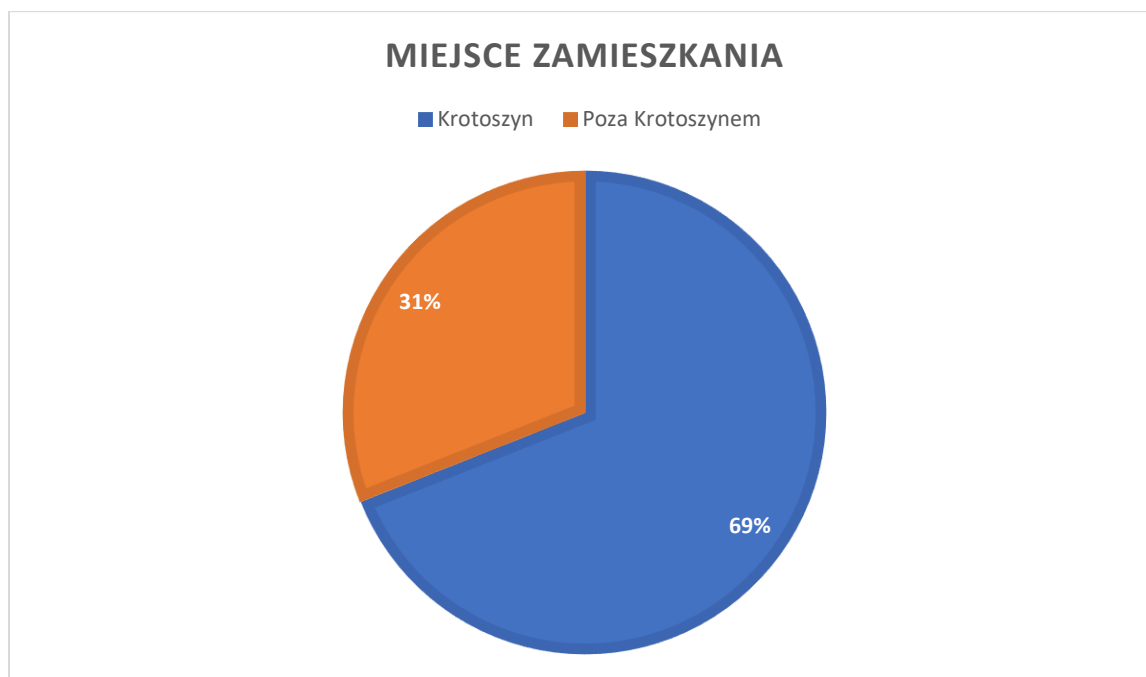
Warto także odnotować, że słupki odnoszące się do mężczyzn są znacznie bardziej spłaszczone, niż te prezentujące dane dotyczące kobiet. Informacje dotyczące wieku i płci zostaną jeszcze przywołane przy szczegółowej analizie odpowiedzi na pytania w częściach skupiających na użytkownikach i nie-użytkownikach.

Jeśli chodzi o pytanie dotyczące wykształcenia, rozkład proporcji prezentuje się następująco:

- 5,7% ankietowanych zadeklarowało posiadanie wykształcenia podstawowego,
- 7% ankietowanych zadeklarowało posiadanie wykształcenia zawodowego,

- 30,4% ankietowanych zadeklarowało posiadanie wykształcenia średniego,
- 57% ankietowanych zadeklarowało posiadanie wykształcenia wyższego,

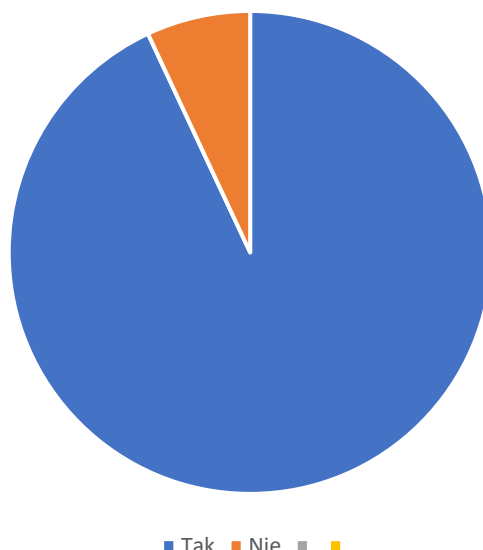
Kolejne pytanie dotyczyło miejsca zamieszkania ankietowanych, a uzyskane wyniki prezentuje poniższy wykres:



Warto zwrócić uwagę na fakt, że niemal 1/3 ankietowanych to osoby zamieszkałe poza Krotoszynem. Ten fakt wskazuje, że biblioteka dociera ze swoją komunikacją także do osób, które nie mieszkają w jej bezpośrednim sąsiedztwie i odpowiada na potrzeby kulturalne i czytelnicze znacznie szerszej społeczności.

Kluczowe pytanie zawarte w kwestionariuszu dotyczyło tego, czy ankietowani korzystają z usług badanej biblioteki. Jednym z jego celów było wyodrębnienie dwóch grup – użytkowników i nie-użytkowników – dla których przygotowano odmienne zestawy pytań. Jak pokazują wyniki zawarte na wykresie, wśród ankietowanych zdecydowanie, bo w stosunku 93% do 7% dominowały osoby korzystające z usług krotoszyńskiej biblioteki. Ten fakt możemy rozpatrywać z dwóch różnych perspektyw. Z jednej strony duża reprezentacja użytkowników pozwoliła na uzyskanie miarodajnych i interesujących danych dotyczących tej grupy. Z drugiej strony niewielki odsetek nie-użytkowników nakazuje podchodzić z pewnym dystansem do pozyskanych danych.

Czy korzystasz z oferty Krotoszyńskiej Biblioteki Publicznej?



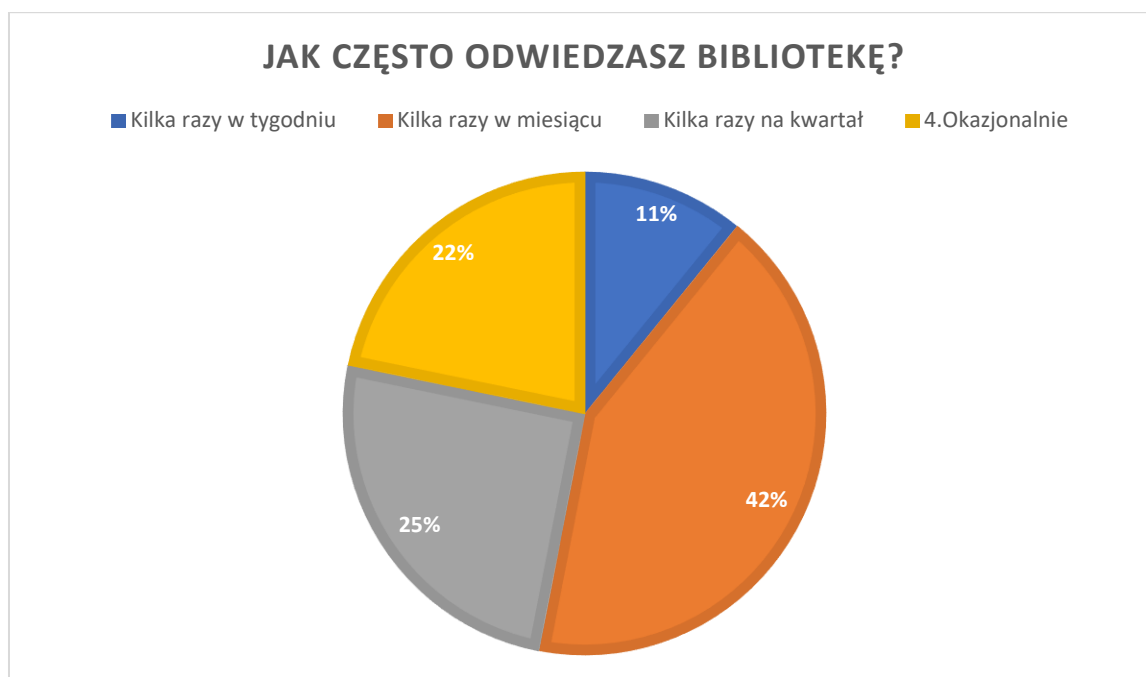
Analiza pytań skierowanych do użytkowników

Charakterystyka osób, które na pytanie o korzystanie z oferty biblioteki odpowiedziały twierdząco, pokrywa się z wcześniejszymi ustaleniami dotyczącymi wszystkich ankietowanych. W grupie osób, które możemy uznać za użytkowników:

- Kobiety dominowały nad mężczyznami w stosunku 116 do 30 (79% do 21%);
- Przeważały osoby z grupy wiekowej 31-40 lat (40 osób, 27,5%) i 41-50 lat (34 osoby, 23%). Na dalszych miejscach znalazły się grupy wiekowe 60+ (28 osób, 19,5%), 21-30 lat (18 osób, 12%), 51-60 lat (17 osób, 11,5%), 15-20 lat (8 osób, 5%) i <15 (2 osoby, 1,5%);
- Dominowały osoby z wyższym wykształceniem (84 osoby, 57%). Za nimi sytuują się ankietowani posiadające wykształcenie (44 osoby, 30%), zawodowe (10 osób, 7%) i podstawowe (9 osób, 6%);
- Mieszkańców Krotoszyna było znacznie więcej niż osób spoza tego miasta, w stosunku 101 (69%) do 46 (31%).

Na podstawie powyższych danych możemy stwierdzić, że najczęstszym typem użytkownika badanej biblioteki jest kobieta w wieku od 30 do 50 lat z wyższym wykształceniem zamieszkała w Krotoszynie.

Pierwsze pytanie skierowane do użytkowników dotyczyło tego, jak często odwiedzają oni bibliotekę. Najczęściej wybieraną odpowiedzią było „Kilka razy w miesiącu” (42%). Mniejszą popularnością cieszyły się wskazania „Kilka razy na kwartał” (25%) oraz „Okazjonalnie” (22%). Najmniej ankietowanych wskazało na odpowiedź „Kilka razy w tygodniu” (11%).

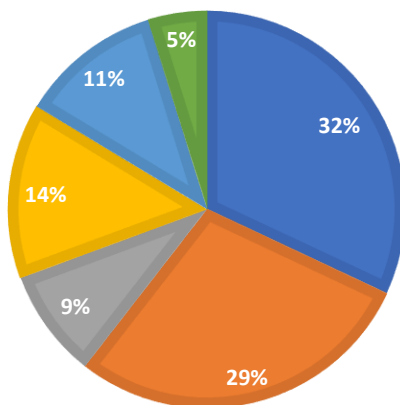


Jak wynika z powyższego wykresu, zdecydowana większość, bo 78%, ankietowanych korzysta z usług krotoszyńskiej biblioteki regularnie, w większych lub mniejszych odstępach czasu. Możemy także przypuszczać, że pozostałe 22% przychodzi do badanej instytucji tylko w jakimś szczególnie określonym celu: na wydarzenie kulturalne lub po nowości wydawnicze. Dalszych informacji w tym zakresie dostarczą odpowiedzi na kolejne pytania.

Przed przejściem do szczegółowej analizy tego w jaki sposób ankietowani korzystają z oferowanych przez bibliotekę usług i jak oceniają poszczególne aspekty jej funkcjonowania, należałoby się pochylić nad kanałami, za pośrednictwem których czerpią oni informację o tym, co dzieje się w badanej instytucji. Odpowiedzi na to pytanie przedstawia poniższy wykres:

SKĄD CZERPIESZ INFORMACJE O OFERCIE BIBLIOTEKI?

- Ze strony internetowej biblioteki
- Z mediów społecznościowych biblioteki
- Z lokalnych mediów
- Od rodziny i znajomych
- Z plakatów i ulotek
- Nie znam oferty biblioteki



Jak możemy zauważyć, większość ankietowanych, bo aż 61%, preferuje cyfrowe kanały komunikacji: stronę internetową i media społecznościowe badanej instytucji. Tradycyjne metody informowania o wydarzeniach – ulotki, plakaty, lokalne media, poczta pantoflowa – cieszą się znacznie mniejszą popularnością (34% wskazań). Niewielki odsetek respondentów (5%) przyznał, że nie zna oferty biblioteki.

Gdy zestawimy odpowiedzi na to pytanie z danymi dotyczącymi wieku użytkowników, uwidoczni się nam kilka ciekawych wątków:

- Cyfrowe kanały komunikacji przeważały w każdej grupie wiekowej;
- Aż 46,5 % emerytów czerpie informacji na temat wydarzeń bibliotece ze strony internetowej biblioteki, natomiast zaledwie 3,6% z mediów społecznościowych biblioteki. Pozostałe kanały preferowane przez tę grupę to ulotki i plakaty (18%), rodzina i znajomi (14%) i lokalne media (14%);
- Media społecznościowe są podstawowym źródłem wiedzy o ofercie biblioteki dla grupy wiekowej <15 (100%), 21-30 lat (44%), 31-40 lat (37,5%) i 15-20 lat (37,5%);
- W żadnej grupie wiekowej tradycyjny kanał komunikacji nie osiągnął 25% wskazań. Najwyższą liczbą odpowiedzi otrzymała odpowiedź „Od rodziny i znajomych” wśród osób w wieku 41-50 lat – 23%.

Taki rozkład proporcji pokazuje zdecydowany wzrost znaczenia cyfrowych kanałów komunikacji w stosunku do ich tradycyjnych odpowiedników. Te ostatnie, choć ciągle istotne,

zdają się pełnić coraz mniejszą rolę nawet dla starszych osób, wśród których wcześniej przeważały.

Odpowiedzi na pytanie wielokrotnego wyboru „Z jakiej oferty najczęściej korzystasz?” rozkładały się następująco:

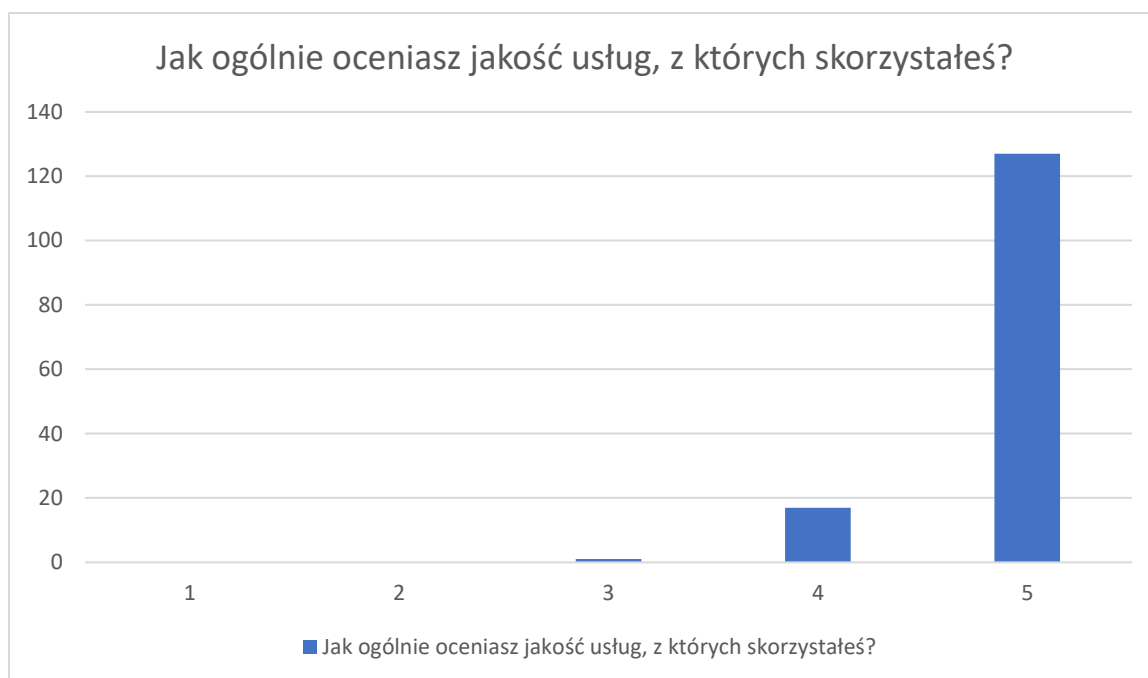


Jak możemy zaobserwować, zdecydowanie największą popularnością wśród ankietowanych cieszy się część oferty związana z czytelnictwem, a więc wypożyczanie książek, na które wskazało aż 84% badanych. Wskazania na pozostałe propozycje rozkładały się na mniej więcej podobnym poziomie – między 10% a 20%. Na tej podstawie moglibyśmy wysnuć wniosek, że ankietowani użytkownicy zainteresowani są przede wszystkim udostępnianym księgozbiorem, a oferta animacyjno-kulturalna ma dla nich drugorzędne znaczenie. Gdy jednak przyjrzymy się bliżej uzyskanym odpowiedziom, teza ta nie będzie już aż tak oczywista. Okazuje się bowiem, że:

- Wyłącznie opcję „Z wypożyczalni książek...” zaznaczyło 64 ankietowanych, co stanowiło 43,5% wszystkich odpowiedzi;
- Niewiele mniej, bo 56 respondentów, czyli 38% badanych, łączyło tę aktywność z pozostałą częścią oferty;
- 23 ankietowanych, a więc 18,5% ogółu, nie zaznaczyło propozycji „Z wypożyczalni książek”.

Zarysowują się nam tutaj trzy różne tendencje i niejako trzy różne spojrzenia na bibliotekę. Pierwszą z nich reprezentują osoby korzystające z usług badanej instytucji wyłącznie w celach lekturowych. Są oni zainteresowani wypożyczaniem książek w różnych formatach i nie korzystają z innych inicjatyw składających się na jej ofertę. Prawdopodobnie nawet nie oczekują od niej ich organizacji. To osoby odznaczające się tradycyjnym wyobrażeniem biblioteki i wymagające od tejże przede wszystkim realizacji jej pierwotnej funkcji: gromadzenia i udostępniania zbiorów. Na drugim biegunie znajduje się mniej więcej o połowę mniej liczna grupa ankietowanych, którzy przychodzą do biblioteki w różnorodnych celach, ale nie lekturowych. To osoby korzystające z drukarki, ksero i dostępu do Internetu, zainteresowane spotkaniami autorskimi, uczestniczące w różnego rodzaju warsztatach oraz zajęciach. Biblioteka to dla nich raczej centrum kultury niż wypożyczalnia książek. Gdzieś po środku znajduje się grupa trzecia, a reprezentujący ją ankietowani korzystają z biblioteki całościowo: zainteresowani zarówno wypożyczaniem książek, używaniem bibliotecznej infrastruktury, jak i uczestniczeniem w aktywnościach organizowanych w ramach działań animacyjno-kulturowych. Dla nich biblioteka to trzecie miejsce z prawdziwego zdarzenia. I choć ten typ użytkowników wydaje się najbardziej pożądanym, to trudno zaprzeczyć, że wszystkie z oferowanych przez bibliotekę usług cieszą zainteresowaniem, a rozkład proporcji w odpowiedziach na pytanie jest zrównoważony i naturalny. Z kronikarskiego obowiązku należy także odnotować, że ankietowani mogli wybrać opcję „Inne” i wpisać własne sugestie. Respondenci wymieniali tu: rękodzieło, warsztaty, spotkania autorskie i z ciekawymi osobami oraz zajęcia edukacyjne.

Postawioną w powyższym akapicie tezę uprawomocniają odpowiedzi na pytania skalowane. Biblioteka w ocenie swoich użytkowników wypada doskonale. Niemal 88% ankietowanych wystawiło badanej instytucji najwyższą możliwą notę, to jest 5. 11% zdecydowało się na opcję „4”. Tylko jedna osoba zaznaczyła możliwość „3”. Nikt nie wybrał niższej oceny. Taki rozkład odpowiedzi wyraźnie pokazuje, że użytkownicy byli zadowoleni z usług, z których skorzystali, a poziom tychże stał na wysokim poziomie. Jest to niewątpliwie powód do dumy i potwierdzenie dobrze wykonywanej pracy. Dokładne wyniki odpowiedzi na to pytanie ilustruje poniższy wykres:



Ocena księgozbioru wypada niewiele słabiej od ogólnego wyniku i również jest bardzo wysoka. 78% badanych wystawiło mu notę 5. Na „czwórkę” zdecydowało się 17% ankietowanych, a na „trójkę” 4%. Tylko jedna osoba wybrała opcję „2”:



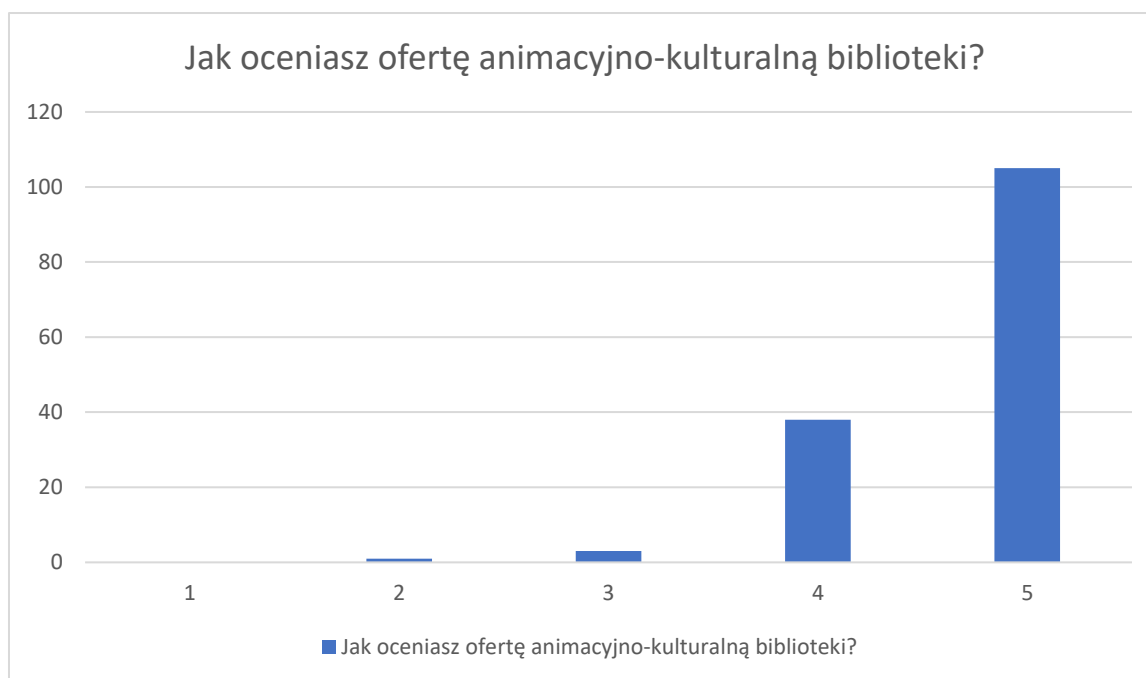
Warto odnotować, że największy współczynnik niższych niż 5 ocen wystąpił w grupach wiekowych <15 i 15-20. Reprezentacje tych przedziałów wiekowych były jednak nieliczne wśród ankietowanych – odpowiednio 2 i 8 osób – co uniemożliwia wyciągnięcie wiążących wniosków.

Więcej światła na ocenę księgozbioru i jego ewentualne braki przynosi kolejne pytanie. Miało ono charakter otwarty, a ankietowani mogli w nim wpisywać typy książek, jakie ich zdaniem powinny pojawić się w udostępnianych zbiorach. Uzyskane wyniki w zasadzie potwierdzają wysoką ocenę bibliotecznego księgozbioru. Wśród odpowiedzi ankietowanych najczęściej pojawiały się wskazania w rodzaju „Bogaty księgozbiór”. „Wystarczający”, „Jest ok”, „Niczego nie brakuje” czy „Biblioteka jest dobrze zaopatrzona w nowości”. Pozostałe sugestie były mocno zróżnicowane i obejmowały rozmaite gatunki literackie i tematy książek, stąd trudno o znalezienie pewnego wzorca. Ankietowali wskazywali: książki psychologiczne, religijne, popularnonaukowe, historyczne, dotyczące majsterkowania i inżynierii, pozycje anglojęzyczne (w tym książki dla dzieci), literaturę dziecięcą (w tym bajki), fantastykę, biografie, romanse, horrory, erotyki, reportaże i inne. Nieliczne osoby wskazywały na książki poszczególnych autorów, wydawnictw, lub należące do konkretnych serii. Pojawiały się tutaj takie oficyny jak Pauza i Wydawnictwo Poznańskie; pisarze: Mornštajnova, Ditlevsen, Megan Nolan; i książki: *Pólbrat* Christensena, *System* Svensson, *Jeden dzień z życia Abeda Salamy* Nathana Trtalla; seria *Psi Patrol*. Jak już wspomniano, oczekiwania czytelników są bardzo zróżnicowane. Jednocześnie duża liczba odpowiedzi na to pytanie pokazuje ich zaangażowanie oraz chęć wywierania wpływu na kształt księgozbioru. Dobrym rozwiązaniem byłoby zatem umożliwienie im składania autorskich propozycji książek do ewentualnego zakupu przez bibliotekę.

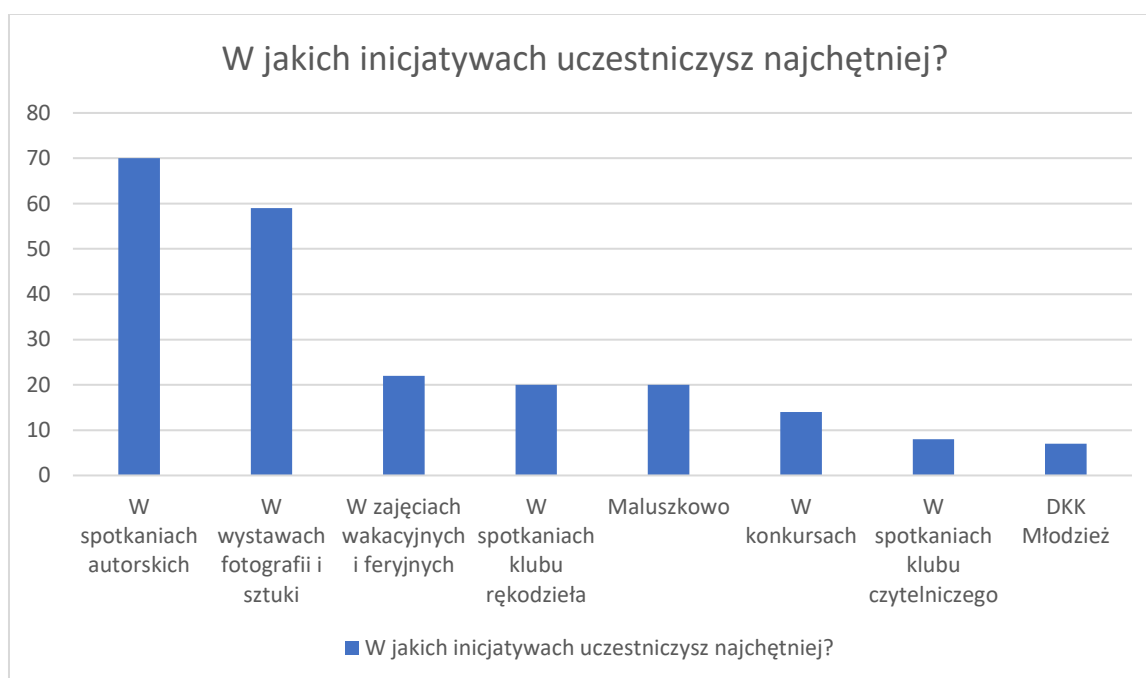
W dalszej części ankiety użytkownicy zostali poproszeni o ocenę oferty animacyjno-kulturalnej biblioteki, która – choć ciągle bardzo wysoka – wypada gorzej od księgozbioru i ogólnego wyniku:

- 71% wybrało ocenę 5;
- 26% ocenę 4;
- 2% ocenę 3;
- 1% ocenę 2;
- Nikt nie wybrał oceny 1.

Dokładny rozkład odpowiedzi na pytanie prezentuje poniższy wykres:



Aby pozyskać szczegółowe dane na temat oferty animacyjno-kulturalnej biblioteki, ankietowanych zapytano, z jakich inicjatyw korzystają najchętniej. Szczegółowe wyniki zaprezentowano na poniższym wykresie:



Badani mogli także wybrać opcję „Inne” i wpisać własną odpowiedź. Niektórzy z nich skorzystali z tej możliwości. Najczęściej wpisywali oni „żadnych”, lub „nie uczestniczę”. Łącznie pojawiły się cztery takie odpowiedzi. Oprócz tego wśród wskazań ankietowanych znalazły się: bookcrossing, klub mangi, kursy i warsztaty.

Dzięki pozyskanym w tym pytaniu danym możemy zauważyć pewne trendy i interesujące zjawiska:

- Wśród 70 ankietowanych, którzy wybrali opcję „spotkania autorskie”, 31 osób było zainteresowane wyłącznie tym elementem oferty, a 39 łączyło tę opcję z innymi, najczęściej z „wystawami fotografii i sztuki”;
- Wśród 59 ankietowanych, którzy zdecydowali się na odpowiedź „wystawy fotografii i sztuki”, 22 osoby zaznaczyły wyłącznie tę możliwość, a 37 osób łączyło ją z innymi propozycjami, najczęściej „spotkaniami autorskimi”.

Z powyższych informacji możemy wysnuć wnioski, że to właśnie te dwie składowe oferty animacyjno-kulturalnej biblioteki cieszą się największym zainteresowaniem użytkowników. Taka tendencja wskazuje natomiast, że wielu ankietowanych chce przychodzić i przychodzi do biblioteki popołudniami i wieczorami – a więc w swoim czasie wolnym – kiedy to takie inicjatywy są organizowane. Ten fakt niewątpliwie powinien cieszyć. Uwidacznia on bowiem istniejącą w lokalnej społeczności potrzebę uczestniczenia w wydarzeniach o charakterze kulturalnym, a jednocześnie pokazuje, że biblioteka odpowiada na to zapotrzebowanie. Warto także odnotować, że osoby zaznaczające wyłącznie wyżej wskazane odpowiedzi należały do grupy wiekowej 41-50 lat i stanowiły odpowiednio 36% (spotkania autorskie) i 21% (wystawy fotografii i sztuki) tej grupy. Inicjatywy skierowane do najmłodszych, co nie może dziwić, cieszyły się z kolei największym zainteresowaniem wśród osób w wieku 21-30 lat i 31-40 lat.

W kolejnym pytaniu o charakterze otwartym, ankietowani mogli napisać, czego ich zdaniem brakuje w ofercie animacyjno-kulturalnej biblioteki. Podobnie jak w przypadku analogicznego pytania dotyczącego księgozbioru, przeważały odpowiedzi w rodzaju: „Niczego nie brakuje”, „Oferta jest wystarczająca”, „Brak uwag”, a nawet „Jest idealnie”. Wskazując na ewentualne braki w ofercie, ankietowani wspominali o:

- Niedostatecznym wykorzystanie Strefy Młodych;
- Warsztatach, w tym: zajęciach kreatywnych, plastycznych, kulinarnych, zielarskich; projektach skierowanych do młodych dorosłych, kursów rękodzieła;
- Inicjatywach dla dzieci i młodzieży (Maluszkowo w wakacje, dłuższe półkolonie, czytanki dla najmłodszych, więcej zajęć dla młodzieży);
- Imprezach (wydarzenia plenerowe, spotkania autorskie, koncerty, formy teatralne);
- Zbyt niskiej częstotliwości zajęć.

W ostatnim pytaniu z części skierowanej do użytkowników, ankietowani zostali poproszeni o wskazanie tego, co podoba się im najbardziej bibliotece. W ich odpowiedziach zarysowują się wyraźne tendencje, co uwidaczniają poniższe dane:

- 44,2% ankietowanych wybrało odpowiedź „Bogaty księgozbiór”;
- 15% ankietowanych wybrało odpowiedź „Personel”;
- 13,6% ankietowanych wybrało odpowiedź „Różnorodna oferta animacyjno-kulturalna”;
- 10,2% ankietowanych wybrało odpowiedź „Nowoczesny i funkcjonalny budynek”;
- 10,2% ankietowanych wybrało odpowiedź „Sposób komunikacji z użytkownikami”;
- 4,1 % ankietowanych wybrało odpowiedź „Dobrej klasy sprzęt komputerowy”;
- Odpowiedzi takie jak: „Maluszkowo”, „Infrastruktura” i „Strefa dla dzieci” uzyskały mniej niż 1% wskazań.

Wyraźnie widać, że zdecydowana większość ankietowanych za najmocniejszą stronę biblioteki uważa jej bogaty i zróżnicowany księgozbiór, co jest dobrą potwierdzeniem tezy, że badana instytucja doskonale wywiązuje się ze swojej podstawowej funkcji, to jest gromadzenia i udostępniania zbiorów. Na dobre relacje z użytkownikami wskazuje z kolei wysoki procent wskazań na opcje „personel” i „sposób komunikacji z użytkownikami”, co z kolei pokazuje, że biblioteka z powodzeniem rozwija te aspekty swojej działalności. Ankietowani docenili również funkcjonalność budynku, w którym mieści się badana instytucja oraz różnorodność oferty animacyjno kulturalnej. Należy jednak pamiętać, że każda z tych odpowiedzi cieszyła się kilkukrotnie mniejszym uznaniem niż jakość księgozbioru.

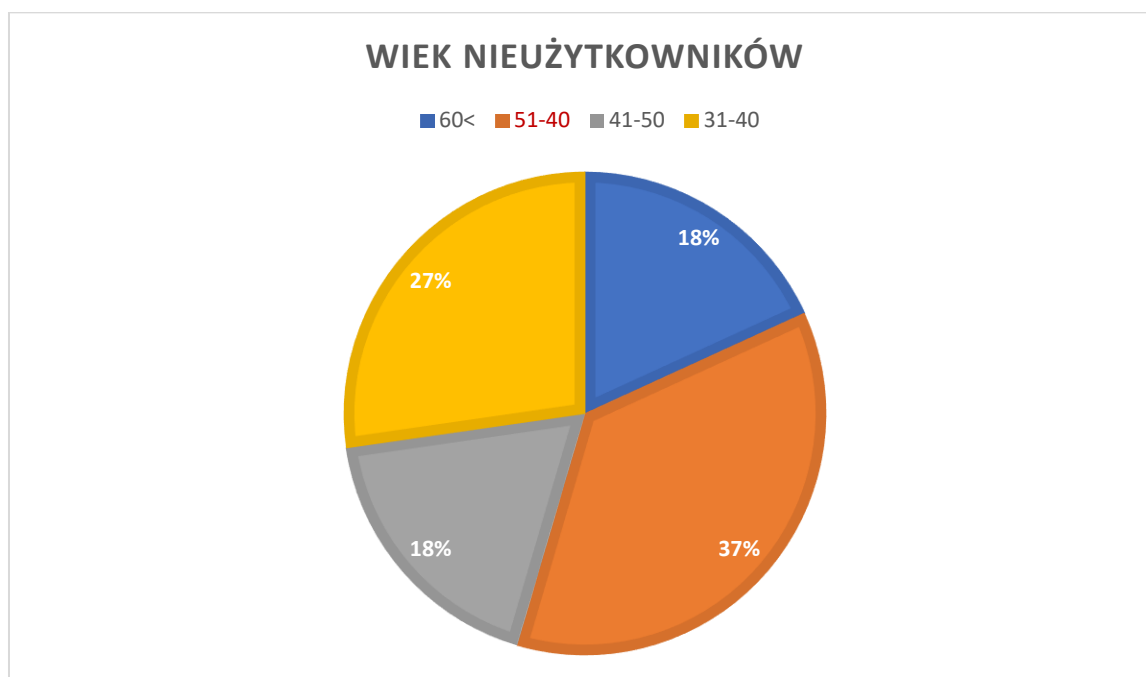
Gdy na powyższe dane nałożymy zmienne dotyczące wieku i płci, zauważymy, że:

- Bogaty księgozbiór cieszył się największym uznaniem w grupach wiekowych 41-50 lat (50% tej grupy), 31-40 lat (47,5% tej grupy) i 60< (39% tej grupy);
- Personel cieszył się największym uznaniem przez seniorów (23,5% tej grupy);
- Sposób komunikacji z użytkownikami został doceniony przez stosunkowo duży odsetek ankietowanych z grupy 60< (14% tej grupy) i 41-50 lat (12%);
- Największe zróżnicowanie odpowiedzi wystąpiło w grupie 15-20 lat. Była to jedyna grupa wiekowa, w której „Jakość księgozbioru” nie była najpopularniejszą odpowiedzią. Tyle samo wskazań otrzymały propozycje „Różnorodna oferta animacyjno-kulturalna” i „Sposób komunikacji z użytkownikami”.

- Odpowiedzi kobiet i mężczyzn rozkładały się mniej więcej równomiernie. Przykładowo: 43% kobiet i 46% mężczyzn za największą zaletę badanej instytucji uznało jej księgozbiór; 14,5% kobiet i 10% mężczyzn wybrało opcję „bogata oferta animacyjno-kulturalna”; 14% kobiet i 20% mężczyzn doceniło personel biblioteki. Pewne odstępstwa można zaobserwować przy odpowiedziach „Atrakcyjny i funkcjonalny budynek” (wskazania od 12% kobiet i 3% mężczyzn) oraz „Dobrej jakości sprzęt komputerowy” (wskazania od 2,5% kobiet i 10% mężczyzn).

Analiza pytań skierowanych do nie-użytkowników

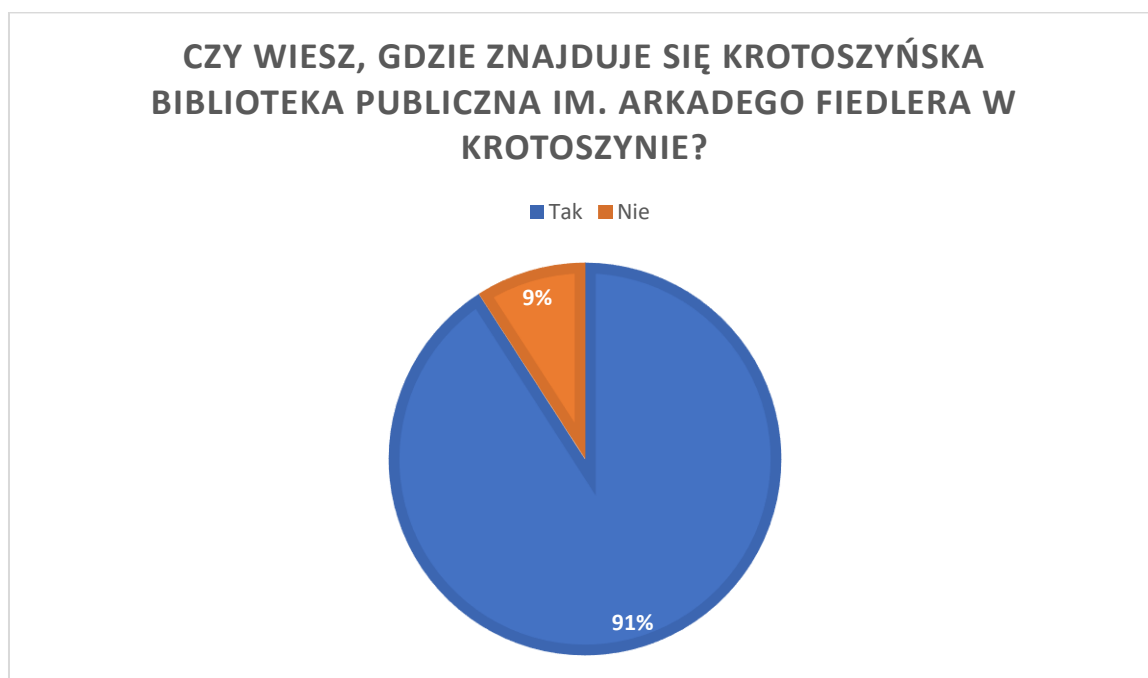
Kolejna część ankiety skierowana była do nie-użytkowników, a więc osób, które w pytaniu rozwidlającym o korzystanie z usług badanej instytucji wybrały opcję „nie”. Na wstępie należy zaznaczyć, że była to niewielka grupa, licząca sobie zaledwie 11 osób – 7 kobiet i 4 mężczyzn – co sprawia, że do uzyskanych wyników należy podchodzić z pewnym dystansem. Na pewno w oczy rzuca się tutaj bardziej spłaszczony stosunek kobiet do mężczyzn. W grupie użytkowników wynosił on 80% do 20% na korzyść kobiet. W przypadku osób niekorzystających z usług badanej biblioteki jest to zaś 64% do 36%. Jeśli chodzi o kwestie wieku nie-użytkowników, prezentuje się ona następująco:



Jak widać na powyższym wykresie, część ankiety dla nie-użytkowników nie została wypełniona przez żadną osobę poniżej 30 roku życia. Ten fakt pokazuje, jak trudno jest badanej

bibliotece, ale także innym publicznym instytucjom kulturalnym, dotrzeć do młodych osób, które nie korzystają z ich usług. Niestety, bez wytężonych i różnorodnych działań promocyjnych prowadzonych szczególnie z wykorzystaniem mediów cyfrowych zmiana tego stanu rzeczy będzie bardzo trudna.

Przechodząc do odpowiedzi na konkretne pytania, na wstępie ankietowani zostali zapytani o to, czy wiedzą, gdzie znajduje się Krotoszyńska Biblioteka Publiczna im. Arkadego Fiedlera w Krotoszynie. Wyniki mogą napawać pewnym optymizmem, ponieważ ponad 90% respondentów odpowiedziało twierdząco:



Nieco gorzej prezentują się proporcje w pytaniu o znajomość oferty biblioteki przez nie-użytkowników. 73% ankietowanych stwierdziło, że ją zna, a 27% odpowiedziało przecząco, co ilustruje poniższy wykres:



Nieznajomość oferty była jedną z dwóch głównych przyczyn nie odwiedzenia badanej instytucji przez ankietowanych, co pokazują odpowiedzi na kolejne pytanie. Zdobyła ona 27% wskazań, a więc tyle samo co opcja „Brak potrzeby”. Na dalszych miejscach znalazły się takie przyczyny jak „Problem z dojazdem” (18%) , „Brak miejsca parkingowego” (9%), „Uboga literatura fachowa” (9%) i fakt kupowania książek przez respondentów (9%). Nikt nie zaznaczył propozycji „Korzystanie z usług innej biblioteki”, „Negatywne skojarzenia związane z biblioteką” i „Nieodpowiednie godziny otwarcia”. Wydaje się, że stały rozwój oferty biblioteki połączony z działaniami promocyjnymi powinien pomóc w przyciągnięciu do niej osób, której tejże oferty nie znają, bądź nie czują potrzeby skorzystania z niej. Innym istotnym czynnikiem utrudniającym korzystanie z usług badanej instytucji okazuje się problem z dojazdem, a konkretnie – co może sugerować jedna z wypowiedzi – z brakiem miejsc parkingowych. Tego typu sytuacje są z reguły niezależne od danej instytucji i leżą w gestii władz samorządowych. Gdyby jednak bibliotece udało się wygospodarować choć kilka miejsc postojowych, być może przełożyłoby się to na wzrost liczby użytkowników spoza jej najbliższego otoczenia.

W następnym pytaniu poproszono nie-użytkowników o wskazanie, która część oferty biblioteki jest ich zdaniem najatrakcyjniejsza. Ich odpowiedzi pozwalają na wysnucie kilku interesujących wniosków. Otóż, okazuje się, że kwestia wypożyczania książek znalazła się dopiero na trzecim miejscu, ustępując takim propozycjom jak: „Imprezy kulturalne (wystawy, koncerty)” oraz „Spotkania autorskie”. Na dalszych miejscach znalazły się propozycje „Czytelnia”, „Warsztaty” oraz „Wszystko”, uzyskując taką samą liczbę wskazań. Żaden

z ankietowanych nie wybrał opcji „Możliwość z korzystania z ksero lub drukarki” oraz „Zajęcia dla dzieci”. W odpowiedziach widzimy więc wyraźną tendencję – ankietowani nie są szczególnie zainteresowani jakością księgozbioru i możliwością wypożyczenia książek. Dla większości z nich nie stanowi on najatrakcyjniejszego elementu oferty biblioteki. Inaczej rzecz ma się z wydarzeniami o charakterze kulturalnym: spotkania autorskie, wystawy i koncerty to coś, na co zwraca uwagę duży procent nie-użytkowników. Wydaje się, że ta grupa osób nie oczekuje zaspokojenia swoich potrzeb lekturowych, a kulturowych. Tym samym czynnikiem przyciągającym ich do biblioteki będzie rozszerzanie oferty animacyjnej i dalsze przekształcanie biblioteki w trzecie miejsce i lokalne centrum aktywności oraz kultury. Szczegółowy rozkład odpowiedzi na to pytanie ilustruje poniższy wykres:



W kolejnym pytaniu ankietowani zostali poproszeni o wskazanie inicjatyw, które mogłyby przyciągnąć ich do biblioteki. Ich sugestie były zróżnicowane, zdaje się jednak, że można podzielić je na pewne kategorie:

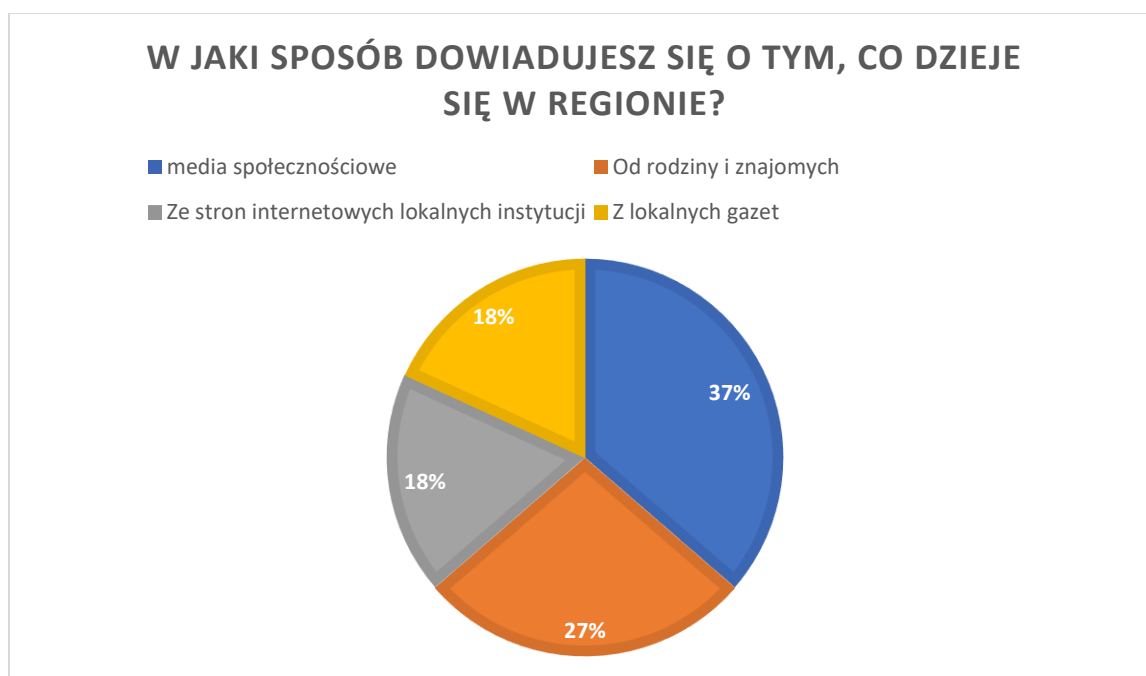
- **Poprawa dojazdu.** Dwoje ankietowanych wspomniało o braku połączenia autobusowego, które umożliwiłoby im korzystanie z usług biblioteki. Gdyby tego typu głosy pojawiały się i w innych badaniach, warto byłoby rozważyć pomysł zamontowania książkomatów w okolicznych miejscowościach bądź organizacji książkobusa.
- **Korzystanie z księgozbioru.** Niektórzy ankietowani wspominali o konieczności poprawy jakości zbiorów biblioteki. Wśród ich sugestii znalazły się prośby o książki

anglojęzyczne dla dzieci oraz literaturę specjalistyczną. Wśród odpowiedzi pojawił się także głos mówiący o opiece nad dziećmi w trakcie wypożyczania książek przez rodziców.

- Oferta kulturalna. Osobom biorącym udział w ankiecie zależało na dużej ilości spotkań autorskich. Wśród zaproponowanych nazwisk pojawił się Graham Masterton.

Jeśli chodzi o pory, w jakich ankietowani mogliby przychodzić do biblioteki, aż 36% z nich nie potrafiło wskazać konkretnych dni i godzin. 27% badanych preferowało dni powszednie po godzinie 15:00, a 18% przed 15:00. Zdecydowanie niższym zainteresowaniem cieszyły się weekendy. Odpowiedzi „W soboty po 15:00” i „W soboty przed 15:00” wybrało tylko po 9% respondentów. Wyraźnie sugeruje to, że najlepszym czasem na organizowanie w bibliotece różnego rodzaju wydarzeń są popołudnia od poniedziałku do piątku.

Ankietowani zostali zapytani także o to, w jaki sposób dowiadują się o wydarzeniach kulturalnych w Krotoszynie i jego okolicach. Wśród odpowiedzi przeważały kanały cyfrowe takie jak media społecznościowe (36%) i strony internetowe lokalnych instytucji (18%). Nieco mniejszą popularnością cieszyły tradycyjne środki komunikacji, a więc poczta pantoflowa (27%) i lokalne gazety (18%). Co ciekawe, żaden z respondentów nie wybrał opcji „ulotki i plakaty”.



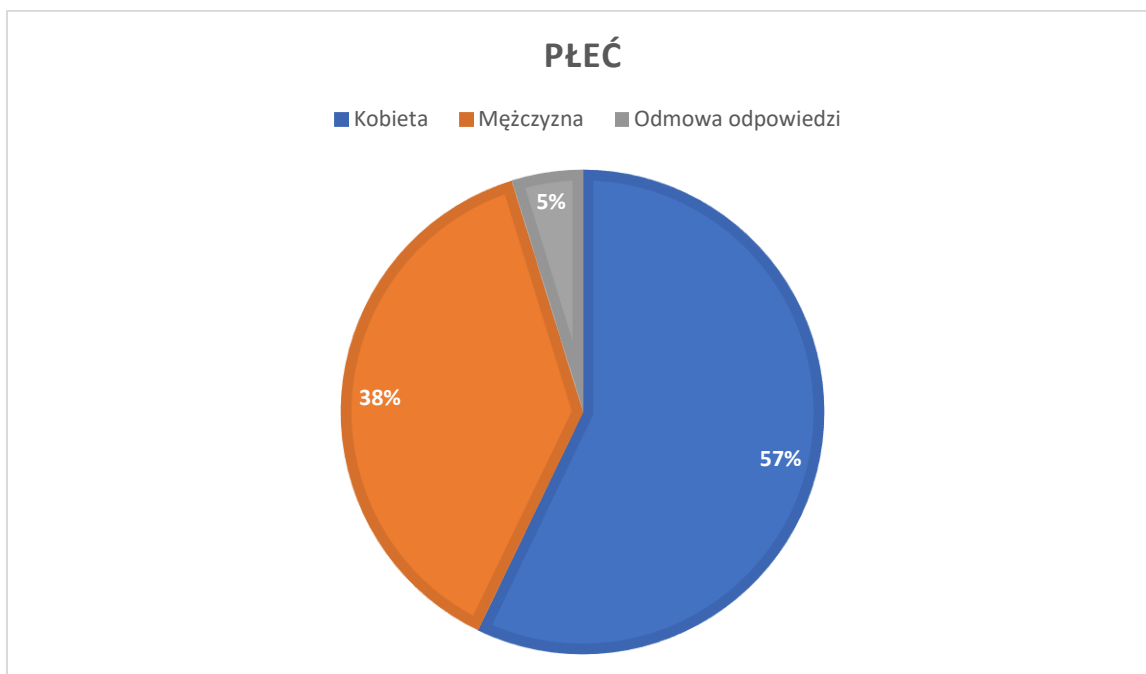
Pewna przewaga cyfrowych kanałów komunikacji nad tradycyjnymi, widoczna zarówno w odpowiedziach użytkowników jak i nie-użytkowników, wskazuje, że to właśnie na nie

powinien zostać położony większy nacisk przy planowaniu strategii marketingowych biblioteki.

Ostatnie skierowane do nie-użytkowników pytanie dotyczyło tego, czego brakuje im w Krotoszynie. W odpowiedziach dwie osoby wspomniały o transporcie publicznym, który powinien zostać poprawiony. Pozostałe wskazywały raczej na wydarzenia o charakterze kulturalnym. Wśród ich propozycji pojawiały się: nieformalne spotkania dla seniorów, zajęcia rozwijające dla dzieci, możliwość obcowania z kulturą wysoką. Dwie odpowiedzi miały raczej ogólny charakter sugerowały brak „rozrywki” w regionie, oraz informacji o tym, co dzieje się w Krotoszynie. Jeden ankietowany wspomniał o braku tablic historycznych upamiętniających ważne miejsca, wydarzenia i postaci.

III. Analiza ankiety skierowanej do młodzieży szkolnej

Oprócz ankiety skierowanej dla użytkowników i nie-użytkowników pracownicy biblioteki przygotowali osobny formularz dla młodzieży szkolnej. Kwestionariusz składał się z metryki, pytań zamkniętych jedno- i wielokrotnego wyboru oraz pytań otwartych. Badanie było przeprowadzone za zgodą dyrekcji szkoły i pod opieką nauczyciela. Wypełniły go 63 osoby, w tym 36 dziewczyn 24 chłopców. Trzy osoby odmówiły odpowiedzi na pytanie o płeć.

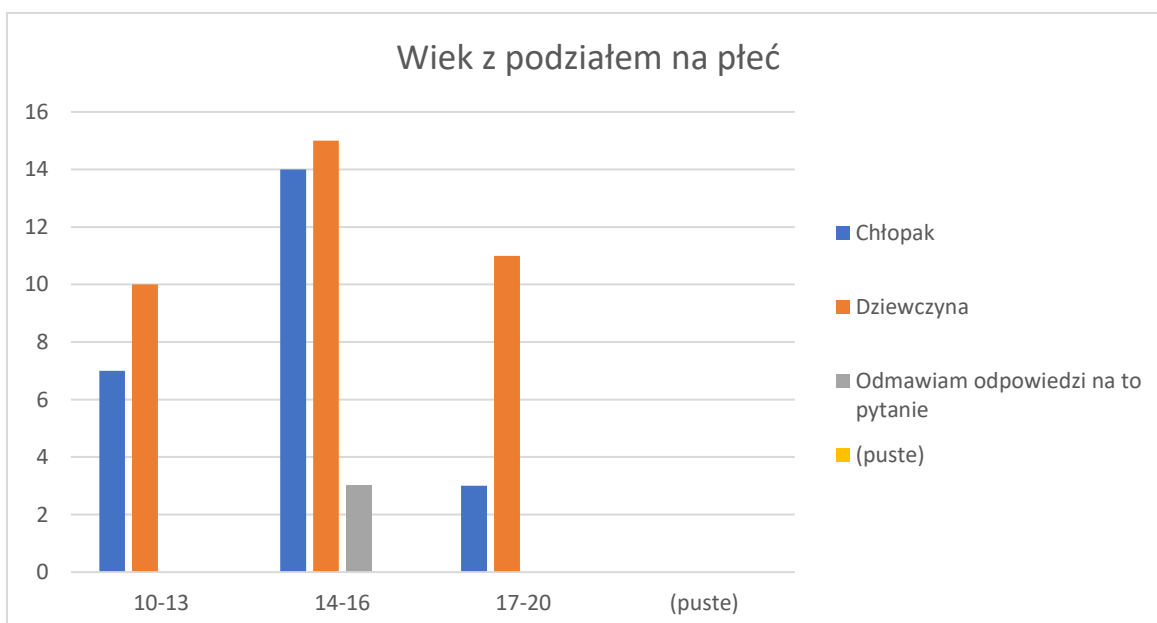
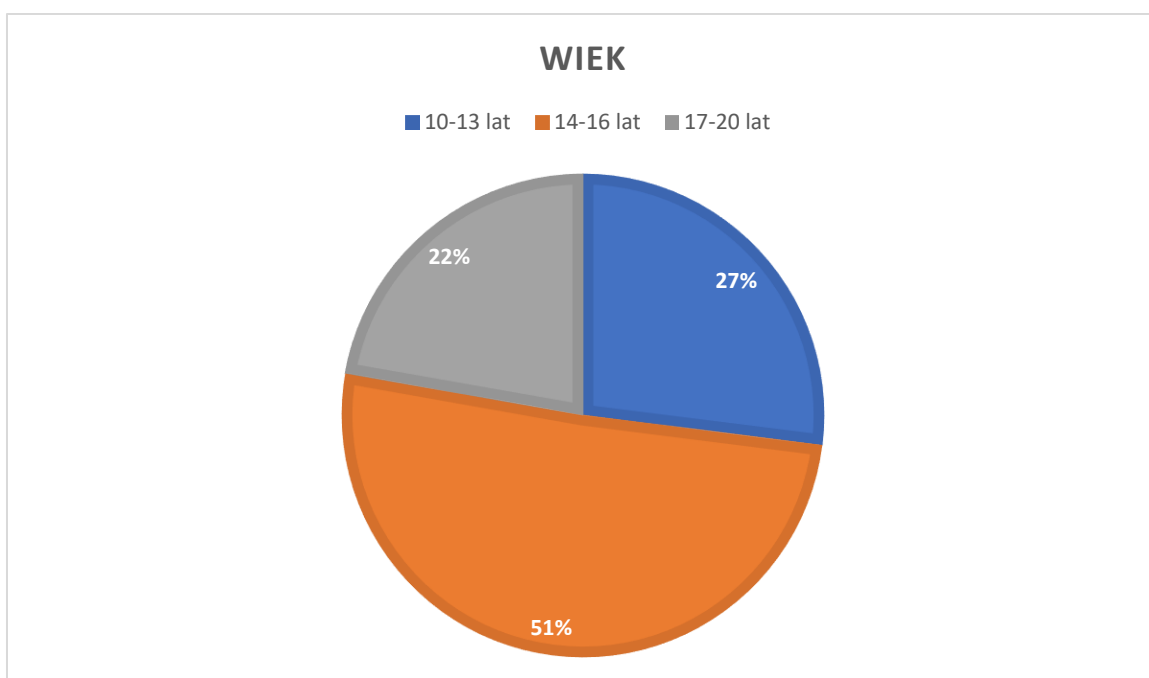


Jeśli chodzi o strukturę wiekową, wśród ankietowanych dominowała młodzież w wieku od 14 do 16 lat, która stanowiła 51% całości. Grupę wiekową 10-13 reprezentowało 27% osób,

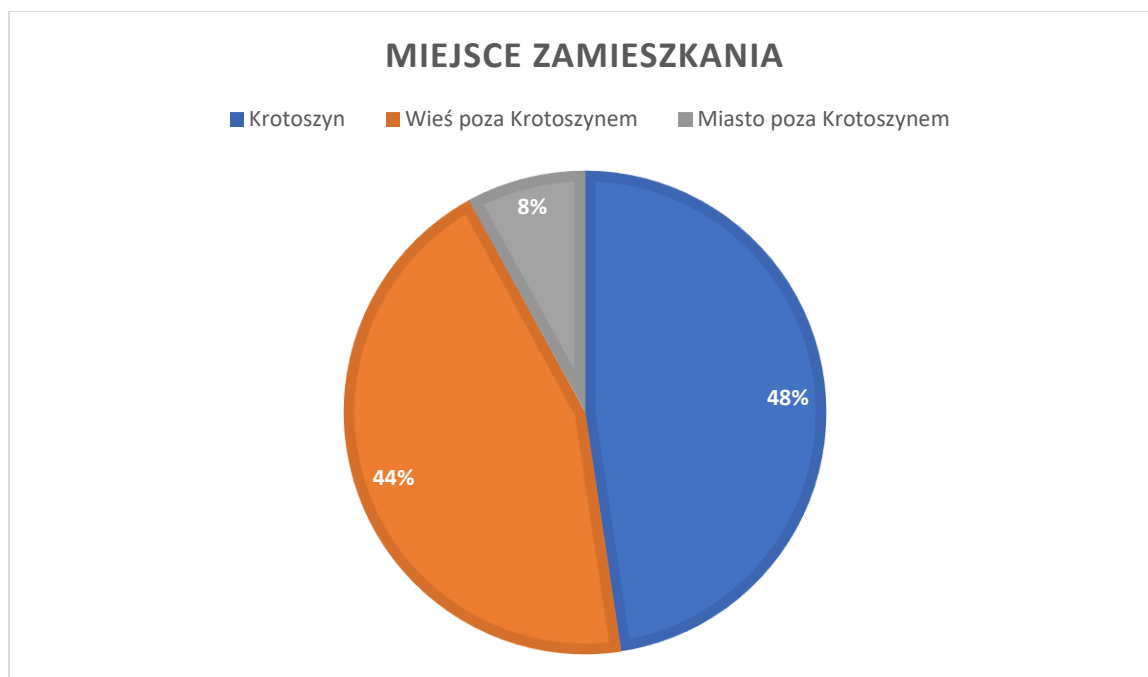
a 17-20 22%. Swoją reprezentacją wśród respondentów mieli więc zarówno uczniowie szkół podstawowych jak i średnich.

Jeśli na odpowiedzi dotyczące wieku nałożymy dane pozyskane w pytaniu o płeć, zauważymy że:

- ankietę wypełniło 7 chłopców i 10 dziewczyn w wieku od 10 do 13 lat;
- 14 chłopców i 15 dziewczyn a wieku od 14 do 16 lat;
- 3 chłopców i 11 dziewczyn w wieku od 17 do 20 lat;
- 3 osoby w wieku od 14 do 16 lat nie odpowiedziały na pytanie o płeć.



Kolejne pytanie dotyczyło miejsca zamieszkania ankietowanych. Odpowiedzi na nie rozkładały się równomiernie pomiędzy osobami zamieszkającymi w Krotoszynie (47,6%) i poza tym miastem (44,4% ankietowanych zamieszkujących we wsi poza Krotoszynem i 7,9% osób zamieszkujących w mieście poza Krotoszynem). Szczegółowe wyniki ilustruje zamieszczony poniżej wykres.



Następne pytanie dotyczyło tego, jak młodzież spędza swój wolny czas, a jego celem było sprawdzenie, jakie aspekty oferty animacyjno-kulturalnej mogłyby okazać się atrakcyjne dla nastolatków. Ankietowani mogli w nim wybrać do trzech odpowiedzi. Największą ilością wskazań cieszyły się propozycje: „spotykam się ze znajomymi” (55,6%), „czytam książki” (52,4%) oraz „słucham muzyki” (49,2%). Mniejszym, choć ciągle wysokim, zainteresowaniem odznaczały się opcje: „Gram w gry wideo” (36,5%), „Przeglądam media społecznościowe” (34,9%), „Uprawiam sport” (33,3%) i „oglądam filmy lub seriale” (23,8%). Zdecydowanie mniej głosów znalazło się przy odpowiedziach „Tworzę materiały na media społecznościowe” (6,3%) i „Gram w gry planszowe i RPG” (4,8%). W tym pytaniu ankietowani mogli także wpisywać własne propozycje, wśród których znalazły się: „Bransolety DIY”, „Układam LEGO” i „Rękodzieło”.

Warto zwrócić uwagę, że tworzone przez ankietowanych kombinacje były bardzo zróżnicowane i trudno dostrzec w nich pewne wzorce. Bardzo niewielu respondentów zaznaczyło też wyłącznie jedną z propozycji. Taka sytuacja zaszła w przypadku opcji

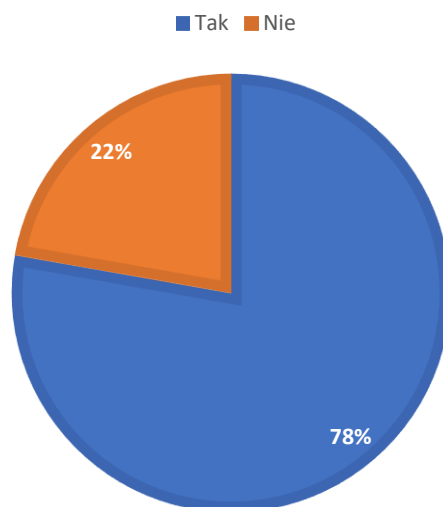
„spotykam się ze znajomymi” (2 osoby) i „gram w gry wideo” (1 osoba). Z punktu widzenia biblioteki warto jednak wskazać zauważyć, że:

- Propozycja „czytam książki” cieszyła się większym zainteresowaniem kobiet (60% tej grupy) niż mężczyzn (37,5%) tej grupy;
- Analogicznie opcji „czytam książki” nie wybrało 40% kobiet i 62,5% mężczyzn;
- Odpowiedź „czytam książki” najczęściej była łączona ze „Spotykam się ze znajomymi”, „Słucham muzyki” oraz „Przeglądam media społecznościowe”;
- Opcję czytam książki zaznaczyło 70,5% osób reprezentujących grupę wiekową 10-13 lat, 37,5% ankietowanych w wieku 14-16 lat i 64% respondentów między 17 a 20 rokiem życia.

Wysokie zainteresowanie propozycją „czytam książki” jest niewątpliwie budujące i pokazuje, że atrakcyjny księgozbiór może być tym czynnikiem, który będzie przyciągał młodych ludzi do biblioteki. Nie można jednak nie zauważyć, że dla 48,6% ankietowanych poniżej 20 roku życia nie jest to atrakcyjne zajęcie. Dla tej grupy znacznie istotniejsza będzie oferta animacyjno-kulturalna i możliwość spędzenia wolnego czasu w interesujący sposób. Wydaje się, że odpowiedzią na potrzeby reprezentujących obie te tendencje może być, co zostało podniesione już wcześniej, przekształcanie biblioteki w trzecie miejsce. Być może dobrym pomysłem byłoby zaaranżowanie przestrzeni, w której młodzi ludzie mogliby się spotkać, porozmawiać i jednocześnie poczytać, gdy będą mieli na to ochotę, a więc czegoś na wzór biblioteko-kawiarni. Jak pokazują odpowiedzi na kolejne pytania, młodzieży z Krotoszyna i okolic brakuje miejsca, w którym mogliby wspólnie spędzać swój wolny czas.

Dużą popularność czytania wśród ankietowanych potwierdzają odpowiedzi na kolejne pytania. Okazuje się, że aż 77,8% badanych lubi czytać książki w formie tradycyjnej bądź cyfrowej (audiobooki i e-booki).

CZY LUBISZ CZYTAĆ KSIĄŻKI (W TYM AUDIOBOOKI I E-BOOKI)?



W grupie nieczytających znalazło się 28% osób z grupy wiekowej 14-16 lat, co było wyższą wartością niż w grupach wiekowych 10-13 lat (12%) i 17-20 (21%). Odpowiedź „Nie” zaznaczyło także 29% mężczyzn i 19% kobiet. Możemy tu zatem dostrzec dwie delikatne tendencje – czytanie jest popularniejsze wśród najmłodszej grupy wiekowej oraz kobiet. Nie zmienia to faktu, że sympatia do czytania, którą zadeklarowało przeszło $\frac{3}{4}$ badanych powinna budzić zadowolenie.

Pewne trendy zarysowują się także w pytaniu o preferowane przez młodzież gatunki literackie, co ilustruje poniższy wykres:

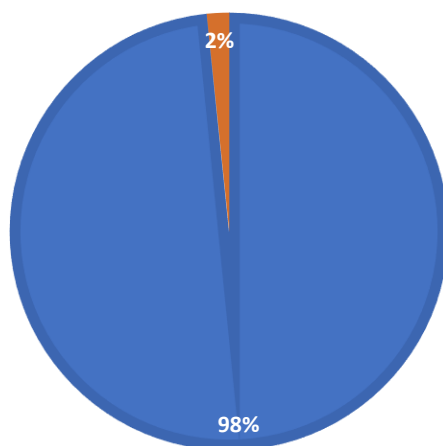


Poza tym pojedyncze wskazania otrzymały takie odpowiedzi jak: „Manga”, „Poradniki”, „Historyczne”, „SF”, „Biograficzne”, „Młodzieżowe”, „Podręczniki”. Jedna osoba stwierdziła, że nie czyta książek. Jak więc widzimy, największym zainteresowaniem młodych ankietowanych cieszy się literatura popularna. Warto także zwrócić uwagę na rosnącą popularność komiksów i w miarę możliwości poszerzać księgozbiór o ten gatunek publikacji.

Bardzo pozytywnych wniosków dostarczają odpowiedzi na trzy kolejne pytania. Okazuje się, że przytłaczająca większość ankietowanych wie, gdzie znajduje się Krotoszyńska Biblioteka Publiczna im. Arkadego Fiedlera i odwiedziła ją przynajmniej raz w swoim życiu.

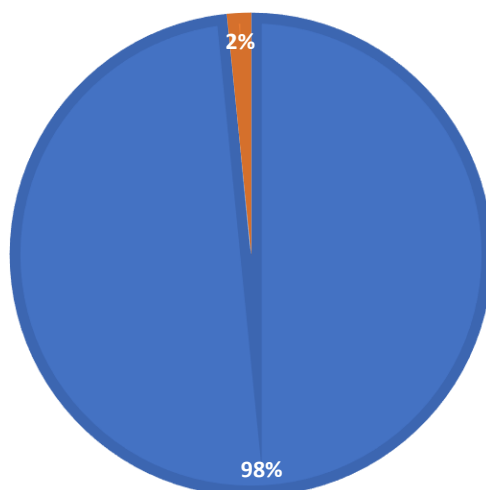
CZY WIESZ, GDZIE DOKŁADNIE W KROTOSZYNIE ZNAJDUJE SIĘ NASZA BIBLIOTEKA?

■ Tak ■ Nie



CZY BYŁEŚ KIEDYŚ W NASZEJ BIBLIOTECE?

■ Tak ■ Nie



Niewiele gorzej prezentują się odpowiedzi na pytanie „Czy znasz ofertę naszej biblioteki?”. 87,3% ankietowanych wybrało opcję „Tak”, a 12,7% „Nie”. Co ciekawe, w tej drugiej grupie znalazło się 19% biorących udział w badaniu kobiet i przy zaledwie 4% mężczyzn. Oferty nie znało także 15,5% osób w wieku od 14 do 16 lat i 17,5% reprezentantów grupy wiekowej 10- 13 lat. Na osiem osób, które w omawianym pytaniu wybrało odpowiedź „Nie” składało się 6 osób mieszkających poza Krotoszyńnem (75%) i dwie z tego miasta (25%).



Rozkład odpowiedzi w powyższych pytaniach pokazuje, że biblioteka bardzo dobrze wykonuje swoje zadania marketingowe wśród młodych ludzi. Ci nie tylko wiedzą, gdzie jest biblioteka i odwiedzili ją przynajmniej raz w życiu, ale też w zdecydowanej większości twierdzą, że znają jej ofertę.

Jeśli chodzi o czas, w którym ankietowani mogliby odwiedzić bibliotekę, zdecydowanie największą popularnością cieszyły się dwie odpowiedzi:

- Od poniedziałku do piątku po 15:00 – 57%;
- W wakacje i ferie – 54%.

Warto także zaznaczyć, że wyłącznie odpowiedź „od poniedziałku do piątku po 15:00” wybrały 22 osoby, co stanowi 35% ankietowanych. Tylko na opcję „W wakacje i ferie” zdecydowało się z kolei 20 respondentów, to jest 31% całości. Obie te możliwości znalazły się tylko w 12 wyborach, czyli we wskazaniach 19% osób. Ankietowani nie byli z kolei zainteresowani zajęciami w soboty:

- odpowiedź „W soboty przed 15:00” wybrało 16% respondentów;
- odpowiedź „W soboty po 15:00” wybrało 13% respondentów.

Wyraźnie zatem widać, że preferowanymi terminami na odwiedziny biblioteki przez młodzież szkolną są okresy wolne od obowiązku szkolnego lub popołudnia w dni powszednie.

Następne pytanie miało za zadanie sprawdzenie, czy istnieją jakieś czynniki, które utrudniają młodzieży szkolnej korzystanie z oferowanych przez badaną instytucję usług. Aż 41% ankietowanych wskazywało tutaj na brak czasu. W dużej mierze koreluje to z odpowiedziami na poprzednie pytanie, gdzie większość ankietowanych deklarowało chęć do przyścia do biblioteki w czasie wolnym od szkoły lub popołudniami. Tak duży procent wskazań na „brak czasu” może także wskazywać na pewnie przeciążenie lub też przestymulowanie współczesnej młodzieży, której przedstawiciele muszą dzielić swój czas między wiele różnych aktywności i sposobów spędzania wolnego czasu, z którymi biblioteka musi rywalizować.

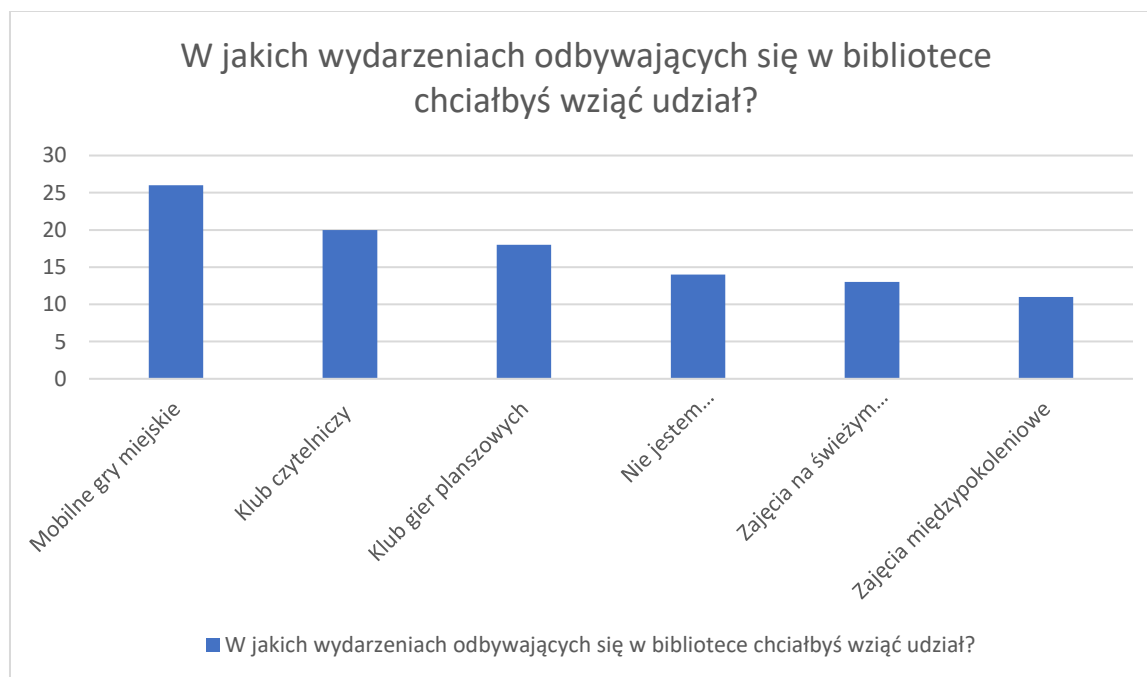
Kolejne czynniki utrudniające młodzieży korzystanie z biblioteki stanowiły:

- problem z dojazdem do biblioteki – 24% wskazań, z czego aż 93% mieszka poza Krotoszynem (14 na 15 osób);
- Brak ochoty na przychodzenie do biblioteki – 19% wskazań.

Pozostałe odpowiedzi, takie jak „Nie odpowiadają mi godziny otwarcia” czy „Nie znam oferty biblioteki” wybierały pojedyncze osoby. W tym pytaniu ankietowani mogli wypisywać także własne sugestie. Dwie osoby stwierdziły, że nic nie przeszkadza im w korzystaniu z biblioteki. Jedna zaś napisała, że biblioteka powinna być otwarta od 7 rano, co umożliwiłoby skorzystanie z jej usług przed lekcjami.

Należałoby się zastanowić, czy badana instytucja może zrobić coś, by przezwyciężyć wskazywane przez ankietowanych problemy. Rozwiązanie kwestii komunikacyjnych leży w dużej mierze poza jej możliwościami. Jedyną szansą są tutaj naciski na władze samorządowe w celu rozwijania sieci transportu publicznego. Inną ewentualnością jest rozwijanie sieci filii oraz organizacja książkobusów, książkomatów i różnego rodzaju wydarzeń także poza Krotoszynem. Należy jednak mieć na uwadze, że są to czasochłonne i kosztochłonne przedsięwzięcia, trudne do zrealizowania bez dodatkowego wsparcia i finansowania. Jeśli zaś chodzi o brak chęci do korzystania z usług biblioteki, rozwiązanie jest tylko jedno – nieustanne podnoszenie jakości usług, poprawianie wizerunku biblioteki i kreowanie jej obrazu jako miejsca atrakcyjnego, a nawet modnego, gdzie można miło i efektywnie spędzać wolny czas.

Sugestii w kwestii tego, w którym kierunku biblioteka powinna się rozwijać, żeby stać się atrakcyjną dla młodzieży, dostarczają odpowiedzi na kolejne pytanie brzmiące „W jakich wydarzeniach odbywających się w bibliotece chciałbyś wziąć udział?”. Anketowani mogli tu wybrać maksymalnie trzy propozycje. Jak pokazuje poniższy wykres, ich odpowiedzi rozkładały się mniej więcej równomiernie.



Jedynie 22% ankietowanych jednoznacznie stwierdziło, że nie jest zainteresowana spędzaniem swojego wolnego czasu w bibliotece. Pozostałe 78% osób, to pewien „zasób do zagospodarowania”. Jak widać biorącej udział w ankiecie młodzieży szkolnej zależy na uczestnictwie w różnego rodzaju nieformalnych grupach, jak klub czytelniczy, klub gier planszowych czy zajęcia międzypokoleniowe. Na jej silne przywiązanie do technologii wskazuje duża ilość wskazań – 41% - na odpowiedź „Mobilne gry miejskie”. Ta propozycja z kolei zazębia się opcją „Zajęcia na świeżym powietrzu”. Taki rozkład proporcji pokazuje, że ankietowani potrzebują miejsca, gdzie mogliby się spotykać i dzielić swoje pasje. Wydaje się, że biblioteka mogłaby odpowiedzieć na tę potrzebę i poprzez odpowiednio dopasowaną ofertę przyciągnąć do siebie nowych, młodych użytkowników.

W kolejnym pytaniu ankietowani zostali poproszeni o wskazanie własnych propozycji dotyczących inicjatyw i aktywności, które mogłyby przyciągnąć ich do badanej instytucji. 32% respondentów pozostawiło to pytanie bez odpowiedzi. Wskazania pozostałych możemy podzielić na kilka kategorii:

- Sugestie dotyczące księgozbioru. W tej grupie odpowiedzi ankietowani najczęściej wskazywali na rozbudowaną i ciekawą ofertę lekturową regularnie wzbogacaną o nowości wydawnicze. Nieliczne osoby wspominały konkretnych gatunkach (fantastyka, literatura młodzieżowa), autorach (Rebecca F. Kuang) oraz książkach w języku angielskim. Wśród odpowiedzi pojawiła się także prośba o zakup nowych gier planszowych.
- Spotkania z ciekawymi ludźmi. Respondenci, których umieszczono w tej grupie, wspominali o organizacji spotkań z interesującymi i znanymi osobami, takimi jak: pisarze, influencerzy i youtuberzy. Wśród wymienionych propozycji pojawiło się nazwisko Remigiusza Mroza.
- Oferta animacyjna. Sugestie z tej kategorii oscylowały wokół różnego rodzaju warsztatów, klubów i innych inicjatyw, które pozwalałyby na twórcze spędzanie czasu w bibliotece. Wśród odpowiedzi pojawiały się propozycje stworzenia klubu czytelniczego oraz klubu gier planszowych, organizacji gier miejskich i mobilnych gier miejskich.
- Organizacja przestrzeni. Była to najmniej liczna grupa odpowiedzi. Dwie osoby wspomniały jednak o takim zaaranżowaniu biblioteki by znalazła się w niej strefa relaksu oraz miejsce do spotkań z przyjaciółmi.

Warto zwrócić uwagę na zależności między odpowiedziami na powyższe pytanie, a tymi na kolejne, dotyczące tego, czego brakuje młodzieży w Krotoszynie i jego okolicach. W tym przypadku po raz kolejny aż 20 osób, to jest 32%, nie wpisało żadnej sugestii. Dwie inne stwierdziły, że nie brakuje im niczego. Spośród pozostałych 41 ankietowych aż 11 osób, to jest 27%, wspominało o wąskiej ofercie kulturalnej i animacyjnej dla młodych osób. Brakowało im zarówno miejsc, w których mogliby się spotkać ze znajomymi, jak i skierowanych do nich, interesujących inicjatyw. Mamy tutaj więc kolejną sugestię, że jest to przestrzeń, którą badana instytucja mogłaby wykorzystać i zagospodarować. Pozostałe odpowiedzi na pytanie zdają się wykraczać poza możliwości biblioteki. Wśród znalazły się: restauracja azjatycka, zoo, opera, teatr, hala sportowa do jeżdżenia na rowerze BMX, park linowy, park trampolin, park rozrywki, kawiarnie i inne... Jak już wspomniano, badana instytucja nie jest w stanie odpowiedzieć na żadną z tych potrzeb. Wszystkie one jednak jednoznacznie pokazują, że w Krotoszynie brakuje miejsc, w których młodzież mogłaby spędzać swój wolny czas. I tu pojawia się miejsce do działania dla biblioteki.

Ostatnie pytanie dotyczyło tego, w jaki sposób młodzi ludzie dowiadują się tym, co ciekawego dzieje się w okolicy. Jak pokazuje poniższy wykres, wśród zaznaczonych odpowiedzi dominowały trzy: „Z mediów społecznościowych” (40%), „Od znajomych” (27%), „ze szkoły” (25%):



Rozkład proporcji w odpowiedziach na to pytanie pokazuje, że choć ciągle popularne pozostają tradycyjne kanały komunikacji, takie jak szkoła czy poczta pantoflowa, to zdecydowanie najlepszym sposobem na dotarcie do młodzieży ze swoim przekazem jest wykorzystanie mediów społecznościowych.

IV. Wnioski

Na podstawie przeprowadzanego badania możemy wyciągnąć kilka ogólnych konkluzji dotyczących Krotoszyńskiej Biblioteki Publicznej im. Arkadego Fiedlera w Krotoszynie. Na wstępie należy wyraźnie podkreślić, że instytucja ta cieszy się znakomitą oceną swoich użytkowników, którzy doceniają ją zarówno jako całość, jaki i poszczególne aspekty jej funkcjonowania: księgozbiór i ofertę animacyjno-kulturalną. Są to niewątpliwie pozytywne informacje, nie tylko wskazujące, że badana instytucja właściwie funkcjonuje i realizuje swoją misję, ale także stanowiące solidny fundament pod dalszy rozwój.

Ten zaś powinien przebiegać w nadal dwutorowo. Wyniki ankiety wskazują, że choć istnieje duże grono osób zainteresowanych wyłącznie lub przede wszystkim dostępem do bogatego księgozbioru, to niewiele mniejszej grupie użytkowników zależy także na korzystaniu

z różnorodnej oferty animacyjno-kulturalnej. Niespełna co piąty respondent był zaś skupiony wyłącznie na tym aspekcie funkcjonowania biblioteki. Co więcej, jak pokazują badania nie-użytkowników oraz młodzieży szkolnej, grupy te poszukują miejsca, w którym mogłyby twórczo spędzać swój wolny czas oraz realizować swoje kulturalne potrzeby.

Szczególnie uwidacznia się w to przypadku młodych osób. Z ich odpowiedzi jasno wynika, że w Krotoszynie brakuje im przestrzeni, gdzie mogliby się spotykać ze znajomymi, realizować swoje pasje i jednocześnie się rozwijać oraz uczyć nowych rzeczy. Młodzieży zależy na ciekawych inicjatywach i uczestnictwie w nieformalnych grupach, które mogłyby ją angażować (klub książki, klub gier planszowych, gry mobilne). Wydaje się, że próba odpowiedzi na tę potrzebę mogłaby przynieść badanej instytucji wiele korzyści i potencjalnie powiększyć grono jej użytkowników o nastolatków i młodych dorosłych. Badania pokazały także, że najlepszym czasem na organizację różnego typu wydarzeń i zajęć w bibliotece są popołudnia w dni powszednie, a także wakacje ferie. Ankietowani nie wyrażali większego zainteresowania uczestnictwem w zajęciach weekendowych.

Pewne wątpliwości mogą budzić prowadzone przez badaną instytucję strategie marketingowe. Z jednej strony bowiem widzimy docenianie tego aspektu funkcjonowania biblioteki przez użytkowników oraz znajomość jej oferty przez młode osoby. Z drugiej jednak przeprowadzana ankieta dotarła do niewielkiej liczby nie-użytkowników. Może to sugerować, że instytucja świetnie komunikuje się ze swoim otoczeniem bliższym, ma jednak pewien kłopot z powiększaniem swoich zasięgów i docieraniem do nowych osób. Wyniki badań sugerują, że najlepszym sposobem zmianę tej sytuacji, będzie użycie kanałów cyfrowych, przede wszystkim medium społecznościowych, które są cennym źródłem informacji dla większości respondentów.

W opinii użytkowników najmocniejszą stroną badanej instytucji są obszerne zbiory, wykwalifikowany personel, odpowiednio prowadzona komunikacja oraz stosunkowo szeroka oferta animacyjno-kulturalna. Oczywiście, użytkownikom zależy na nieustannym poszerzaniu księgozbioru o nowości wydawnicze z różnych dziedzin. W przypadku zaś wydarzeń kulturalnych największym zainteresowaniem wśród dorosłych cieszą się spotkania autorskie oraz wystawy. Młodszy ankietowani preferują z kolei gry mobilne, kluby czytelnicze i zajęcia na świeżym powietrzu.

Głównymi barierami przeszkadzającymi ankietowanym w korzystaniu z usług biblioteki są brak czasu i chęci. Jedynymi szansami na przezwyciężenie tych przeszkód jest kreowanie

wizerunku badanej instytucji jako modnego, atrakcyjnego i rozwojowego miejsca oraz organizowanie zajęć w czasie odpowiadającym lokalnej społeczności, to jest popołudniami w dni powszednie. Wśród innych czynników uniemożliwiających respondentom partycypację w inicjatywach badanej instytucji jest brak odpowiednich połączeń komunikacyjnych oraz miejsc parkingowych. Rozwiązanie tych kłopotów wymaga jednak wsparcia władz samorządowych. Sama biblioteka może jedynie próbować wychodzić ze swoją ofertą do mniejszych miejscowości w okolicy Krotoszyna oraz rozwijać sieć książkomatów.

Ogólne wnioski płynące z badania są zatem pozytywne. Biblioteka właściwie realizuje swoją misję i stopniowo przekształca się w trzecie miejsce, nie tracąc przy swojego pierwotnego charakteru, co wydaje się najlepszą odpowiedzią na potrzeby lokalnej społeczności. Dalsze działania w tym kierunku skorygowane o płynące z badania konkluzje powinny przyczynić się do jej dalszego rozwoju, poprawy wizerunku, a co z tym idzie wzrostu popularności.