



# Czy użytkownicy powrócili do bibliotek?

Badania satysfakcji użytkowników po pandemii COVID-19

**Edyta Strzelczyk**

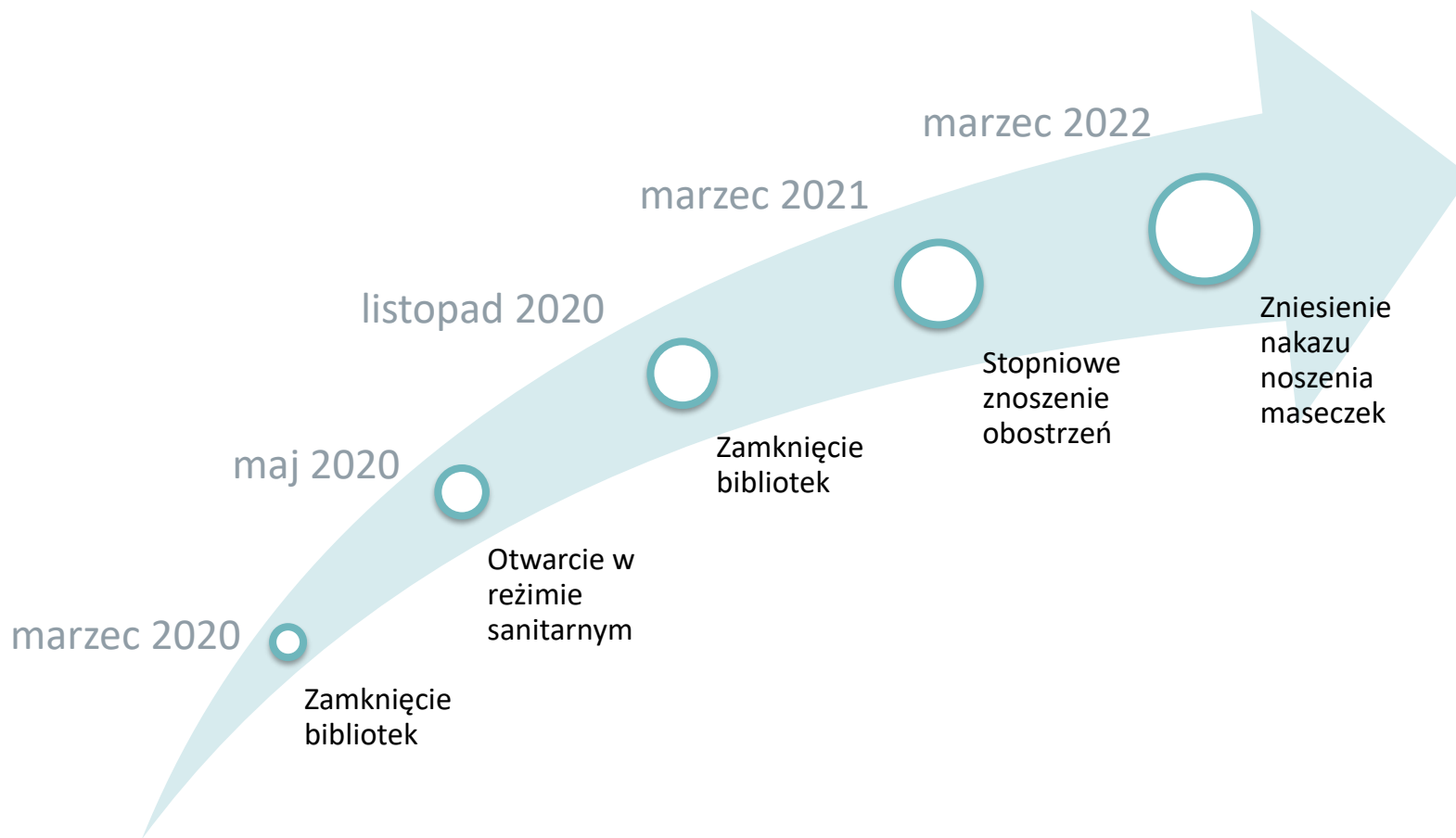
Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej

Jak wykorzystać potencjał danych AFB - badanie funkcjonalności i wpływu bibliotek

Warszawa, 12.09.2022 r.



# Straty po pandemii



# Biblioteki w kryzysie?

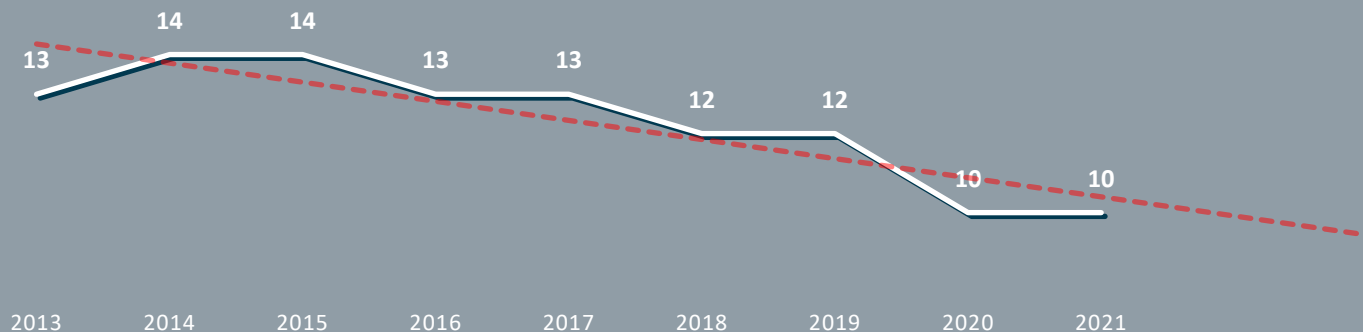




Czy są z nami użytkownicy?

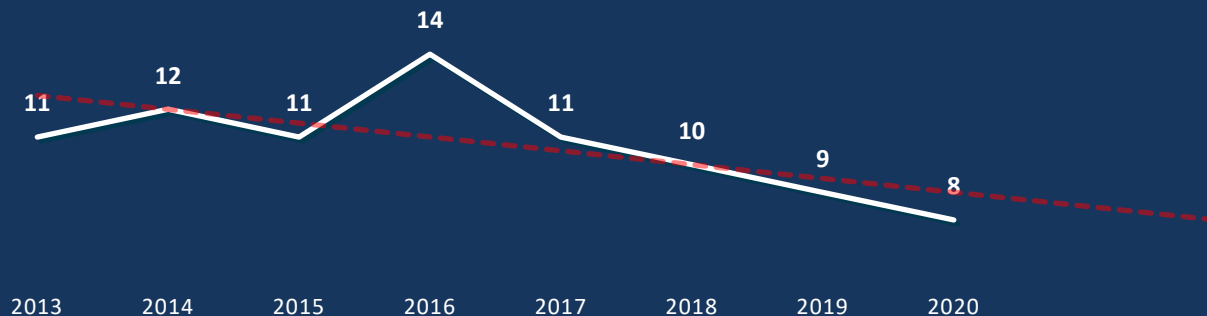
publiczne

### PROCENT POPULACJI DOCELOWEJ OBJĘTEJ USŁUGAMI



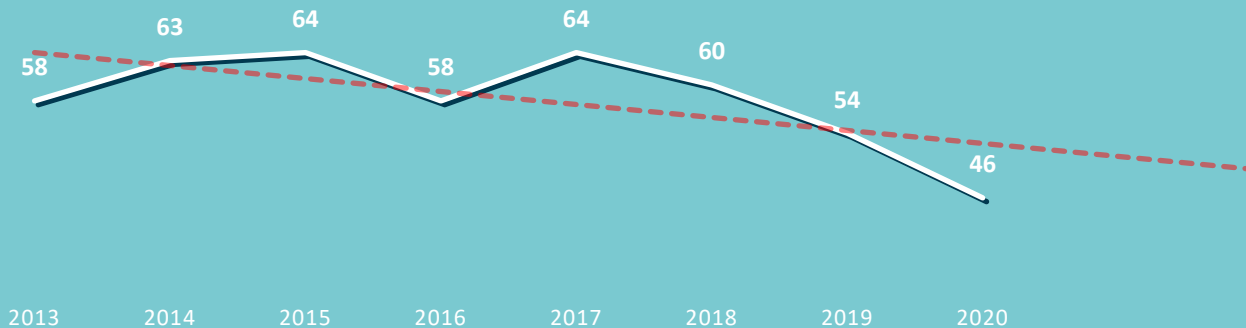
pedagogiczne

### NAUCZYCIELE - UŻYTKOWNICY JAKO PROCENT NAUCZYCIELI W REJONIE OBJĘTYM DZIAŁALNOŚCIĄ BIBLIOTEKI



naukowe

### ZAREJESTROWANI UŻYTKOWNICY Z WŁASNEJ UCZELNI JAKO PROCENT POTENCJALNYCH UŻYTKOWNIKÓW

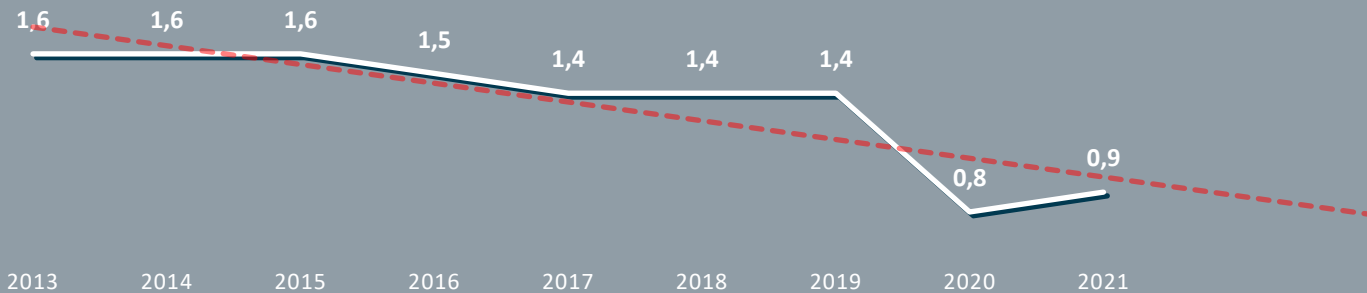




# Czy ktoś jeszcze przychodzi do bibliotek?

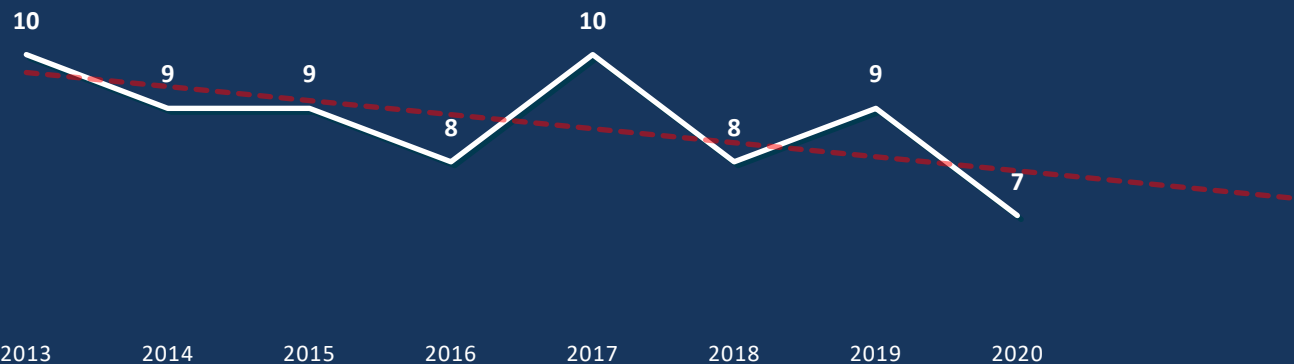
publiczne

## ODWIEDZINY FIZYCZNE W BIBLIOTECE W PRZELICZENIU NA MIESZKAŃCA



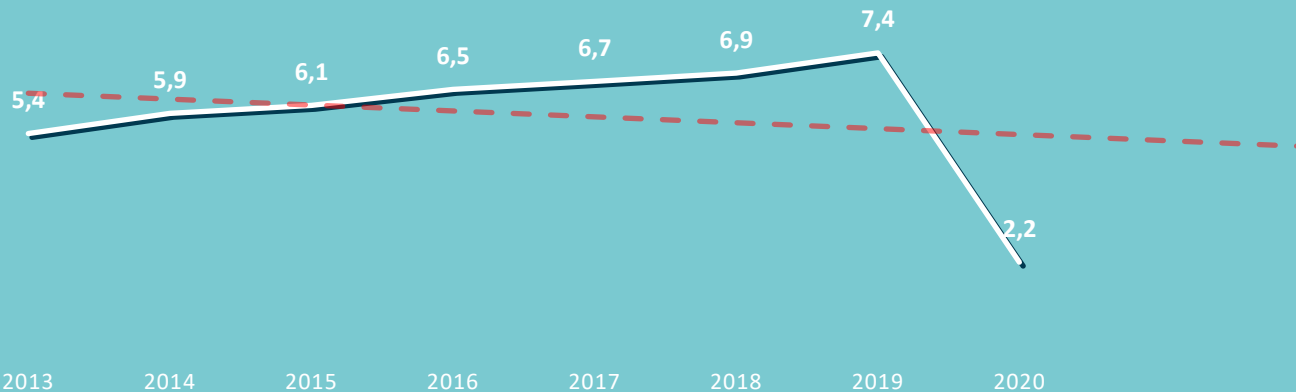
pedagogiczne

## ODWIEDZINY FIZYCZNE W BIBLIOTECE W PRZELICZENIU NA UŻYTKOWNIKA



naukowe

## ODWIEDZINY W BIBLIOTECE W PRZELICZENIU NA UŻYTKOWNIKA

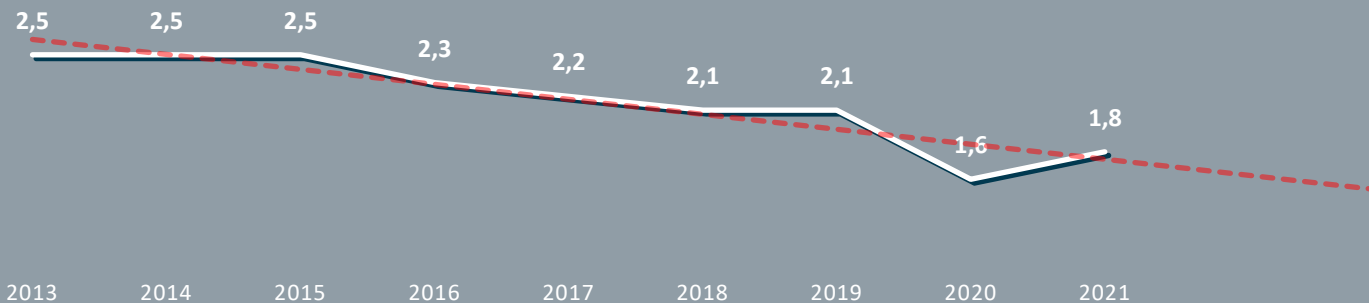




## Czy ktoś wypożycza książki?

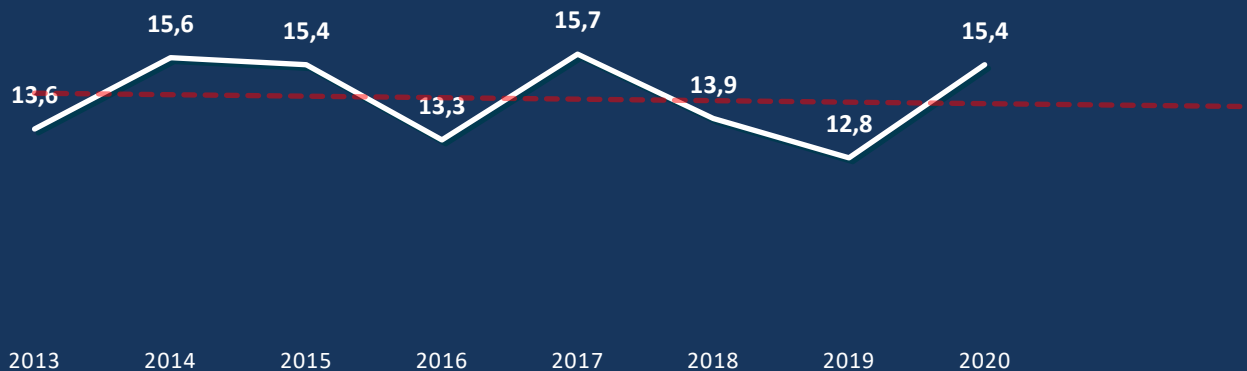
publiczne

### WYPOŻYCZENIA W PRZELICZENIU NA MIESZKAŃCA



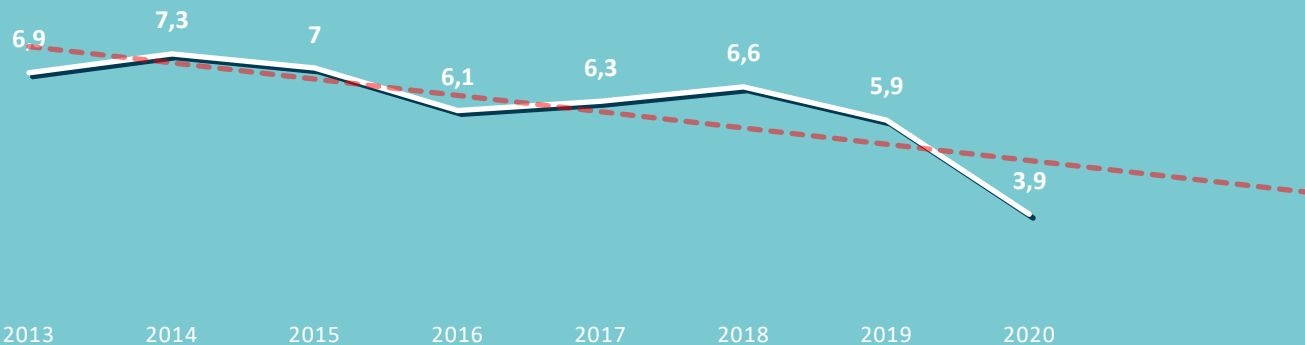
pedagogiczne

### WYPOŻYCZENIA W PRZELICZENIU NA UŻYTKOWNIKA



naukowe

### LICZBA WYPOŻYCZEŃ PRZYPADAJĄCA NA ZAREJESTROWANEGO UŻYTKOWNIKA

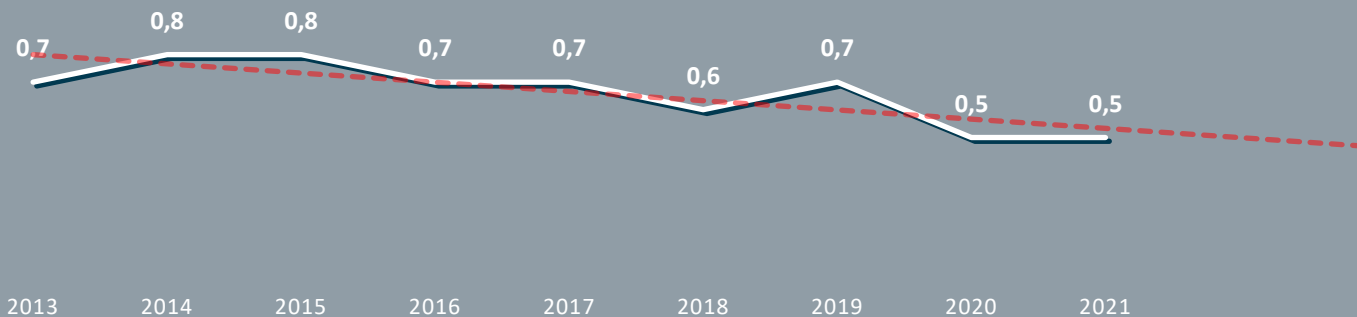




Czy zbiory są jeszcze wykorzystywane?

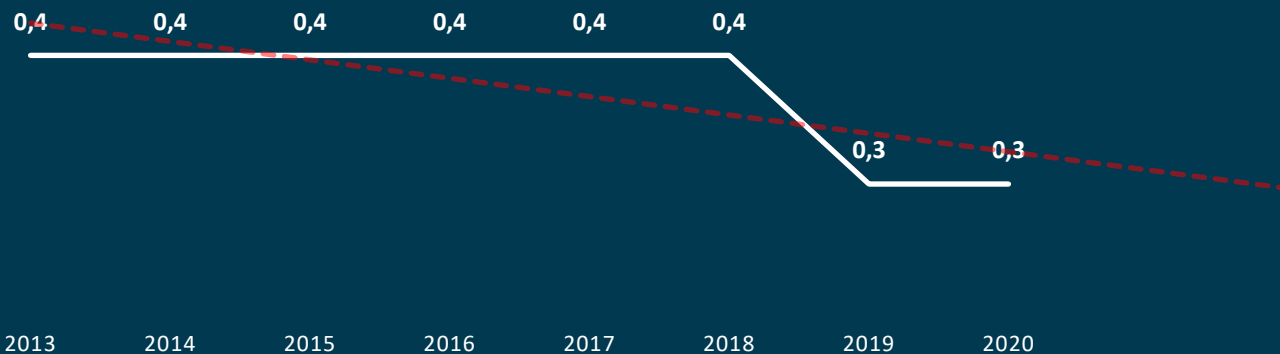
publiczne

### AKTYWNOŚĆ WYKORZYSTANIA ZBIORÓW (OBRÓT)



pedagogiczne

### AKTYWNOŚĆ WYKORZYSTANIA ZBIORÓW (OBRÓT)



naukowe

### AKTYWNOŚĆ WYKORZYSTANIA ZBIORÓW NIEELEKTRONICZNYCH (OBRÓT)



Co daje  
nam  
nadzieje?



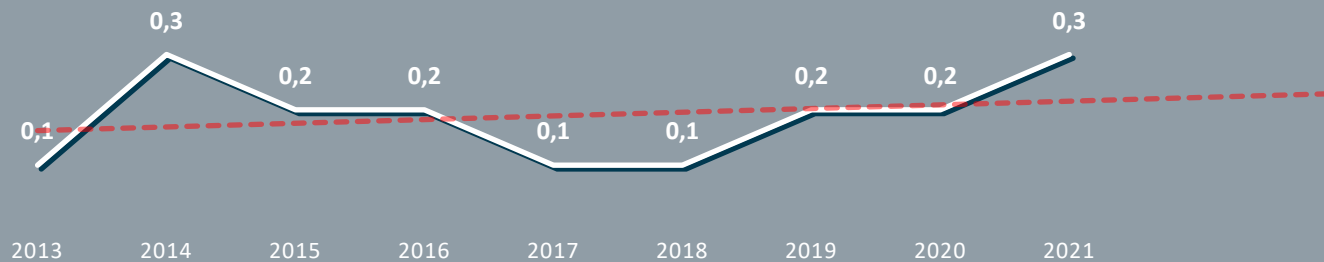




# Odwiedziny wirtualne

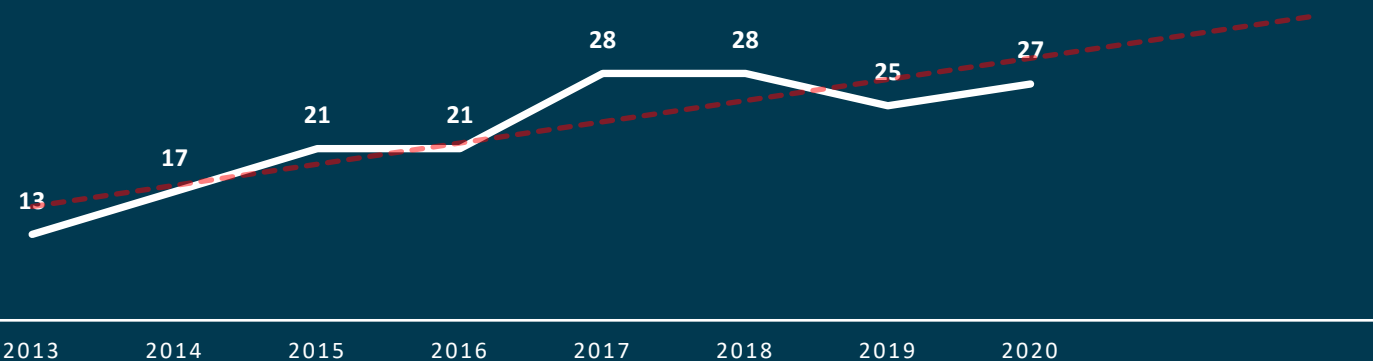
publiczne

### ODWIEDZINY WIRTUALNE W PRZELICZENIU NA MIESZKAŃCA



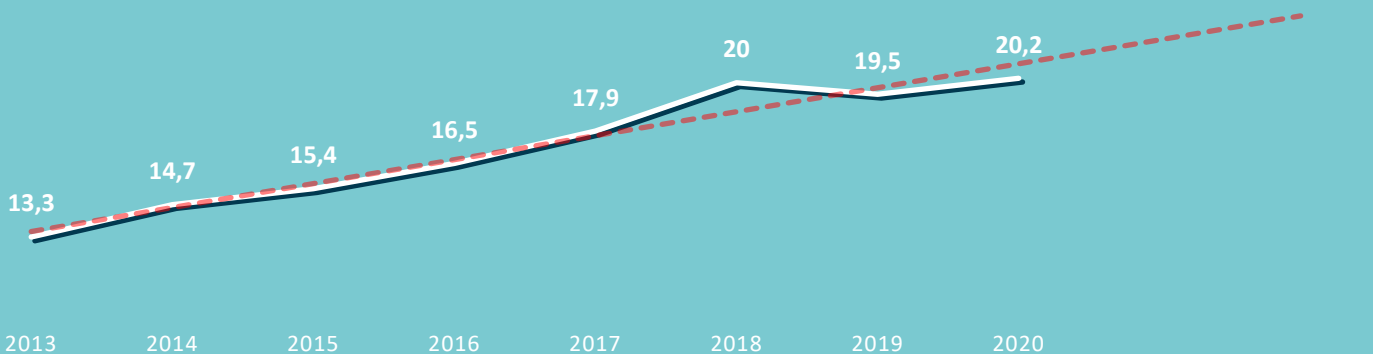
pedagogiczne

### ODWIEDZINY WIRTUALNE W PRZELICZENIU NA UŻYTKOWNIKA



naukowe

### ODWIEDZINY WIRTUALNE W PRZELICZENIU NA UŻYTKOWNIKA

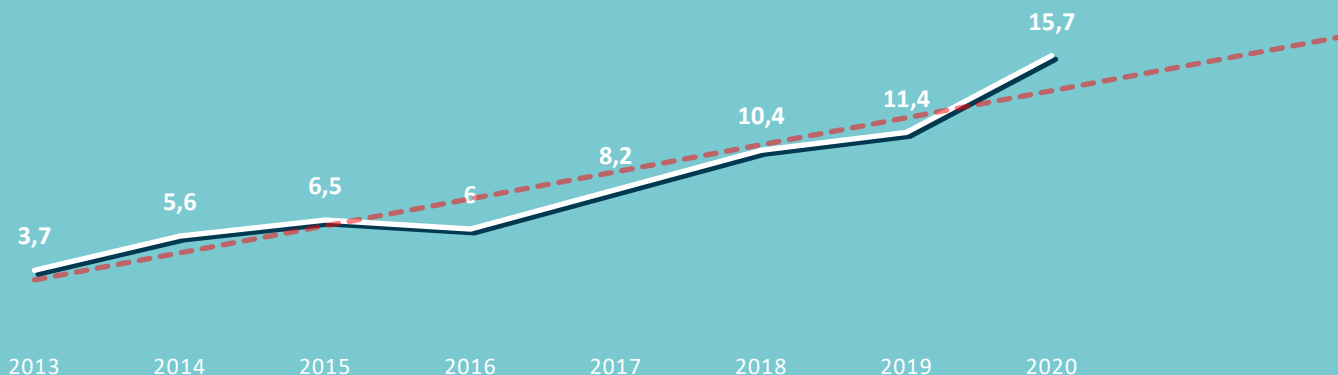




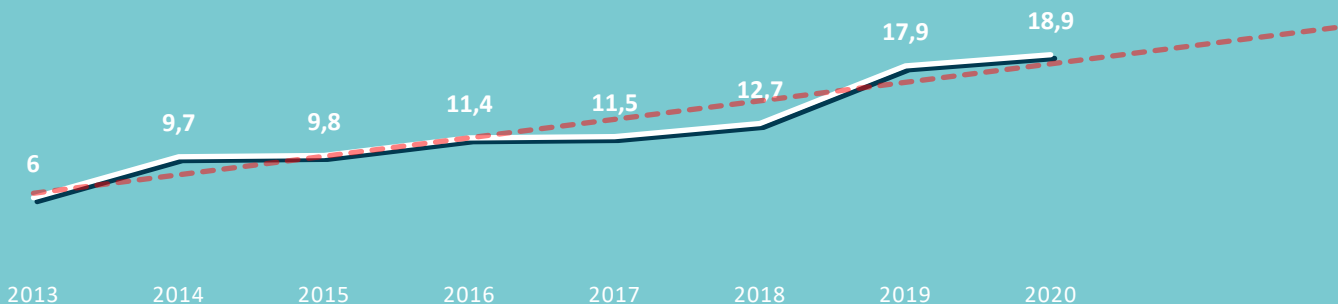
# Wykorzystanie zasobów elektronicznych

naukowe

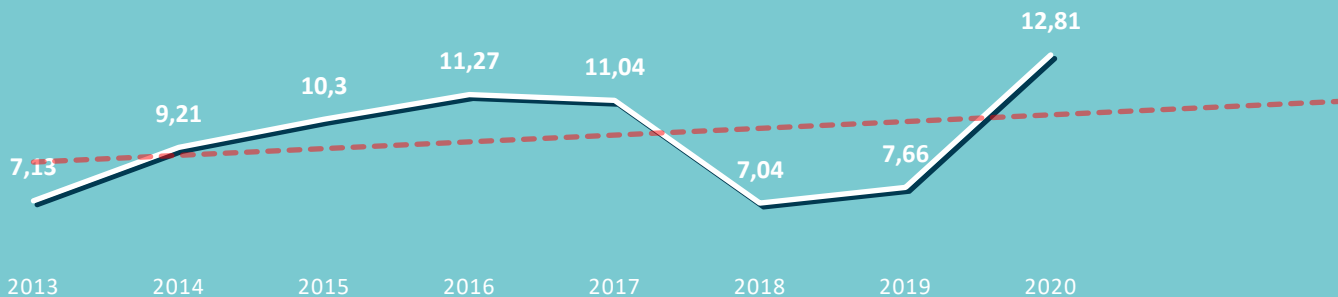
### LICZBA SESJI W BAZACH DANYCH W PRZELICZENIU NA UŻYTKOWNIKA



### LICZBA POBRANYCH DOKUMENTÓW Z LICENCJONOWANYCH CZASOPISM ELEKTRONICZNYCH I PEŁNOTEKSTOWYCH BAZ DANYCH W PRZELICZENIU NA UŻYTKOWNIKA



### LICZBA WYŚWIETLEŃ PUBLIKACJI Z WŁASNEJ BIBLIOTEKI CYFROWEJ W PRZELICZENIU NA UŻYTKOWNIKA



## Biblioteki publiczne

|  | % bibliotek realizujących usługę | zmiana w porównaniu z 2019 r. |
|--|----------------------------------|-------------------------------|
| profile w portalach społecznościowych                                      | 78%                              | ↑ 9,5                         |
| udostępnianie katalogów w internecie                                       | 77%                              | ↑ 3,5                         |
| własna witryna www   | 69%                              | ↑ 3,5                         |
| elektroniczne zamawianie/rezerwacja poprzez katalog online                 | 49%                              | ↑ 9,7                         |
| elektroniczne powiadamianie czytelników o terminie zwrotów                 | 46%                              | ↑ 11,1                        |
| elektroniczna prolongata poprzez katalog online                            | 38%                              | ↑ 11,1                        |
| dostęp zdalny do licencjonowanych zasobów elektronicznych spoza biblioteki | 29%                              | -                             |
| elektroniczna informacja na własnej witrynie www                           | 23%                              | ↑ 5,8                         |
| biblioteka cyfrowa   | 9%                               | ↑ 3,2                         |
| blogi  | 8%                               | ↓ 2,9                         |
| kanal RSS na własnej witrynie www  | 5%                               | ↑ 12,7                        |
| biuletyny, newslettery   | 5%                               | ↑ 1,5                         |
| interaktywne szkolenia online  | 3%                               | ↑ 44,4                        |

## Biblioteki pedagogiczne

|  | % bibliotek realizujących usługę | zmiana w porównaniu z 2019 r. |
|--|----------------------------------|-------------------------------|
| udostępnianie katalogów w Internecie                                       | 100%                             | 0,0                           |
| własna witryna www   | 100%                             | 0,0                           |
| profil w portalu społecznościowym  | 100%                             | 0,0                           |
| elektroniczne zamawianie / rezerwacja poprzez katalog online               | 97%                              | ↓ 2,7                         |
| elektroniczne powiadamianie czytelników o terminie zwrotów                 | 95%                              | ↑ 0,6                         |
| dostęp zdalny do licencjonowanych zasobów elektronicznych spoza biblioteki | 92%                              | -                             |
| elektroniczna prolongata poprzez katalog online                            | 89%                              | ↓ 1,8                         |
| elektroniczna informacja na własnej www                                    | 76%                              | ↓ 4,3                         |
| interaktywne szkolenia online na własnej witrynie www                      | 51%                              | ↑ 5,4                         |
| biblioteka cyfrowa (samodzielna albo udział)                               | 49%                              | ↓ 0,4                         |
| biuletyny, newslettery na własnej witrynie www                             | 43%                              | ↓ 5,8                         |
| blogi  | 27%                              | ↓ 4,0                         |
| kanal RSS na własnej witrynie WWW  | 14%                              | ↓ 3,5                         |

Czy uda  
nam się  
odbudować  
to co  
straciliśmy?



Zasoby elektroniczne

Dzienniki i tygodniki w formie cyfrowej

Wydarzenia online

Szkolenia online

Profile na portalach społecznościowych

Interaktywne komunikatory

Skanowanie na zamówienie

Wrzutnie do książek

Książkomaty

Książka na telefon

...

Praca zdalna

Otwarcie bezobsługowe

# „New normals” EBLIDA

Dystans  
społeczny

Nowe  
technologie

Finansowanie

Zarządzanie na  
poziomie  
centralnym i  
lokalnym

Zrównoważony  
rozwój

A European library agenda for the post-Covid 19 age [online]. EBLIDA, May 2020. [udostępniono 18.08.2022].  
<http://www.eblida.org/Documents/EBLIDA-Preparing-a-European-library-agenda-for-the-post-Covid-19-age.pdf>



### ELASTYCZNOŚĆ

Podjęcie szybkich i innowacyjnych działań w odpowiedzi na zmieniające się warunki i oczekiwania



### WSPÓŁPRACA

Praca z interesariuszami w celu wprowadzenia zmian w bibliotekach, instytucjach i społeczności



### WIRTUALIZACJA

Rozwój biblioteki online dla personelu i społeczności



### PRZESTRZEŃ

Znalezienie nowych sposobów na przyciąganie odbiorców do fizycznej przestrzeni biblioteki

## Co z nami zostanie?

- Zasoby elektroniczne
- Komunikacja
- Edukacja zdalna
- Wydarzenia kulturowe
  
- Organizacja pracy ( np. spotkania)
  
- Bezobsługowo
- Zautomatyzowanie magazynowania

## Czego nie da się zastąpić?

- Przestrzeń do spotkań
- Interakcje międzyludzkie
- Kontakt z fizyczną postacią książki
- Atmosfera miejsca
  
- Praca wymagająca kontaktu z zasobem



Użytkownicy  
inni czy tacy  
sami?

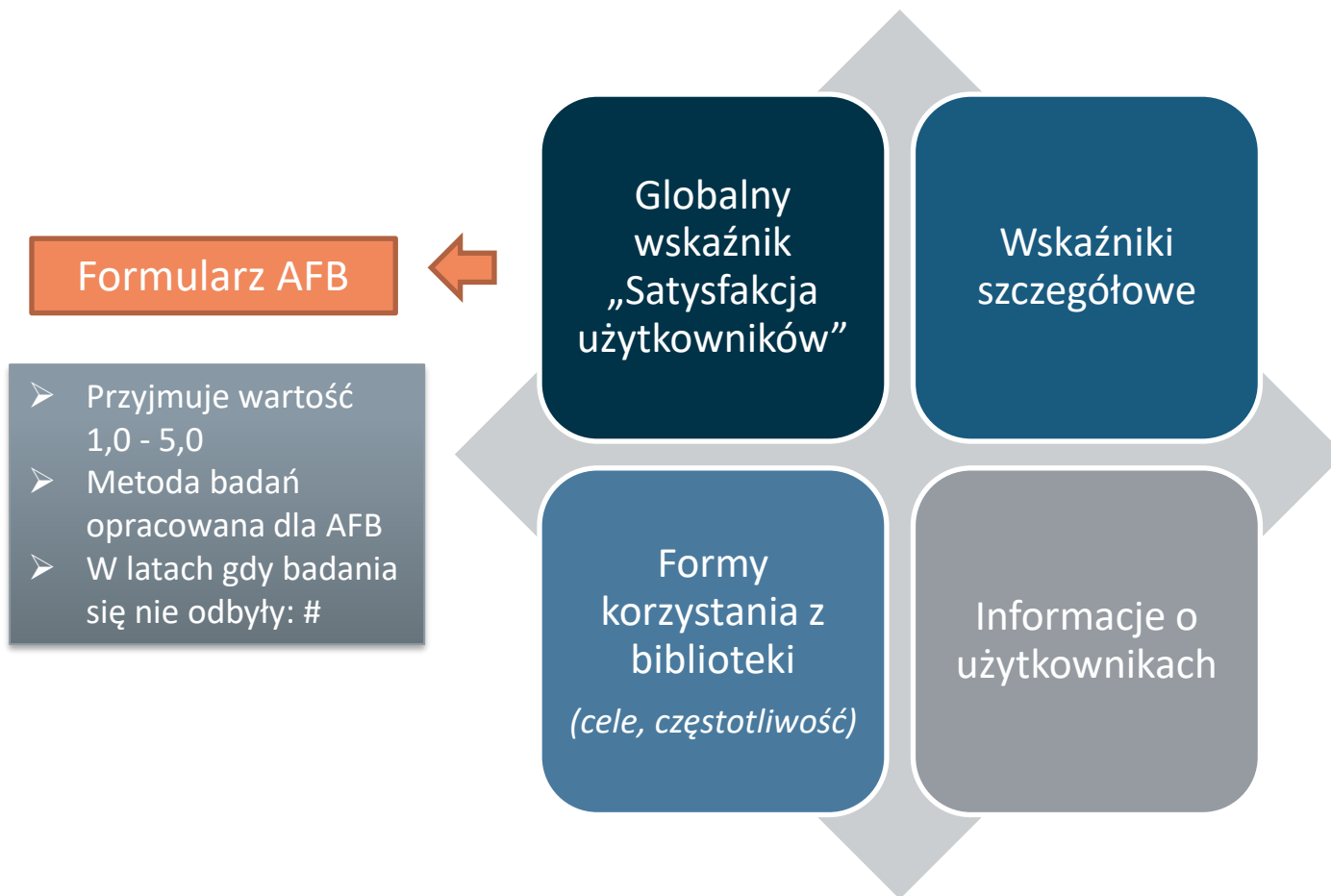


| Wskaźnik „Satysfakcji użytkowników” | 2016      | 2017      | 2018      | 2019      | 2020      | 2021 |
|-------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------|
| biblioteki publiczne                | 66        | 39        | 64        | 90        | 29        | 42   |
| biblioteki pedagogiczne             | 21        | 3         | 1         | 2         | 0         |      |
| biblioteki naukowe                  | 0         | 26        | 2         | 4         | 3         |      |
| <b>razem</b>                        | <b>87</b> | <b>68</b> | <b>67</b> | <b>96</b> | <b>32</b> |      |



|                        |   |
|------------------------|---|
| Sposoby korzystania    | Po co?<br>Jak często?<br>Fizycznie czy wirtualnie?                              |
| Kto                    | Kobiety czy mężczyźni?<br>Młodszy czy starsi?<br>Jaki status?                   |
| Jak oceniają           | Ogólne działanie biblioteki<br>Poszczególne zasoby i usługi                     |
| Dodatkowe uwagi        | Co przeszkadza?<br>Co zmienić?<br>Co poprawić?                                  |
| Z czego nie korzystają | Najbardziej wskazywane cele oraz<br>odpowiedzi <i>NK-nie korzystam</i> w pyt. 3 |

# Co uzyskamy





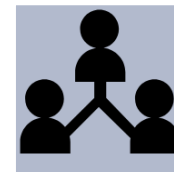
## Dla biblioteki

- Pomiar efektów prowadzonych działań
- Identyfikacja mocnych i słabych stron
- Sprawozdawczość
- Monitorowanie
- Reagowanie na zmiany
- Działania marketingowe
- Poprawa wizerunku
- Rzecznicтво
- Praktyka stałej oceny i doskonalenia



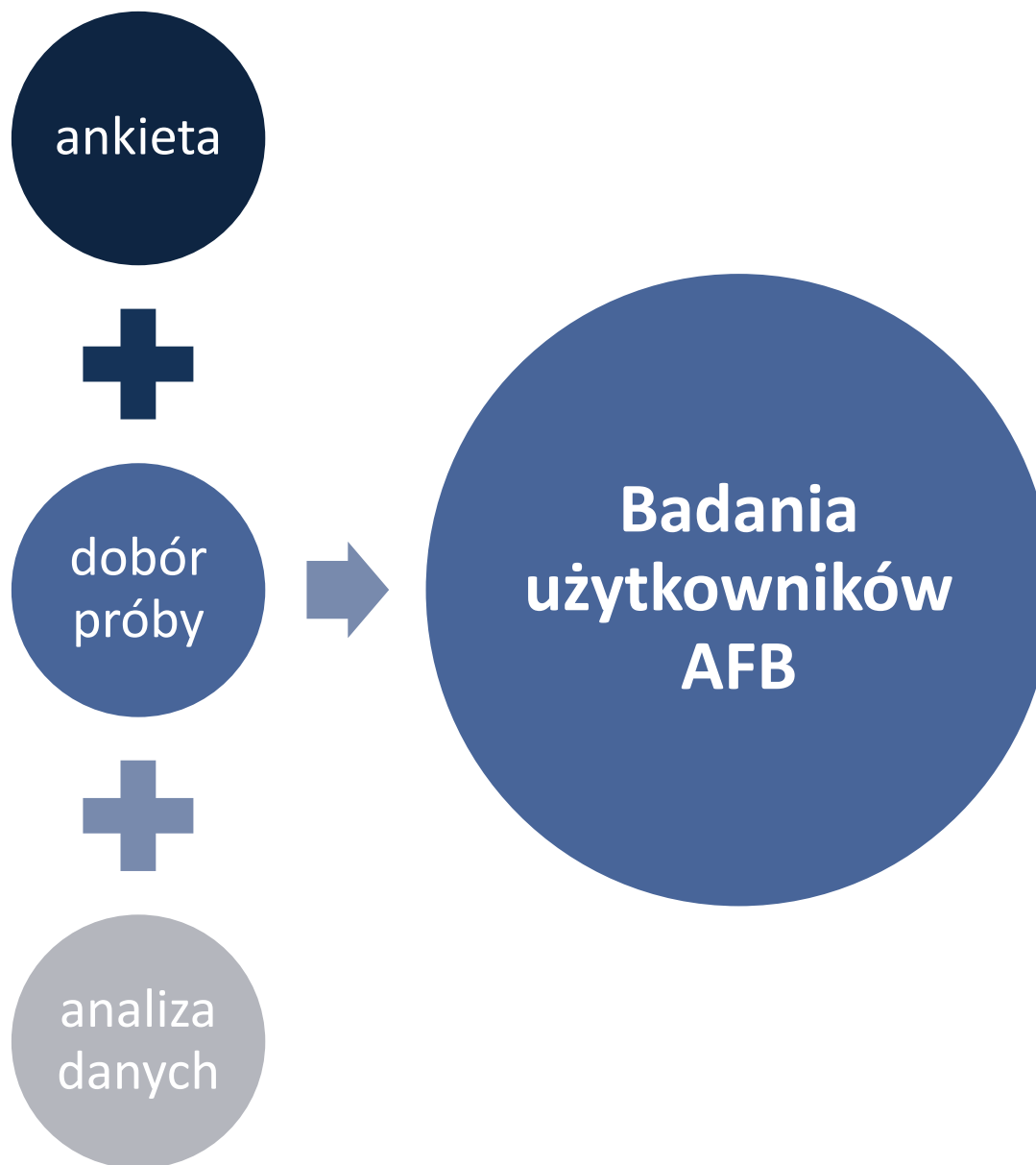
## Dla bibliotekarzy

- Nowe umiejętności
- Wsparcie decyzji
- Komunikacja z użytkownikiem
- Wzrost motywacji



## Dla użytkowników

- Wpływ na funkcjonowanie biblioteki
- Udział w projektowaniu działań
- Komunikacja (anonimowa)



## papierowa

## elektroniczna

III. Jak Pan/Pani ocenia:

(wg skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza „bardzo źle”, a 5 oznacza „bardzo dobrze”.  
W przypadku kiedy Pan/Pani nie korzysta z danej usługi lub biblioteki, jej nie oferuje, proszę  
wybrać opcję „NK” - Nie korzystam.)

|  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | NK                       |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 warunki lokalowe i czytelność oznakowania w bibliotece   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 wyposażenie biblioteki (umeblowanie, dostępność i jakość sprzętu)  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 godziny otwarcia   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 pracowników biblioteki   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4a kulturę obsługi (zyczliwość, nastawienie, pomoc)  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4b kompetencje   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4c dyspozycyjność  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 zbiory drukowane, np. książki, czasopisma (kompletność, przydatność, liczba egzemplarzy, aktualność itp. w stosunku do oczekiwań)                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 zbiory audiowizualne, np. audiobooki, filmy, nagrania (kompletność, przydatność, liczba egzemplarzy, aktualność itp. w stosunku do oczekiwań)            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7 zasoby elektroniczne, np. e-booki, czasopisma elektroniczne, bazy bibliograficzne i pełnotekstowe (kompletność, aktualność itp. w stosunku do oczekiwań) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8 zasady wypożyczeń  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8a czas realizacji zamówienia  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8b dopuszczalną liczbę egzemplarzy   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8c dopuszczalny okres wypożyczeń   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9 usługi informacyjne (informowanie o zbiorach, wyszukiwanie zbiorów i informacji)   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10 wydarzenia kulturalne (wystawy, pokazy, spotkania itp. organizowane przez bibliotekę)   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11 ofertę edukacyjną (szkolenia, kursy, warsztaty, seminaria itp. organizowane przez bibliotekę)   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12 witrynę internetową biblioteki (przydatność, zakres, aktualność i czytelność zamieszczonych informacji)   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13 możliwości korzystania z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14 możliwości korzystania z urządzeń kopiujących (np. ksero, drukarki, skanera)  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

IV. Jak Pan/Pani ocenia całość usług bibliotecznych?  
(wg skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza „bardzo źle”, a 5 oznacza „bardzo dobrze”)

|  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Badanie biblioteki

Szanowna Pani,

prosimy o wypełnienie krótkiej, anonimowej ankiety, której celem jest ocena jakości naszych usług. Jej wyniki pomogą nam lepiej dostosować funkcjonowanie biblioteki do potrzeb użytkowników. Prosimy o szczerą odpowiedź, zgodną z Pana i odczuciami. Bardzo dziękujemy za poświęcony czas!

I. W jakim celu odwiedza Pan/Pani zazwyczaj bibliotekę? Proszę uwzględnić zarówno osobistą obecność w bibliotece, jak i odwiedzanie strony internetowej. (Proszę zaznaczyć wszystkie właściwe odpowiedzi).

korzystam z informacji zamieszczonych na witrynie internetowej biblioteki, której dotyczy ankieta

korzystam z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece

korzystam z urządzeń kopiujących (np. ksero, drukarki, skanera)

korzystam z zasobów elektronicznych (katalogi, bazy danych, czasopisma elektroniczne, książki elektroniczne itp.)

korzystam ze zbiorów biblioteki na miejscu

poszukuję potrzebnych informacji (związanych np. z nauką, pracą zawodową, życiem codziennym itp.)

spędzam wolny czas

uczestniczę w szkoleniach organizowanych przez bibliotekę (dotyczących np. korzystania z biblioteki, obsługi komputerów, finansów itp.)

uczestniczę w wydarzeniach kulturalnych organizowanych przez bibliotekę

uczę się / pracuję

wypożyczam zbiory do domu (książki, audiobooki, czasopisma i t.me)

II. W jakim celu odwiedza Pan/Pani zazwyczaj bibliotekę? Proszę uwzględnić zarówno osobistą obecność w bibliotece, jak i odwiedzanie strony internetowej. (Proszę zaznaczyć wszystkie właściwe odpowiedzi).

korzystam z informacji zamieszczonych na witrynie internetowej biblioteki, której dotyczy ankieta

korzystam z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece

korzystam z urządzeń kopiujących (np. ksero, drukarki, skanera)

korzystam z zasobów elektronicznych (katalogi, bazy danych, czasopisma elektroniczne, książki elektroniczne, itp.)

korzystam ze zbiorów biblioteki na miejscu

poszukuję potrzebnych informacji (związanych np. z nauką, pracą zawodową, życiem codziennym, itp.)

spędzam wolny czas

uczestniczę w szkoleniach organizowanych





IV. Jeżeli w Pana/Pani opinii występują problemy utrudniające korzystanie z biblioteki lub ma Pan/Pani sugestie dotyczące usprawnienia funkcjonowania naszej instytucji, prosimy o ich wyrażenie.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

#### V. Metryczka

---

**Płeć:**

- Kobieta
- Mężczyzna

---

**Wiek:**

- 13-15
- 16-19
- 20-24
- 25-44
- 45-60
- powyżej 60 lat

**Status użytkownika:**

*(proszę zaznaczyć wyłącznie jedną, dominującą możliwość)*

- osoba ucząca się
- osoba pracująca
- osoba niepracująca
- osoba pobierająca rentę / emeryturę

---

**Jak często korzysta Pan/Pani z usług biblioteki?**

- 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*)

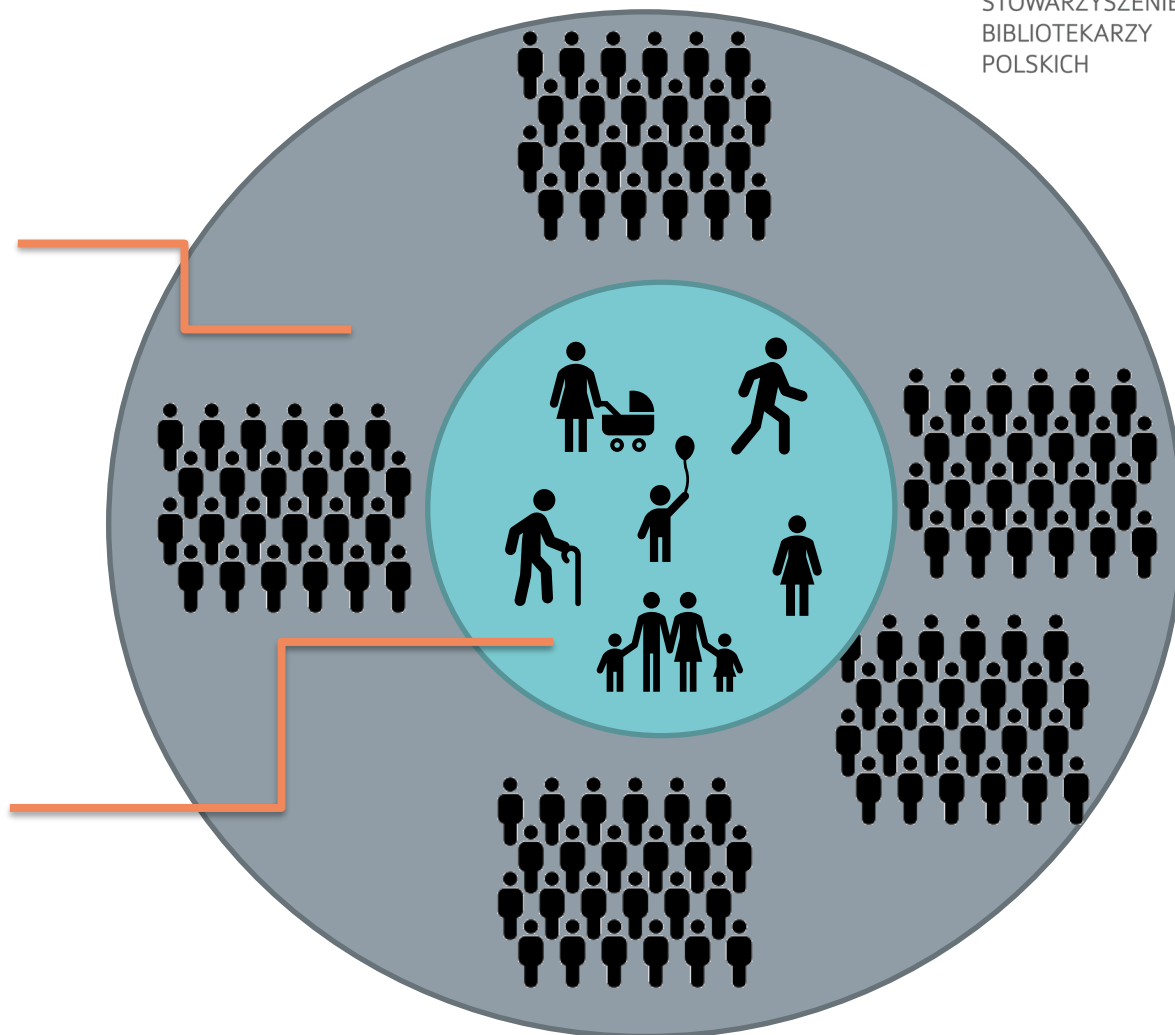


## Populacja

- zarejestrowani / niezarejestrowani
- odwiedzający fizycznie / wirtualnie
- uczestnicy imprez, szkoleń

## Próba badawcza

- kwotowy dobór próby
- reprezentatywność przedmiotowa
- odzwierciedla strukturę populacji wg wybranej cechy



**Liczebność populacji:** liczba aktywnie wypożyczających użytkowników; osoby zarejestrowane w bibliotece, które posiadają aktywne konto (ważną kartę biblioteczną) i które wypożyczyły na zewnątrz co najmniej jedną pozycję w okresie sprawozdawczym.

### Liczebność próby:

| Zakresy wielkości populacji | Próba (% populacji) | Składowe próby                |                     |
|-----------------------------|---------------------|-------------------------------|---------------------|
|                             |                     | Próba minimalna (% populacji) | Zapas (% populacji) |
| < 200                       | 100%                | 100%                          | -                   |
| 201-500                     | 60%                 | 50%                           | 10%                 |
| 501-2000                    | 30%                 | 25%                           | 5%                  |
| > 2001                      | 600 ankiet          | 500 ankiet                    | 100 ankiet          |

Autozapis Dane-o-uzytkownikach\_publiczne(1) Wyszukaj (Alt+M)

Plik Narzędzia główne Wstawianie Rysowanie Układ strony Formuły Dane Recenzja Widok Deweloper Pomoc

Wklej Wytnij Kopiuj Malarz formatów Schowek Czcionka Wyrównanie Liczba Style

Formatowanie warunkowe Formatuj jako tabelę

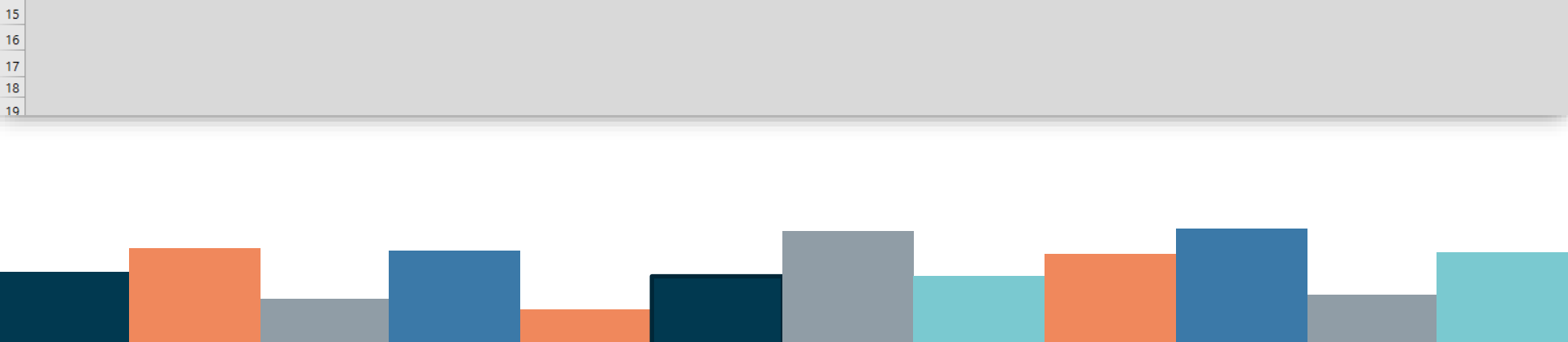
Wstaw Usuń Formatuj

Autosumowanie Wypełnij Wyczyść Edytow

Q11

| Tabela 1. Liczebność próby badawczej (kwotowej) |           |       |
|---|-----------|-------|
| Zakresy wielkości Populacji                     | Populacja | Próba |
| < 200   |           | 0     |
| 201-500   |           | 0     |
| 501-2000  |           | 0     |
| > 2001  | 9155      | 600   |

| Tabela 2. Proporcje ankiet przeznaczonych dla biblioteki głównej i filii |                   |         |         |         |         |         |         |         |         |         |      |           |
|--|-------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|------|-----------|
|  | biblioteka główna | filia 1 | filia 2 | filia 3 | filia 4 | filia 5 | filia 6 | filia 7 | filia 8 | filia 9 | Suma | Populacja |
| populacja - liczba użytkowników (powyżej 13 lat)                         | 6475              | 1258    | 1422    |         |         |         |         |         |         |         | 9155 | 9155      |
| udział %   | 71%               | 14%     | 16%     |         |         |         |         |         |         |         | 100% |           |
| Wyliczona próba badawcza   |                   |         |         |         |         |         |         |         |         |         | 600  |           |
| liczba ankiet do zebrania  | 424               | 82      | 93      |         |         |         |         |         |         |         | 600  |           |



Autozapis Dane-o-uzycownikach\_publiczne Wyszukaj (Alt+M)

Plik Narzędzia główne Wstawianie Rysowanie Układ strony Formuły Dane Recenzja Widok Deweloper Pomoc

Wklej Wytnij Kopiaż Malarz formatów Schowek Czcionka Wyrównanie Liczba Style Komórki

|     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| J15 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

| Tabela 3. Populacja - struktura wg wieku |       |       |       |       |       |       |      |           |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|-----------|
| wiek                                     | 13-15 | 16-19 | 20-24 | 25-44 | 45-60 | 60+   | Suma | Populacja |
| liczba użytkowników                      | 256   | 2541  | 214   | 2547  | 2145  | 1452  | 9155 | 9155      |
| udział %                                 | 2,8%  | 27,8% | 2,3%  | 27,8% | 23,4% | 15,9% |      |           |

| Tabela 4. Wyliczona próba badawcza - struktura wg wieku |       |       |       |       |       |       |      |       |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|-------|
| wiek  | 13-15 | 16-19 | 20-24 | 25-44 | 45-60 | 60+   | Suma | Próba |
| liczba respondentów                                     | 17    | 167   | 14    | 167   | 141   | 95    | 600  | 600   |
| udział %  | 2,8%  | 27,8% | 2,3%  | 27,8% | 23,4% | 15,9% | 100% |       |

**Analiza kwotowa**

| Tabela 5. Uzyskana próba badawcza - struktura wg wieku |       |       |       |       |       |       |      |                     |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|---------------------|
| wiek   | 13-15 | 16-19 | 20-24 | 25-44 | 45-60 | 60+   | Suma | Analizowane ankiety |
| liczba respondentów                                    | 15    | 156   | 12    | 167   | 142   | 99    | 591  | 601                 |
| udział %   | 2,5%  | 26,4% | 2,0%  | 28,3% | 24,0% | 16,8% | 100% |                     |

różnica udziałów % między grupami w próbie wyliczonej i uzyskanej mniejsza lub równa 5 -- próba reprezentatywna

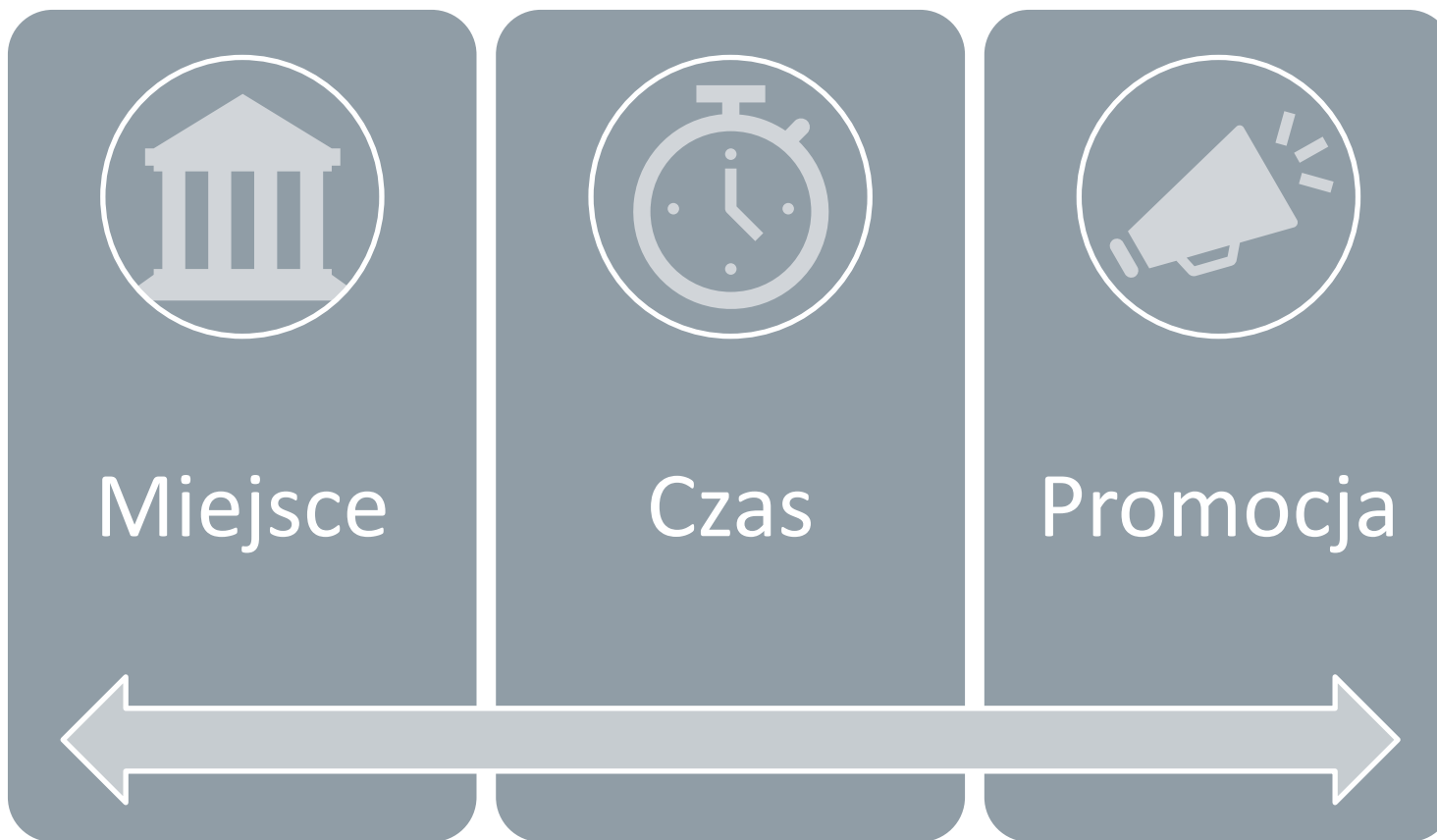
|      |      |      |      |      |      |
|------|------|------|------|------|------|
| 0,3% | 1,4% | 0,3% | 0,4% | 0,6% | 0,9% |
|------|------|------|------|------|------|

Wymagany poziom realizacji próby to 83%

|                                   |      |   |
|-----------------------------------|------|---|
| Poziom realizacji próby badawczej | 100% | Próba jest reprezentatywna pod względem liczebności |
|-----------------------------------|------|---|



# Realizacja badań







|   |  |  |    |
|---|--|--|----|
| 1 | <b>Tabela 1.</b>                             |  |    |
| 2 | <b>Liczba ankiet:</b>                        |  | 96 |
| 3 | <b>Liczba ankiet wypełnionych w całości:</b> |  | 88 |
| 4 | <b>Liczba ankiet niekompletnych:</b>         |  | 8  |
| 5 |  |  |    |
| 6 |  |  |    |
| 7 | Statystyki pytania I                         |  |    |
| 8 | <b>Tabela 2.</b>                             |  |    |

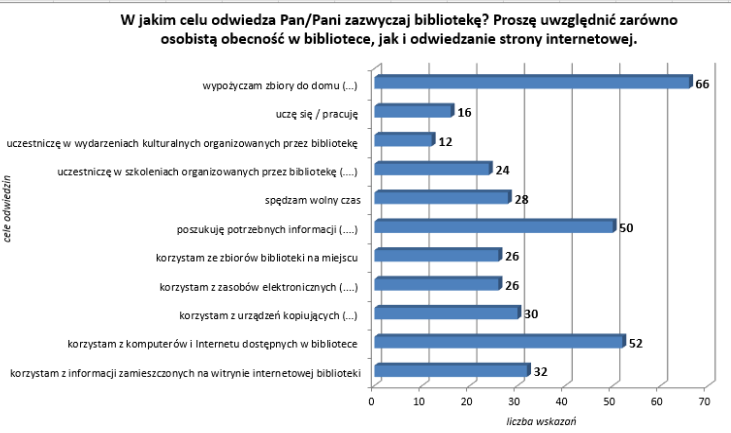
| <b>W jakim celu odwiedza Pan/Pani zazwyczaj bibliotekę? Proszę uwzględnić zarówno osobistą obecność w bibliotece, jak i odwiedzanie strony internetowej.</b> |                              |                     |                             |
|--|------------------------------|---------------------|-----------------------------|
| Odpowiedzi   | częstość (liczba odpowiedzi) | procent (od liczby) | procent (od liczby wskazań) |
| korzystam z informacji zamieszczonych na witrynie internetowej biblioteki  | 32                           | 36,36%              | 8,84%                       |
| korzystam z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece   | 52                           | 59,09%              | 14,36%                      |
| korzystam z urządzeń kopiujących (...)   | 30                           | 34,09%              | 8,29%                       |
| korzystam z zasobów elektronicznych (...)  | 26                           | 29,55%              | 7,18%                       |
| korzystam ze zbiorów biblioteki na miejscu   | 26                           | 29,55%              | 7,18%                       |
| poszukuję potrzebnych informacji (...)   | 50                           | 56,82%              | 13,81%                      |
| spędzam wolny czas   | 28                           | 31,82%              | 7,73%                       |
| uczestniczę w szkoleniach organizowanych przez bibliotekę (...)  | 24                           | 27,27%              | 6,63%                       |
| uczestniczę w wydarzeniach kulturalnych organizowanych przez bibliotekę  | 12                           | 13,64%              | 3,31%                       |
| uczę się / pracuję   | 16                           | 18,18%              | 4,42%                       |
| wypożyczam zbiory do domu (...)  | 66                           | 75,00%              | 18,23%                      |
| brak odpowiedzi  | 8                            | 8,33%               |                             |
| <b>Liczba respondentów, którzy odpowiedzieli na to pytanie</b>   | <b>88</b>                    |                     |                             |
| <b>Suma wszystkich wskazań</b>   | <b>362</b>                   |                     | <b>100,00%</b>              |

|    |  |                 |                |
|----|--|-----------------|----------------|
| 25 | Statystyki pytania II  |                 |                |
| 27 | <b>Tabela 3.</b>   |                 |                |
| 28 | <b>Jak Pan/Pani ocenia całość usług bibliotecznych? (wg skali od 1 do 5, gdzie: 1 oznacza „bardzo źle” a 5 oznacza „bardzo dobrze”).</b> |                 |                |
| 29 |  |                 |                |
| 30 | <b>Oceny</b>   | <b>częstość</b> | <b>procent</b> |
| 31 | 1  | 10              | 10,42%         |
| 32 | 2  | 6               | 6,25%          |
| 33 | 3  | 16              | 16,67%         |
| 34 | 4  | 16              | 16,67%         |
| 35 | 5  | 48              | 50,00%         |
| 36 | brak odpowiedzi  | 0               | 0,00%          |
| 37 | suma   | 96              | 100,00%        |
| 38 | <b>Średnia arytmetyczna</b>  | <b>3,90</b>     |                |

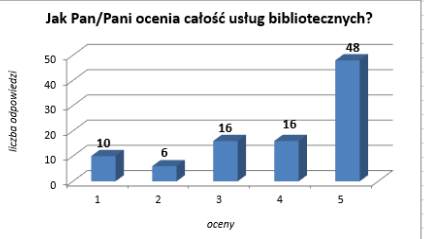
|    |  |  |  |
|----|--|--|--|
| 40 | Statystyki pytania III   |  |  |
| 42 | <b>Tabela 4.</b>   |  |  |
| 43 | <b>Jak Pan/Pani ocenia: (wg skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza „bardzo źle” a 5 oznacza „bardzo dobrze”. W przypadku, kiedy Pan/Pani nie korzysta z danej usługi lub biblioteka jej nie oferuje proszę wybrać opcję „NK - nie korzystam”).</b> |  |  |

| ocenyany aspekt   | ocena |    |    |    |    |    | średnia arytmetyczna | procent |        |        |        |        |        | brak odpowiedzi |
|---|-------|----|----|----|----|----|----------------------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------------|
|   | 1     | 2  | 3  | 4  | 5  | NK |                      | 1       | 2      | 3      | 4      | 5      | NK     |                 |
| warunki lokalowe i czytelność oznakowania w bibliotece      | 0     | 2  | 4  | 78 | 10 | 2  | 4,02                 | 0,00%   | 2,08%  | 4,17%  | 81,25% | 10,42% | 2,08%  | 0,00%           |
| wyposażenie biblioteki (...)                                | 0     | 2  | 4  | 78 | 10 | 2  | 4,02                 | 0,00%   | 2,08%  | 4,17%  | 81,25% | 10,42% | 2,08%  | 0,00%           |
| godziny otwarcia  | 0     | 2  | 80 | 2  | 10 | 2  | 3,21                 | 0,00%   | 2,08%  | 83,33% | 2,08%  | 10,42% | 2,08%  | 0,00%           |
| pracowników biblioteki                                      | 0     | 2  | 4  | 2  | 86 | 2  | 4,83                 | 0,00%   | 2,08%  | 4,17%  | 2,08%  | 89,58% | 2,08%  | 0,00%           |
| kultura obsługi (zyczliwość, nastawienie, pomoc)            | 0     | 2  | 4  | 2  | 86 | 2  | 4,83                 | 0,00%   | 2,08%  | 4,17%  | 2,08%  | 89,58% | 2,08%  | 0,00%           |
| kompetencje   | 0     | 2  | 4  | 2  | 86 | 2  | 4,83                 | 0,00%   | 2,08%  | 4,17%  | 2,08%  | 89,58% | 2,08%  | 0,00%           |
| dystrybucyjność   | 6     | 2  | 4  | 24 | 58 | 2  | 4,34                 | 6,25%   | 2,08%  | 4,17%  | 25,00% | 60,42% | 2,08%  | 0,00%           |
| zbiory drukowane, np. książki, czasopisma (...)             | 0     | 2  | 4  | 78 | 10 | 2  | 4,02                 | 0,00%   | 2,08%  | 4,17%  | 81,25% | 10,42% | 2,08%  | 0,00%           |
| zbiory audiowizualne, np. audiobooki, filmy, nagrania (...) | 0     | 2  | 4  | 78 | 10 | 2  | 4,02                 | 0,00%   | 2,08%  | 4,17%  | 81,25% | 10,42% | 2,08%  | 0,00%           |
| zasoby elektroniczne (...)                                  | 0     | 8  | 4  | 72 | 10 | 2  | 3,89                 | 0,00%   | 9,09%  | 4,55%  | 81,82% | 11,36% | 2,27%  | 0,00%           |
| zasady wypożyczeń   | 0     | 2  | 4  | 78 | 10 | 2  | 4,02                 | 0,00%   | 2,08%  | 4,17%  | 81,25% | 10,42% | 2,08%  | 0,00%           |
| czas realizacji zamówienia                                  | 0     | 2  | 10 | 72 | 10 | 2  | 3,96                 | 0,00%   | 2,08%  | 10,42% | 75,00% | 10,42% | 2,08%  | 0,00%           |
| dopuszczalna liczba egzemplarzy                             | 0     | 12 | 4  | 68 | 10 | 2  | 3,81                 | 0,00%   | 12,50% | 4,17%  | 70,83% | 10,42% | 2,08%  | 0,00%           |
| dopuszczalny okres wypożyczeń                               | 0     | 2  | 4  | 78 | 10 | 2  | 4,02                 | 0,00%   | 2,08%  | 4,17%  | 81,25% | 10,42% | 2,08%  | 0,00%           |
| usługi informacyjne (...)                                   | 0     | 2  | 10 | 72 | 10 | 2  | 3,96                 | 0,00%   | 2,08%  | 10,42% | 75,00% | 10,42% | 2,08%  | 0,00%           |
| wydarzenia kulturalne organizowane przez bibliotekę         | 0     | 6  | 2  | 66 | 8  | 14 | 3,93                 | 0,00%   | 6,25%  | 2,08%  | 68,75% | 8,33%  | 14,58% | 0,00%           |
| ofercie edukacyjną (...)                                    | 0     | 2  | 2  | 70 | 8  | 14 | 4,02                 | 0,00%   | 2,08%  | 2,08%  | 72,92% | 8,33%  | 14,58% | 0,00%           |
| witrynie internetowej biblioteki (...)                      | 2     | 2  | 0  | 82 | 8  | 2  | 3,98                 | 2,08%   | 2,08%  | 0,00%  | 85,42% | 8,33%  | 2,08%  | 0,00%           |
| możliwość korzystania z komputerów i Internetu (...)        | 0     | 2  | 2  | 82 | 8  | 2  | 4,02                 | 0,00%   | 2,08%  | 2,08%  | 85,42% | 8,33%  | 2,08%  | 0,00%           |
| możliwość korzystania z urządzeń kopiujących (...)          | 0     | 2  | 2  | 82 | 8  | 2  | 4,02                 | 0,00%   | 2,08%  | 2,08%  | 85,42% | 8,33%  | 2,08%  | 0,00%           |

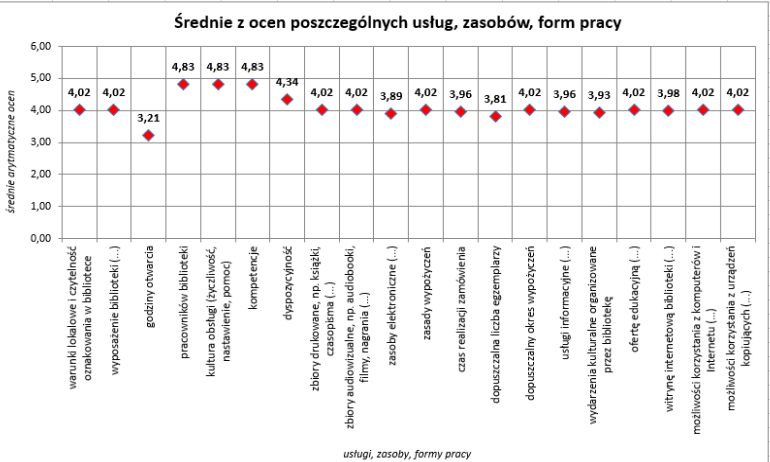
Wykres 1.



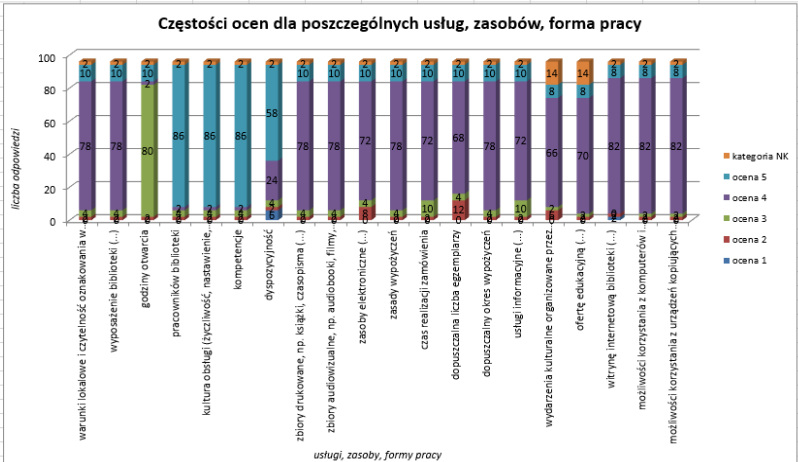
Wykres 2.



Wykres 3.



Wykres 4.



C71 =LICZ.WARUNKI("dane surowe"!\$F:\$F;"cele odwiedzin";"dane surowe"!\$AK:\$AK;"doktorant")

Instrukcja odczytywania tabeli, Wiersze i kolumny, Procenty są obliczane dla zmiennych niezależnych, Należy porównywać dane w wierszach...

Cechy społeczno-demograficzne - analiza podgrup

wiek i status Tabela 11

Table with columns: wiek, płęć, częstości, procenty, suma: wiek. Rows include 16-19, 20-24, 25-44, 45-60, 60+, powyżej 60 lat, suma: płęć.

Table with columns: status, wiek, częstości, procenty, suma: status. Rows include student, doktorant, pracownik, inny, suma: wiek.

wiek i częstotliwość odwiedzin Tabela 13

Table with columns: częstotliwość odwiedzin, wiek, częstości, procenty, suma: status. Rows include kilka razy w tygodniu, kilka razy w miesiącu, przynajmniej raz w miesiącu, rzadziej niż raz w miesiącu, przynajmniej raz w roku, korzystam sporadycznie, suma: wiek.

Table with columns: częstotliwość odwiedzin, wiek, częstości, procenty, suma: częstotliwość. Rows include kilka razy w tygodniu, kilka razy w miesiącu, przynajmniej raz w miesiącu, rzadziej niż raz w miesiącu, przynajmniej raz w roku, korzystam sporadycznie, suma: status.

płęć i częstotliwość odwiedzin Tabela 14

Table with columns: częstotliwość odwiedzin, płęć, częstości, procenty, suma: częstotliwość. Rows include kilka razy w tygodniu, kilka razy w miesiącu, przynajmniej raz w miesiącu, rzadziej niż raz w miesiącu, przynajmniej raz w roku, korzystam sporadycznie, suma: płęć.

Table with columns: częstotliwość odwiedzin, status, częstości, procenty, suma: częstotliwość. Rows include kilka razy w tygodniu, kilka razy w miesiącu, przynajmniej raz w miesiącu, rzadziej niż raz w miesiącu, przynajmniej raz w roku, korzystam sporadycznie, suma: status.

Cele odwiedzin

wiek i cele odwiedzin Tabela 17

Table with columns: cele odwiedzin, wiek, częstości, procenty, suma: cele. Rows include korzystam z informacji zamieszczonych na witrynie internetowej biblioteki, korzystam z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece, korzystam z urządzeń kopiujących (...), korzystam z zasobów elektronicznych (...), korzystam ze zbiorów biblioteki na miejscu, poszukuję potrzebnych informacji (...), spędzam wolny czas, uczestniczę w szkoleniach organizowanych przez bibliotekę (...), uczestniczę w wydarzeniach kulturalnych organizowanych przez bibliotekę, ucze się / pracuję, wypoczącam zbory do domu (...), suma: wiek.

Table with columns: cele odwiedzin, wiek, częstości, procenty, suma: cele. Rows include korzystam z informacji zamieszczonych na witrynie internetowej biblioteki, korzystam z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece, korzystam z urządzeń kopiujących (...), korzystam z zasobów elektronicznych (...), korzystam ze zbiorów biblioteki na miejscu, poszukuję potrzebnych informacji (...), spędzam wolny czas, uczestniczę w szkoleniach organizowanych przez bibliotekę (...), uczestniczę w wydarzeniach kulturalnych organizowanych przez bibliotekę, ucze się / pracuję, wypoczącam zbory do domu (...), suma: status.

status i cele odwiedzin Tabela 18

Table with columns: cele odwiedzin, status, częstości, procenty, suma: cele. Rows include korzystam z informacji zamieszczonych na witrynie internetowej biblioteki, korzystam z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece, korzystam z urządzeń kopiujących (...), korzystam z zasobów elektronicznych (...), korzystam ze zbiorów biblioteki na miejscu, poszukuję potrzebnych informacji (...), spędzam wolny czas, uczestniczę w szkoleniach organizowanych przez bibliotekę (...), uczestniczę w wydarzeniach kulturalnych organizowanych przez bibliotekę, ucze się / pracuję, wypoczącam zbory do domu (...), suma: status.

Table with columns: cele odwiedzin, status, częstości, procenty, suma: cele. Rows include korzystam z informacji zamieszczonych na witrynie internetowej biblioteki, korzystam z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece, korzystam z urządzeń kopiujących (...), korzystam z zasobów elektronicznych (...), korzystam ze zbiorów biblioteki na miejscu, poszukuję potrzebnych informacji (...), spędzam wolny czas, uczestniczę w szkoleniach organizowanych przez bibliotekę (...), uczestniczę w wydarzeniach kulturalnych organizowanych przez bibliotekę, ucze się / pracuję, wypoczącam zbory do domu (...), suma: status.

## I stopnia

- globalny wskaźnik
- wskaźniki szczegółowe
- sposoby korzystania z biblioteki
- cechy społ.-demograf.
- pytanie otwarte

## II stopnia

- porównania podgrup
- związki przyczynowo- skutkowe

## III stopnia

- zmiany na przestrzeni czasu



Ankieta



Ankieta  
elektroniczna



Poradnik



Arkusz do wyznaczenia  
wielkości próby badanej



Arkusze do analiz  
danych i analiz dynamiki



Wzór raportu z  
badań



Filmy instruktażowe



# Dziękuję za uwagę

Edyta Strzelczyk

[edyta.strzelczyk@pw.edu.pl](mailto:edyta.strzelczyk@pw.edu.pl)

Tel. +48 (22) 234 7176

