

PODSUMOWANIE ODPOWIEDZI NA PYTANIA ANKIETY „BADANIE SATYSFAKCJI UŻYTKOWNIKÓW KOSZALIŃSKIEJ BIBLIOTEKI PUBLICZNEJ” 1.10 - 30.11.2020 r.

Koszalińska Biblioteka Publiczna jest nowoczesną instytucją kultury, której stały rozwój związany jest z zaspokajaniem potrzeb użytkowników. Chcemy stale rozwijać ofertę biblioteki dla czytelników obecnych i potencjalnych. Bardzo sobie cenimy uwagi naszych użytkowników do sposobu funkcjonowania biblioteki. W celu uzyskania oceny jakości usług biblioteki i rozpoznania potrzeb, zachęciliśmy czytelników do wypełnienia anonimowej ankiety pt. „Badanie satysfakcji użytkowników Koszalińskiej Biblioteki Publicznej”.

Kwestionariusz ankiety został umieszczony na stronie internetowej i profilu facebookowym biblioteki, rozesłano go też za pomocą newslettera do każdego czytelnika, który udostępnił bibliotece adres poczty internetowej, można było go wypełnić w każdej agendzie w formie wydrukowanej.

Formularz ankiety składał się z 5 pytań i metryczki związanej z informacjami statystycznymi respondentów takimi, jak płeć, wiek, zajęcie.

Pytania zaczerpnięto ze standaryzowanej ankiety zalecanej przez Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich i Bibliotekę Narodową. Odpowiedzi były zbierane **od 1 października do 30 listopada 2020 r.**

W ankiecie internetowej uzyskano **169** odpowiedzi. Wśród respondentów **73,4%** stanowiły kobiety, a **26,6%** mężczyźni.

Wiek respondentów przedstawiał się następująco: największą grupę, bo **42%**, stanowiły osoby w wieku 25-44, **32%** respondentów należy do kategorii 45-60 lat, **22,5%** to osoby w wieku powyżej 60 roku życia, z grupy wiekowej 20-24 lata rekrutowało się **3%** respondentów ankiety, tylko **0,5%** respondentów stanowili 16-19.latkowie.

Jeśli chodzi o rodzaj zajęcia wykonywanego przez respondentów, to **71%** z nich jest osobami pracującymi, **23,7%** - to emeryci, **3,6%** stanowią uczący się, a **1,7%** - to osoby niepracujące.

Spytaliśmy też respondentów o częstotliwość kontaktów z biblioteką. Najliczniejszą grupę – **44,4%** stanowiły osoby korzystające z biblioteki przynajmniej raz w miesiącu, drugą pod względem liczebności – **32%** stanowiły osoby korzystające z biblioteki kilka razy w miesiącu, **13%** - rzadziej niż raz w miesiącu, **5,9%** - kilka razy w tygodniu, **4,1%** - przynajmniej raz w roku, **0,6%** - sporadycznie – rzadziej niż raz w roku.

Pokrótkie przedstawię wyniki ankiety.

W pierwszym punkcie pytaliśmy, w jakim celu użytkownicy odwiedzają Koszalińską Bibliotekę Publiczną? Można było wskazać kilka odpowiedzi.

Najwięcej osób wskazało na wypożyczanie zbiorów - aż **95,9%** tj. 162 osoby. **30,8%** (50 osób) uczestniczy w wydarzeniach kulturalnych; **24,3%** (41 osób) korzysta z zasobów elektronicznych; **20,7%** (35 osób) korzysta ze strony internetowej; **17,8%** (30 osób) poszukuje informacji naukowych; **16%** (27 osób) korzysta ze zbiorów na miejscu; **18,9%** (15 osób) spędza wolny czas w bibliotece; **8,3%** (14 osób) pracuje, uczy się w bibliotece; **7,7%** (13 osób) korzysta z komputerów i internetu; **5,3%** (9 osób) korzysta z urządzeń kopiujących; **3%** (5 osób) uczestniczy w szkoleniach organizowanych w bibliotece; inne, niewymienione zajęcia wskazały 3 osoby, co stanowi **1,8%** wszystkich odpowiedzi.

W drugim pytaniu respondenci ocenili organizację udostępniania zbiorów, w skali od 1 do 5. Ocenie poddaliśmy:

1. godziny otwarcia biblioteki. Większość odpowiedzi to były 5 i 4 (144 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,39**.
2. zasady wypożyczeń. Tu również większość odpowiedzi to były 5 i 4 (150 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,56**.
3. czas realizacji zamówienia. zasady wypożyczeń (liczba egzemplarzy, czas przetrzymywania i in.) Większość odpowiedzi to były 5 i 4 (149 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,65**.

4. dopuszczalną liczbę egzemplarzy. Większość odpowiedzi to były 5 i 4 (134 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,29**.
5. dopuszczalny okres wypożyczeń. Większość odpowiedzi to były 5 i 4 (137 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,37**.
6. kulturę obsługi. Większość odpowiedzi to były 5 i 4 (152 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,62**.

W trzecim pytaniu respondenci ocenili w skali od 1 do 5 ofertę biblioteki:

1. zbiory drukowane biblioteki (książki, czasopisma i in.) Większość odpowiedzi to były 5, 4 (136 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,28**.
2. zbiory audiowizualne (audiobooki, filmy, płyty muzyczne i in.) Większość odpowiedzi nt. zbiorów to były 5, 4 (53 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **3,9**. 96 osób odpowiedziało, że nie korzysta z tego rodzaju zbiorów.
3. zasoby elektroniczne (ebooki, w tym LEGIMI i in.) Większość odpowiedzi nt. zbiorów to były 5, 4 (48 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **3,89**. 97 osób odpowiedziało, że nie korzysta z tego rodzaju zbiorów.
4. usługi informacyjne (informacja o zbiorach i in.) Większość odpowiedzi to były 5, 4 (97 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,2**. 50 osób odpowiedziało, że nie korzysta z tej usługi.
5. wydarzenia kulturalne (różnorodne imprezy biblioteczne i in.) Większość odpowiedzi to były 5, 4 (93 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,33**. 63 osoby odpowiedziały, że nie korzystają z tej oferty.
6. ofertę edukacyjną (szkolenia, kursy, warsztaty i in.) Większość odpowiedzi dotyczących tych działań to były 5, 4 (45 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **3,79**. 108 osób odpowiedziało, że nie korzysta z tej oferty.
7. witrynę internetową. Większość odpowiedzi to były 5, 4 (118 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,25**. Niestety aż 108 osób odpowiedziało, że nie korzysta z tej oferty. 30 osoby odpowiedziały, że nie korzysta ze strony internetowej.

W czwartym pytaniu respondenci ocenili w skali od 1 do 5, całokształt usług bibliotecznych. Zdecydowana większość respondentów oceniła bibliotekę na 5 (104 osoby). 4. otrzymała biblioteka od 54 osób, 3. – od 7 osób, 2 – od 1. osoby, a 1. – od 3 osób.

W piątym pytaniu poprosiliśmy respondentów ankiety o sugestie i uwagi do funkcjonowania biblioteki. Większość odpowiedzi wskazywała na brak uwag do sposobu działania biblioteki lub zawierała pochwałę pracy biblioteki, także konkretnych filii i bibliotekarek. Takich odpowiedzi było 104.

66. odpowiedzi zawierających uwagi dla lepszego funkcjonowania biblioteki można podzielić na kilka tematów.

- Zmiana godzin otwarcia – 17 wskazań
- Zbiory, nowości w wypożyczalni, mediatece, filiach – 10 wskazań
- Legimi – więcej kodów i na różnych czytnikach – 8 wskazań
- Obsługa czytelników – 5 wskazań
- Dłuższy czas wypożyczenia – 4 wskazania
- Odejście od rewersów – 3 wskazania
- Bardziej intuicyjne wyszukiwanie w systemie komputerowym – 3 wskazania
- Błędy w zamówieniach – 2 wskazania
- Niezadowolenie ze strony internetowej – 2 wskazania
- Łatwiejsze sprawdzenie historii wypożyczeń – 1 wskazanie
- Niedogodności w pandemii – 1 wskazanie
- Nowe media, więcej wirtualnych baz – 1 wskazanie
- Odbiór książek w dowolnej filii – 1 wskazanie
- Kłopoty z parkowaniem – 1 wskazanie
- Lepsza promocja czytelnictwa – 1 wskazanie
- Kłopoty starej kadry – 1 wskazanie

- Wolny dostęp do zbiorów – 1 wskazanie
- Całodobowa wrzutnia do zbiorów – 1 wskazanie
- Powrót zajęć z dziećmi – 1 wskazanie
- Zdalnie odzyskiwane hasło – 1 wskazanie
- Dwa mailowe przypomnienia o zwrocie zbiorów – 1 wskazanie

Podsumowując odpowiedzi na ankietę internetową „Badanie satysfakcji użytkowników Koszalińskiej Biblioteki Publicznej” należy zauważyć, że respondenci, którzy odpowiedzieli na pytania, postrzegają bibliotekę średnio na 4 z plusem. Organizację udostępniania zbiorów średnio na **4,48**. Zbiory średnio na **4,09**. Całość oferty na **4,5**. Możemy być zadowoleni z wyniku, ale mamy jeszcze co poprawić.