

PODSUMOWANIE ODPOWIEDZI NA PYTANIA ANKIETY „BADANIE SATYSFAKCJI UŻYTKOWNIKÓW KOSZALIŃSKIEJ BIBLIOTEKI PUBLICZNEJ” 1.10 - 30.11.2022 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, błędy poprawiamy. 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 2022 r.**

W ankiecie internetowej uzyskano **119** odpowiedzi, z czego **87** zostało wypełnionych online, a **32** w formie drukowanej. Wśród respondentów **78,2%** stanowiły kobiety, a **21,8%** mężczyźni.

Wiek respondentów przedstawiał się następująco: największą grupę, bo **37%** respondentów to osoby w wieku powyżej 60 roku życia, **36,1%** stanowiły osoby w wieku 25-44, **21%** należy do kategorii 45-60 lat, z grupy wiekowej 20-24 lata rekrutowało się **3,4%** respondentów ankiety, **2,5%** respondentów stanowili 16-19.latkowie, nie dostaliśmy żadnej odpowiedzi od czytelnika z grupy wiekowej 13-15 lat.

Jeśli chodzi o rodzaj zajęcia wykonywanego przez respondentów, to **58%** z nich jest osobami pracującymi, **35,3%** - to emeryci, **5%** stanowią uczący się, a **1,7%** - to osoby niepracujące.

Spytaliśmy też respondentów o częstotliwość kontaktów z biblioteką. Najliczniejszą grupę – **43,7%** stanowiły osoby korzystające z biblioteki przynajmniej raz w miesiącu, drugą pod względem liczebności – **37,8%** stanowiły osoby korzystające z biblioteki kilka razy w miesiącu, **8,4%** - kilka razy w tygodniu, **5,9%** - rzadziej niż raz w miesiącu, **1,7%** - przynajmniej raz w roku, **1,7%** - sporadycznie – rzadziej niż raz w roku, inaczej, jak? **0,8%** - bez podania innego sposobu .

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 do domu - aż **98,3%** tj. 117 osób. **36,1%** (43 osoby) korzysta ze strony internetowej; **32,8%** (39 osób) uczestniczy w wydarzeniach kulturalnych; **23,5%** (28 osób) korzysta z zasobów elektronicznych; **17,6%** (21 osób) poszukuje informacji naukowych; **15,1%** (18 osób) spędza wolny czas w bibliotece; **7,6%** (9 osób) korzysta ze zbiorów na miejscu; **5%** (6 osób) pracuje, uczy się w bibliotece; **5%** (6 osób) korzysta z urządzeń kopiujących; **3,4%** (4 osoby) korzysta z komputerów i Internetu; **1,7%** (2 osoby) uczestniczy w szkoleniach organizowanych w bibliotece; inne zajęcia – grę w gry stolikowe, słuchanie muzyki wskazały 2 osoby, co stanowi **1,7%** 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 (101 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,47**.
2. zasady wypożyczeń. Tu również większość odpowiedzi to były 5 i 4 (110 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,71**.

3. czas realizacji zamówienia. zasady wypożyczeń (liczba egzemplarzy, czas przetrzymywania i in.) Większość odpowiedzi to były 5 i 4 (108 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,81**.
4. dopuszczalną liczbę egzemplarzy. Większość odpowiedzi to były 5 i 4 (103 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,56**.
5. dopuszczalny okres wypożyczeń. Większość odpowiedzi to były 5 i 4 (98 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,46**.
6. kulturę obsługi. Większość odpowiedzi to były 5 i 4 (109 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,83**.

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 (105 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,57**.
2. zbiory audiowizualne (audiobooki, filmy, płyty muzyczne i in.) Większość odpowiedzi nt. zbiorów to były 5, 4 (42 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,45**. 71 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 (34 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,87**. 83 osoby odpowiedziały, że nie korzystają z tego rodzaju zbiorów.
4. usługi informacyjne (informacja o zbiorach i in.) Większość odpowiedzi to były 5, 4 (59 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,55**. 44 osoby odpowiedziały, że nie korzystają z tej usługi.
5. wydarzenia kulturalne (różnorodne imprezy biblioteczne i in.) Większość odpowiedzi to były 5, 4 (63 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,6**. 51 osób odpowiedziało, że nie korzysta z tej oferty.
6. ofertę edukacyjną (szkolenia, kursy, warsztaty i in.) Większość odpowiedzi dotyczących tych działań to było 5 (21 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,38%**. 84 osoby odpowiedziały, że nie korzystają z tej oferty.
7. witrynę internetową. Większość odpowiedzi to były 5, 4 (85 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,44**. 19 osób odpowiedziało, 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 (86 osób). 4. otrzymała biblioteka od 28 osób, 3. – od 3 osób, 2. – od 1 osoby i 1. – od 1 osoby. Średnia ocen wyniosła **4,66**.

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 87.

32 odpowiedzi zawierające uwagi dla lepszego funkcjonowania biblioteki można podzielić na kilkanaście postulatów. Oto one:

- Więcej nowości w wypożyczalni, filiach, kontynuowanie serii, wydania wielotomowe w jednej agendzie, filmy oskarowe i klasyczne w mediatece – 12 wskazań
- Bardziej intuicyjne wyszukiwanie w systemie komputerowym – 6 wskazań
- Poprawienie obsługi czytelników (uprzejmość, komunikatywność) – 5 wskazań
- Zmiany w godzinach otwarcia biblioteki, filie od 9.00 – 3 wskazania
- Zbyt krótki okres wypożyczenia książek – 2 wskazania
- Brak możliwości wypożyczenia bez karty – 2 wskazania
- Bardziej intuicyjna strona internetowa – 1 wskazanie
- Brak kółka literackiego, w możliwością wydania tomiku – 1 wskazanie
- Za mało imprez dla młodych – 1 wskazanie
- Informacja o nagrodach literackich polskich i zagranicznych – 1 wskazanie
- Konieczność obsługi w informacji – 1 wskazanie
- Rezerwacja czasopism – 1 wskazanie
- Utworzenie filii bibliotecznej na os. Unii Europejskiej – 1 wskazanie

- Ułatwienie selekcji tytułów w historii wypożyczeń – 1 wskazanie
- Odbiór książek i możliwość przedłużenia w dowolnej filii – 1 wskazanie
- Całodobowa wrzutnia do zbiorów, książkomat – 1 wskazanie
- Konieczność okazania wypożyczonych książek przy 3.przedłużeniu – 1 wskazanie
- Możliwości oddania zbiorów w dowolnej agendzie – 1 wskazanie
- Ebooki z Legimi czytane na urządzeniu Kindle'a – 1 wskazanie (od lutego 2023)
- Płatności elektroniczne przy zapłacie za karę – 1 wskazanie (Jest możliwość opłaty przelewem, a od stycznia 2023 r. w Budynku Głównym -kartą.)
- Brak kawiarni - 1 wskazanie (Jest automat kawowy)

Podsumowując odpowiedzi na ankietę internetową „Badanie satysfakcji użytkowników Koszalińskiej Biblioteki Publicznej w 2022 r.” należy zauważyć, że respondenci, którzy odpowiedzieli na pytania, postrzegają bibliotekę średnio na 4 z dużym plusem (4,66). Organizację udostępniania zbiorów oceniono średnio na **4,64** (w poprzednim roku: 4,54). Zbiory oceniono średnio na **4,63** (w poprzednim roku - 4,26). Całość oferty - na **4,55**. Wyniki poprawiliśmy, więc możemy być zadowoleni, jednak wciąż pracujemy nad usprawnieniem naszych działań ku jeszcze większemu zadowoleniu czytelników. Spełniamy też w miarę możliwości postulaty respondentów ankiety. Do tej pory na prośbę czytelników:

1. zwiększyliśmy liczbę kodów LEGIMI
2. odeszliśmy od konieczności drukowania rewersów
3. utworzyliśmy wypożyczalnię z wolnym dostępem do zbiorów
4. umożliwiliśmy samodzielne zdalne odzyskiwanie hasła do konta czytelnika

Nad postulatami z tegorocznej ankiety też się pochylimy z uwagą i co możliwe poprawimy.

