

PODSUMOWANIE ODPOWIEDZI NA PYTANIA ANKIETY „BADANIE SATYSFAKCJI UŻYTKOWNIKÓW KOSZALIŃSKIEJ BIBLIOTEKI PUBLICZNEJ” 1.10 - 30.11.2023 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 agencji 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 2023 r.**

W ankiecie internetowej uzyskano **184** odpowiedzi, z czego **146** zostało wypełnionych online, a **38** w formie drukowanej. Wśród respondentów **78,3%** stanowiły kobiety, a **21,7%** mężczyźni.

Wiek respondentów przedstawiał się następująco: największą grupę, bo **32,6%** respondentów to osoby w wieku powyżej 60 roku życia, **31%** stanowiły osoby w wieku 25-44, **29,9%** należy do kategorii 45-60 lat, z grupy wiekowej 20-24 lata rekrutowało się **2,7%** respondentów ankiety, **2,2%** respondentów stanowili 16-19.latkowie, a z z grupy wiekowej 13-15 lat - **1,6%**.

Jeśli chodzi o rodzaj zajęcia wykonywanego przez respondentów, to **56,5%** z nich jest osobami pracującymi, **32,6%** - to emeryci, **7,1%** stanowią uczący się, a **3,8%** - to osoby niepracujące.

Spytaliśmy też respondentów o częstotliwość kontaktów z biblioteką. Najliczniejszą grupę – **42,4%** stanowiły osoby korzystające z biblioteki przynajmniej raz w miesiącu, drugą pod względem liczebności – **40,2%** stanowiły osoby korzystające z biblioteki kilka razy w miesiącu, **9,2%** - rzadziej niż raz w miesiącu, **3,3%** - kilka razy w tygodniu, **2,2%** - przynajmniej raz w roku, **0,5%** - sporadycznie – rzadziej niż raz w roku, inaczej, jak? **2,2%** - z różnych powodów, wykupienia Legimi i in.

Pokrótkie przedstawię wyniki ankiety.

W pierwszym punkcie pytaliśmy, w jakim celu użytkownicy odwiedzają Koszalińską Bibliotekę Publiczną? Można było wskazać kilka odpowiedzi, dlatego suma wyników jest większa od 100%.

Najwięcej osób wskazało na wypożyczanie zbiorów do domu - aż **96,7%** tj. 178 osób. **42,9%** (79 osób) uczestniczy w wydarzeniach kulturalnych; **41,3%** (76 osób) korzysta ze strony internetowej; **15,2%** (28 osób) spędza wolny czas w bibliotece; **13,6%** (25 osób) korzysta z zasobów elektronicznych; **13,6%** (25 osób) poszukuje informacji naukowych; **10,9%** (20 osób) korzysta ze zbiorów na miejscu; **8,2%** (15 osób) pracuje, uczy się w bibliotece; **5,4%** (10 osób) korzysta z komputerów i Internetu; **4,3%** (8 osób) uczestniczy w szkoleniach organizowanych w bibliotece; **2,7%** (5 osób) korzysta z urządzeń kopiujących; inne zajęcia – Legimi, spotkania autorskie, przyprowadzanie dziecka do biblioteki wskazały 3 osoby, co stanowi **1,5%** 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 (162 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,51**.

2. zasady wypożyczeń. Tu również większość odpowiedzi to były 5 i 4 (161 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,63**.
3. czas realizacji zamówienia. zasady wypożyczeń (liczba egzemplarzy, czas przetrzymywania i in.) Większość odpowiedzi to były 5 i 4 (165 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,77**.
4. dopuszczalną liczbę egzemplarzy. Większość odpowiedzi to były 5 i 4 (150 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,49**.
5. dopuszczalny okres wypożyczeń. Większość odpowiedzi to były 5 i 4 (147 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,38**.
6. kulturę obsługi. Większość odpowiedzi to były 5 i 4 (168 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,80**.

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 (162 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,58**.
2. zbiory audiowizualne (audiobooki, filmy, płyty muzyczne i in.) Większość odpowiedzi nt. zbiorów to były 5, 4 (63 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,31**. 106 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 (55 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,28**. 114 osób odpowiedziały, że nie korzystają z tego rodzaju zbiorów.
4. usługi informacyjne (informacja o zbiorach i in.) Większość odpowiedzi to były 5, 4 (105 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,52**. 67 osoby odpowiedziały, że nie korzystają z tej usługi.
5. wydarzenia kulturalne (różnorodne imprezy biblioteczne i in.) Większość odpowiedzi to były 5, 4 (128 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,66**. 46 osób odpowiedziało, że nie korzysta z tej oferty.
6. ofertę edukacyjną (szkolenia, kursy, warsztaty i in.) Większość odpowiedzi dotyczących tych działań to były 5, 4 (68 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,40**. 104 osoby odpowiedziały, że nie korzystają z tej oferty.
7. witrynę internetową. Większość odpowiedzi to były 5, 4 (139 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,58**. 32 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 (131 osób). 4. otrzymała biblioteka od 46 osób, 3. – od 5 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. Takich odpowiedzi było 140 (76%). 44 odpowiedzi zawierające uwagi dla lepszego funkcjonowania biblioteki można podzielić na kilkanaście postulatów. Oto one:

- Zbiory (więcej nowości w wypożyczalni, filiach, więcej fantastyki, literatury młodzieżowej, wydania wielotomowe w jednej agendzie, nowości filmowe na DVD w Mediatece) – 9 wskazań
- Legimi (za mało kodów) – 8 wskazań
- Godziny otwarcia biblioteki (m. in. dłużej czynne, filie od 9.00, czynne w niedzielę) – 6 wskazań
- Zbyt krótki okres wypożyczenia książek – 5 wskazań
- Poprawienie obsługi czytelników (uprzejmość, komunikatywność) – 5 wskazań
- Brak możliwości wypożyczenia bez karty – 2 wskazania
- Internetowa obsługa konta czytelnika (kłopoty z logowaniem, możliwość płatności online, lepsza e-półka) – 2 wskazania
- Całodobowa wrzutnia do zbiorów, książkomat – 2 wskazania
- Konieczność okazania wypożyczonych książek przy 3.przedłużeniu – 2 wskazania
- Konieczność obsługi w informacji – 1 wskazanie

- Bookcrossing całą dobę w miesiącach letnich - 1 wskazanie
- Cicha sala do nauki; cichsze wygodniejsze meble w czytelni – 1 wskazanie
- Poprawa interpunkcji autorów wpisów na stronie, FB – 1 wskazanie

Podsumowując odpowiedzi na ankietę internetową „Badanie satysfakcji użytkowników Koszalińskiej Biblioteki Publicznej w 2023 r.” należy zauważyć, że respondenci, którzy odpowiedzieli na pytania, postrzegają bibliotekę średnio na 4 z dużym plusem (**4,66**) – tak jak w poprzednim badaniu. Organizację udostępniania zbiorów oceniono średnio na **4,6**. Zbiory oceniono średnio na **4,39**. Całość oferty - na **4,51**. Wyniki są dla biblioteki bardzo dobre, cieszymy się z pozytywnych opinii, które nazywamy „głaskami”: „Nie zmieniajcie się, Koszalińska Biblioteka jest wspaniała!”, „Po co usprawniać coś co doskonale działa”, „Zasoby biblioteczne bardzo dobre. Świetny dostęp do katalogu on-line. Pracownicy z wysoką kulturą osobistą i ogromną wiedzą o zbiorach bibliotecznych. Gratulacje.” „Biblioteka funkcjonuje na 5”, „Bardzo dobra organizacja, profesjonalna sympatyczna obsługa POLECAM”.

Oczywiście nie „siadamy na laurach” i pracujemy nad usprawnieniem naszych działań ku jeszcze większemu zadowoleniu czytelników. Spełniamy też w miarę możliwości postulaty respondentów ankiety.

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

Na początek interpunkcję piszącej te słowa autorki wpisu na stronie internetowej...