

PODSUMOWANIE ODPOWIEDZI NA PYTANIA ANKIETY „BADANIE SATYSFAKЦИИ UŻYTKOWNIKÓW KOSZALIŃSKIEJ BIBLIOTEKI PUBLICZNEJ” 1.10 - 30.11.2021 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.

Do przygotowania ankiety i zbierania oraz podsumowania odpowiedzi wykorzystano formularz Google’a.

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 2021 r.**

W ankiecie internetowej uzyskano **236** odpowiedzi, z czego **159** zostało wypełnionych online, a **77** w formie drukowanej. Wśród respondentów **76,3%** stanowiły kobiety, a **23,7%** mężczyźni.

Wiek respondentów przedstawiał się następująco: największą grupę, bo **39,4%**, stanowiły osoby w wieku 25-44, **32,2%** respondentów to osoby w wieku powyżej 60 roku życia, **21,6%** należy do kategorii 45-60 lat, z grupy wiekowej 20-24 lata rekrutowało się **4,2%** respondentów ankiety, **2,2%** respondentów stanowili 16-19-latkowie, dostaliśmy też 1 odpowiedź od czytelnika z grupy wiekowej 13-15 lat, co stanowi **0,4%**.

Jeśli chodzi o rodzaj zajęcia wykonywanego przez respondentów, to **60,6%** z nich jest osobami pracującymi, **29,2%** - to emeryci, **5,9%** stanowią uczący się, a **4,3%** - to osoby niepracujące.

Spytaliśmy też respondentów o częstotliwość kontaktów z biblioteką. Najliczniejszą grupę – **43,6%** stanowiły osoby korzystające z biblioteki przynajmniej raz w miesiącu, drugą pod względem liczebności – **37,3%** stanowiły osoby korzystające z biblioteki kilka razy w miesiącu, **9,3%** - rzadziej niż raz w miesiącu, **5,9%** - kilka razy w tygodniu, **2,1%** - przynajmniej raz w roku, **1,4%** - sporadycznie – rzadziej niż raz w roku, inaczej, jak **0,4%** - 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 - aż **97,9%** tj. 231 osób. **30,9%** (73 osoby) uczestniczy w wydarzeniach kulturalnych; **20,3%** (48 osób) korzysta ze strony internetowej; **16,5%** (39 osób) korzysta z zasobów elektronicznych; **16,1%** (38 osób) poszukuje informacji naukowych; **14,4%** (34 osób) korzysta ze zbiorów na miejscu; **12,7%** (30 osób) spędza wolny czas w bibliotece; **11,9%** (28 osób) pracuje, uczy się w bibliotece; **6,8%** (16 osób) korzysta z komputerów i Internetu; **5,5%** (13 osób) korzysta z urządzeń kopiujących; **3%** (5 osób) uczestniczy w szkoleniach organizowanych w bibliotece; inne, niewymienione zajęcia wskazały 3 osoby, co stanowi **1,3%** 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 (200 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,4**.

2. zasady wypożyczeń. Tu również większość odpowiedzi to były 5 i 4 (212 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,59**.
3. czas realizacji zamówienia. zasady wypożyczeń (liczba egzemplarzy, czas przetrzymywania i in.) Większość odpowiedzi to były 5 i 4 (207 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,7**.
4. dopuszczalną liczbę egzemplarzy. Większość odpowiedzi to były 5 i 4 (196 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,44**.
5. dopuszczalny okres wypożyczeń. Większość odpowiedzi to były 5 i 4 (189 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,37**.
6. kulturę obsługi. Większość odpowiedzi to były 5 i 4 (216 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,75**.

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 (205 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,37**.
2. zbiory audiowizualne (audiobooki, filmy, płyty muzyczne i in.) Większość odpowiedzi nt. zbiorów to były 5, 4 (75 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,22**. 140 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 (68 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,23**. 150 osób odpowiedziało, że nie korzysta z tego rodzaju zbiorów.
4. usługi informacyjne (informacja o zbiorach i in.) Większość odpowiedzi to były 5, 4 (145 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,54**. 76 osób odpowiedziało, że nie korzysta z tej usługi.
5. wydarzenia kulturalne (różnorodne imprezy biblioteczne i in.) Większość odpowiedzi to były 5, 4 (124 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,31**. 89 osób odpowiedziało, że nie korzysta z tej oferty.
6. ofertę edukacyjną (szkolenia, kursy, warsztaty i in.) Większość odpowiedzi dotyczących tych działań to było 5 (45 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **3,86**. 149 osób odpowiedziało, że nie korzysta z tej oferty.
7. witrynę internetową. Większość odpowiedzi to były 5, 4 (143 odpowiedzi), średnia ocen wyniosła **4,29**. 62 osoby odpowiedziały, że nie korzystają ze strony internetowej.

W czwartym pytaniu respondenci ocenili w skali od 1 do 5, całokształt usług bibliotecznych. Zdecydowana większość respondentów oceniła bibliotekę na 5 (153 osoby). 4. otrzymała biblioteka od 67 osób, 3. – od 13 osób, 2. – od 3 osób, a 1. nie dał nam nikt. Średnia ocen wyniosła **4,57**

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 169.

67 odpowiedzi zawierających uwagi dla lepszego funkcjonowania biblioteki można podzielić na kilkanaście postulatów. Oto one:

- Więcej nowości w wypożyczalni, mediatece, filiach, kontynuowanie serii, wydania wielotomowe w jednej agendzie, – 15 wskazań
- Zmiany w godzinach otwarcia biblioteki – 12 wskazań
- Dłuższy okres wypożyczenia książek, filmów, płyt, podręczników i in. – 6 wskazań
- Bardziej intuicyjne wyszukiwanie w systemie komputerowym – 5 wskazań
- Poprawienie obsługi czytelników (uprzejmość, komunikatywność, pomoc osobom starszym w obsłudze komputera) – 4 wskazania
- Łatwiejsze składanie dezyderatów na brakujące książki – 4 wskazania
- Bardziej intuicyjna strona internetowa – 4 wskazania
- Więcej imprez kulturalnych, spotkań autorskich, wystaw, wydarzeń dla dzieci szkolnych – 3 wskazania
- Więcej kodów Legimi – 3 wskazania

- Niedogodności w pandemii COVID-19 – 3 wskazania
- Ułatwienie selekcji tytułów w historii wypożyczeń – 1 wskazanie
- Możliwość wypożyczenia albumów czytelnianych do domu – 1 wskazanie
- Odbiór książek i możliwość przedłużenia w dowolnej filii – 1 wskazanie
- Aplikacja na telefon do obsługi konta czytelnika – 1 wskazanie
- Całodobowa wrzutnia do zbiorów – 1 wskazanie
- Powiązanie opisu książki i innych zbiorów z recenzją danego tytułu – 1 wskazanie
- Brak możliwości wypożyczenia bez karty – 1 wskazanie
- Brak możliwości zapłaty kary przelewem – 1 wskazanie (Jest taka możliwość!)
- Brak możliwości wypicia kawy z ciastkiem na tarasie...- 1 wskazanie (Jest taka możliwość!)

Podsumowując odpowiedzi na ankietę internetową „Badanie satysfakcji użytkowników Koszalińskiej Biblioteki Publicznej w 2021 r.” należy zauważyć, że respondenci, którzy odpowiedzieli na pytania, postrzegają bibliotekę średnio na 4 z dużym plusem. Organizację udostępniania zbiorów oceniono średnio na **4,54** (w poprzednim roku: 4,48). Zbiory oceniono średnio na **4,26** (w poprzednim roku - 4,09). Całość oferty - na **4,57** (w poprzednim roku 4,5). Lekko poprawiliśmy wyniki, więc możemy być zadowoleni, jednak wciąż pracujemy nad usprawnieniem naszych działań ku jeszcze większemu zadowoleniu czytelników.