Raport z badań satysfakcji użytkowników

Wojewódzka i Miejska Biblioteka Publiczna w Gorzowie Wielkopolskim

Ewa Frąckowiak

Gorzów Wielkopolski, 2019

Spis treści

Wprowadzenie 3
Cele i problemy badawcze 3
Metoda badań 3
Narzędzie badawcze 3
Organizacja badań 4
Populacja i próba badawcza 4
Użytkownicy bibliotek 5
Cele odwiedzin 6
Globalna ocena funkcjonowania bibliotek 7
Wskaźniki szczegółowe określające funkcjonowanie bibliotek 8
Analiza pytania otwartego - uwagi, problemy, sugestie 16
Podsumowanie 16
Użytkownicy bibliotek 18
Cele odwiedzin 19
Globalny wskaźnik satysfakcji użytkowników 20
Analiza pytania otwartego – uwagi, problemy, sugestie 30
Podsumowanie 31
Wnioski 32

Wprowadzenie

Badanie satysfakcji użytkowników placówek WiMBP w Gorzowie Wielkopolskim w 2018 roku było realizowane w ramach ogólnopolskiego projektu Analiza Funkcjonowania Bibliotek Publicznych (AFBP), prowadzonego przez Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Badanie to stanowi element całościowej oceny funkcjonowania bibliotek, opartej na porównaniu wskaźników obliczonych na podstawie danych statystycznych oraz pozwala na wyznaczenie wskaźnika globalnego jako składowej wieloaspektowych analiz. Zestawienia wskaźnika z innymi parametrami funkcjonalności wyznaczonymi w projekcie AFBP umożliwiają odniesienia nakładów (finansowych, materialnych, personalnych) ponoszonych przez bibliotekę z efektami wykorzystania i realizacji usług.

W gorzowskich bibliotekach badanie tego typu odbyło się po raz pierwszy. Z uwagi na warunki funkcjonowania filii bibliotecznych nieporównywalne do agend zlokalizowanych w budynku głównym Biblioteki, potraktowano je jako odrębne jednostki i dla każdej z nich wyliczono oddzielną próbę badawczą. Z tego powodu zwiększono liczebność próby, jako punkt wyjściowy traktując proporcje obsługiwanych użytkowników w poszczególnych jednostkach składowych. Z tej samej przyczyny całość analizy przedstawiono w dwóch częściach - pierwszej dotyczącej sieci filii miejskich oraz drugiej, która obrazuje działalność agend zlokalizowanych w budynku głównym.

Cele i problemy badawcze

Głównym zamierzeniem przeprowadzanych badań jest uzyskanie danych, które można wykorzystać w projektowaniu przyszłej pracy i planowaniu zmian służących usprawnieniu zarządzania biblioteką. Służyć temu ma opis i ocena stanu funkcjonowania sieci bibliotek publicznych w Gorzowie Wielkopolskim (Biblioteka Główna oraz 11 filii na terenie miasta). Poprzez wyznaczenie Wskaźnika Globalnego (poziom zadowolenia z całokształtu pracy bibliotek), Wskaźników Szczegółowych (satysfakcja z poszczególnych usług, zasobów i organizacji działań) oraz odpowiedzi na pytanie otwarte, pragniemy dostosować naszą ofertę do potrzeb i oczekiwań użytkowników bibliotek oraz wdrożenie systematycznej oceny i doskonalenia własnych działań. Badaniu poddano cele odwiedzin w bibliotece, ocenę całości jej funkcjonowania oraz poszczególnych elementów: warunki lokalowe, wyposażenie, godziny otwarcia, pracowników, zbiory drukowane i audiowizualne oraz zasoby elektroniczne, organizację zasad wypożyczeń , formy informowania o zbiorach i usługach, ofertę kulturalną i edukacyjną. Wskazanie cech społeczno-demograficznych respondentów służy porównawczej analizie oceny działalności biblioteki w kontekście płci, wieku, statusu oraz częstotliwości odwiedzin.

Metoda badań

Badanie satysfakcji użytkowników zostało przeprowadzone zgodnie z metodą opracowaną przez Zespół SBP ds. badania efektywności bibliotek. Przy organizacji badań korzystano z publikacji *Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników. Poradnik dla bibliotekarzy.* Kolejne czynności badań obejmowały dobór próby badawczej, ankietowanie oraz analizę uzyskanych danych.

Narzędzie badawcze

Przeprowadzono badania ankietowe przy pomocy kwestionariusza ankiety do samodzielnego wypełnienia (w wersji papierowej lub elektronicznej). Kwestionariusz zawierał 5 zagadnień:

Tabela.1 Pytania zawarte w kwestionariuszu ankiety „badania satysfakcji użytkowników”

	Opis pytania	Typ pytania
1	Cele odwiedzin biblioteki (osobiste i wirtualne)	pytanie zamknięte wielokrotnego wyboru
2	Ocena globalna całości funkcjonowania biblioteki	skala ocen: 1 ocena najniższa - 5 ocena najwyższa
3	Oceny szczegółowe usług, zasobów, form pracy	skala ocen 1-5 + ND nie dotyczy
4	Metryczka	pytania zamknięte jednokrotnego wyboru
5	Problemy dotyczące korzystania z biblioteki, propozycje zmian	pytanie otwarte

Do standardowego formularza ankiety dopisano pytanie otwarte, dzięki któremu użytkownicy biblioteki mają możliwość anonimowego i swobodnego wypowiedzenia się na temat usług świadczonych przez placówki biblioteczne, wyrażenie własnych opinii, potrzeb i oczekiwań.

Organizacja badań

Badania przebiegały w terminie od 6 maja do 30 września 2018 r. Ankietowaniem objęto 11 Filii na terenie miasta oraz agendy zlokalizowane w Budynku Głównym, m.in. Informatorium, Wypożyczalnia Główna, Wypożyczalnia Naukowa, Oddział Zbiorów Audiowizualnych, Oddział Dziecięcy, Zespół Czytelń, Oddział Integracji i Aktywności. Ankiety papierowe zbierano w każdej z bibliotek. Natomiast ankiety w wersji elektronicznej umieszczone na stronie internetowej biblioteki kierowano do wybranej skrzynki mailowej.

Populacja i próba badawcza

Badaniem objęto użytkowników bibliotek powyżej 13 lat bezpośrednio odwiedzających biblioteki bądź też korzystających jedynie z usług wirtualnych. Wybrano zarówno czytelników posiadających konto w systemie bibliotecznym, jak i osoby niezarejestrowane, np. uczestników wydarzeń kulturalnych, szkoleń i warsztatów. Wielkość populacji określono na podstawie danych zaczerpniętych z rocznych sprawozdań z działalności bibliotek w roku 2017: odnotowano 15776 użytkowników od 13 roku życia, w tym 7873 w filiach oraz 7903 w budynku głównym.

Tabela 2 Wielkość populacji oraz wyznaczone próby badawcze.

Placówka biblioteczna	Populacja	Próba	Ankiety wypełnione	Ankiety papierowe	Ankiety elektroniczne	Procent realizacji próby
Filia 1	1475	443	207			47%
Filia 2	800	240	179			75%
Filia 3	598	179	199			111%
Filia 4	888	266	277			104%
Filia 5	164	164	103			63%
Filia 6	483	290	184			63%
Filia 7	171	171	26			15%
Filia 8	836	251	256			102%
Filia 10	709	213	160			75%
Filia 11	202	121	93			77%
Filia 14	1547	464	160			34%
Filie razem	**7873**	**2802**	**1844**	**1742**	**102**	**66%**
Budynek Główny	**7903**	**600**	**566**	**396**	**170**	**94%**
Razem	15776	3402	2410	2138	272	71%

Podczas prowadzenia badań uzyskano opinię od 2410 respondentów, w tym 566 ankiet dotyczyło Budynku Głównego, a 1844 ankiety oceniały filie miejskie. W przypadku placówek filialnych trzy uzyskały próbę badawczą ponad 100 %. Pięć bibliotek zebrało co najmniej 50% wymaganych ankiet, a trzy mniej niż 50%. Natomiast w budynku głównym procent realizacji próby wynosi 94%.

Analiza wyników

FILIE MIEJSKIE

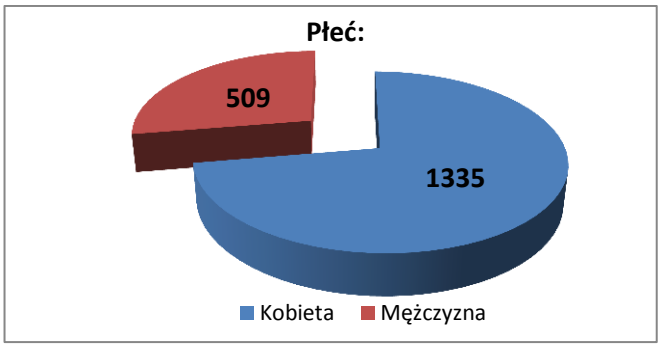
Filia	**Adres**
Filia nr 1 (dla dzieci i dla dorosłych)	ul. Kombatantów 2
Filia nr 2	ul. Mieszka I 50
Filia nr 3 (dla dzieci i dla dorosłych)	ul. Bohaterów Westerplatte 10
Filia nr 4 (dla dzieci i dla dorosłych)	ul. Słoneczna 63
Filia nr 5 (dla dzieci)	ul. Śląska 7
Filia nr 6	ul. Śląska 78
Filia nr 7 (dla dzieci)	ul. Krasińskiego 10
Filia nr 8	ul. Matejki 38
Filia nr 10 (dla dzieci i dla dorosłych)	ul. Pomorska 34
Filia nr 11 (dla dzieci)	ul. Chełmońskiego 8
Filia nr 14 (dla dzieci i dla dorosłych)	ul. Wróblewskiego 35

Respondenci oceniający filie sieci miejskiej złożyli 1844 ankiety, z czego 1837 formularzy wypełniono w całości, a 7 było niekompletnych. Przy przeprowadzaniu analizy wykorzystano wszystkie ankiety.

Użytkownicy bibliotek

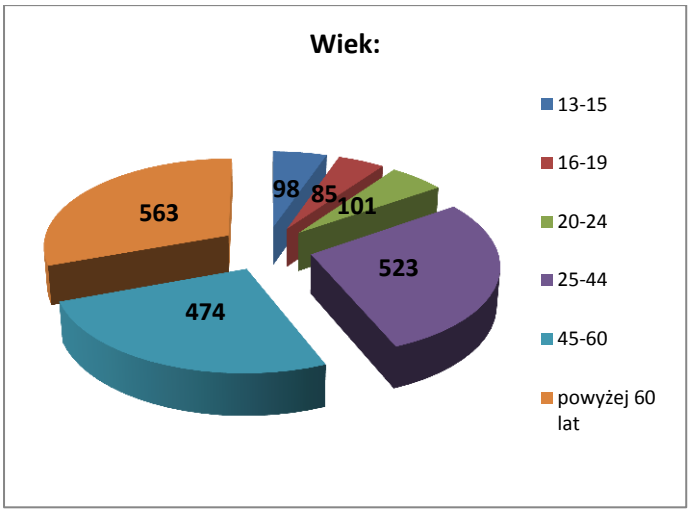
Użytkownicy filii zlokalizowanych na terenie miasta wypełnili 1844 ankiety. Wśród respondentów znajduje się 1335 kobiet oraz 509 mężczyzn.

Wykres 1. Użytkownicy według płci



Najliczniejszą grupę ankietowanych stanowią osoby powyżej 60 roku życia oraz osoby pracujące w wieku 25-60 lat, co stanowi łącznie 84,5% wszystkich badanych. Niewiele, bo 15,4% zajmują pozostałe 3 grupy w przedziałach wiekowych 13-15 lat, 16-19 lat oraz 20-24 lata. W większości są to osoby uczące się.

Wykres 2. Użytkownicy według wieku



Wykres 3. Użytkownicy według statusu

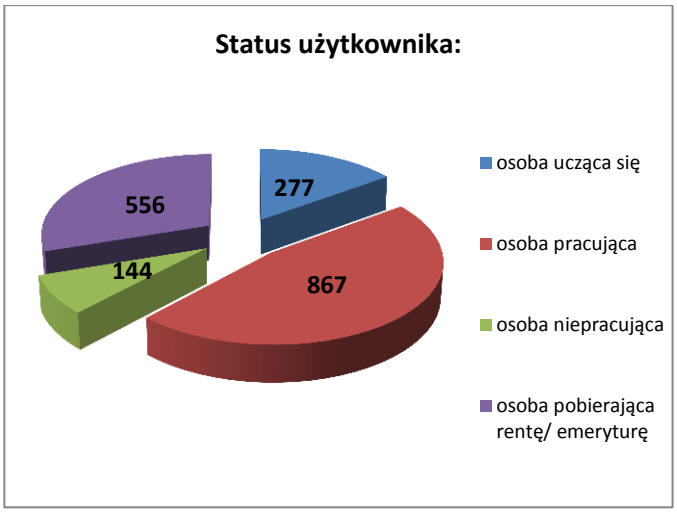


Tabela 3. Liczba i procent użytkowników według wieku.

Wiek:		
Odpowiedzi	częstość	procent
13-15	98	5,31%
16-19	85	4,61%
20-24	101	5,48%
25-44	523	28,36%
45-60	474	25,70%
powyżej 60 lat	563	30,53%
brak odpowiedzi	0	0,00%
Suma	1844	100,00%

Użytkownicy według aktywności korzystania z usług bibliotecznych.

Najaktywniejsi użytkownicy bibliotek, korzystający z usług kilka razy w tygodniu stanowią 3,64 %. Łącznie 81,6% osób badanych deklaruje korzystanie z usług bibliotecznych przynajmniej raz w miesiącu bądź kilka razy w miesiącu. Rzadziej niż raz w miesiącu korzysta 11,57% badanych, przynajmniej raz w roku 2,01%, a rzadziej niż raz w roku 1 %.

Wykres 4. Aktywność korzystania z usług bibliotecznych.

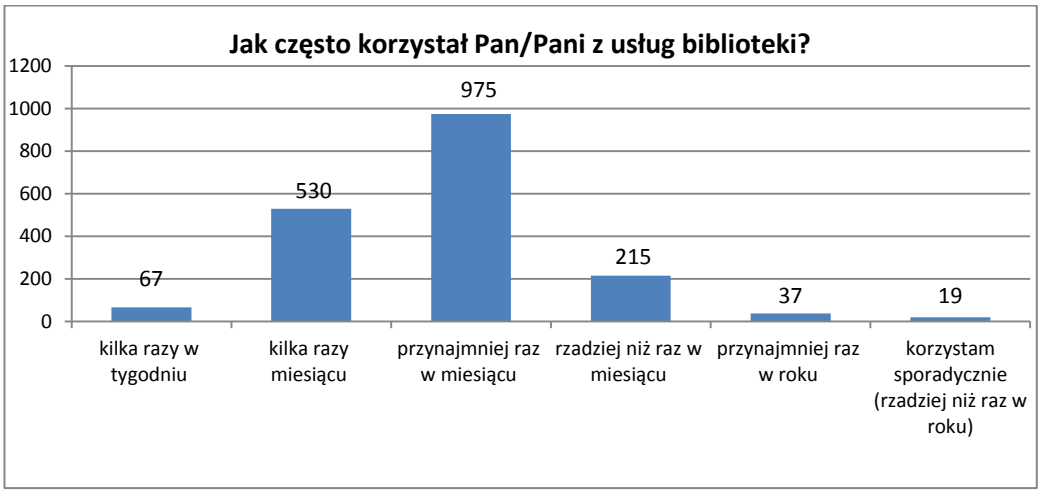


Tabela 4. Aktywność korzystania z usług bibliotecznych w procentach.

Jak często korzystał Pan/Pani z usług biblioteki?		
Odpowiedzi	częstość	procent
kilka razy w tygodniu	67	3,64%
kilka razy miesiącu	530	28,76%
przynajmniej raz w miesiącu	975	52,90%
rzadziej niż raz w miesiącu	215	11,67%
przynajmniej raz w roku	37	2,01%
korzystam sporadycznie (rzadziej niż raz w roku)	19	1,03%
brak odpowiedzi	1	0,05%
Suma	1844	100,00%

Cele odwiedzin

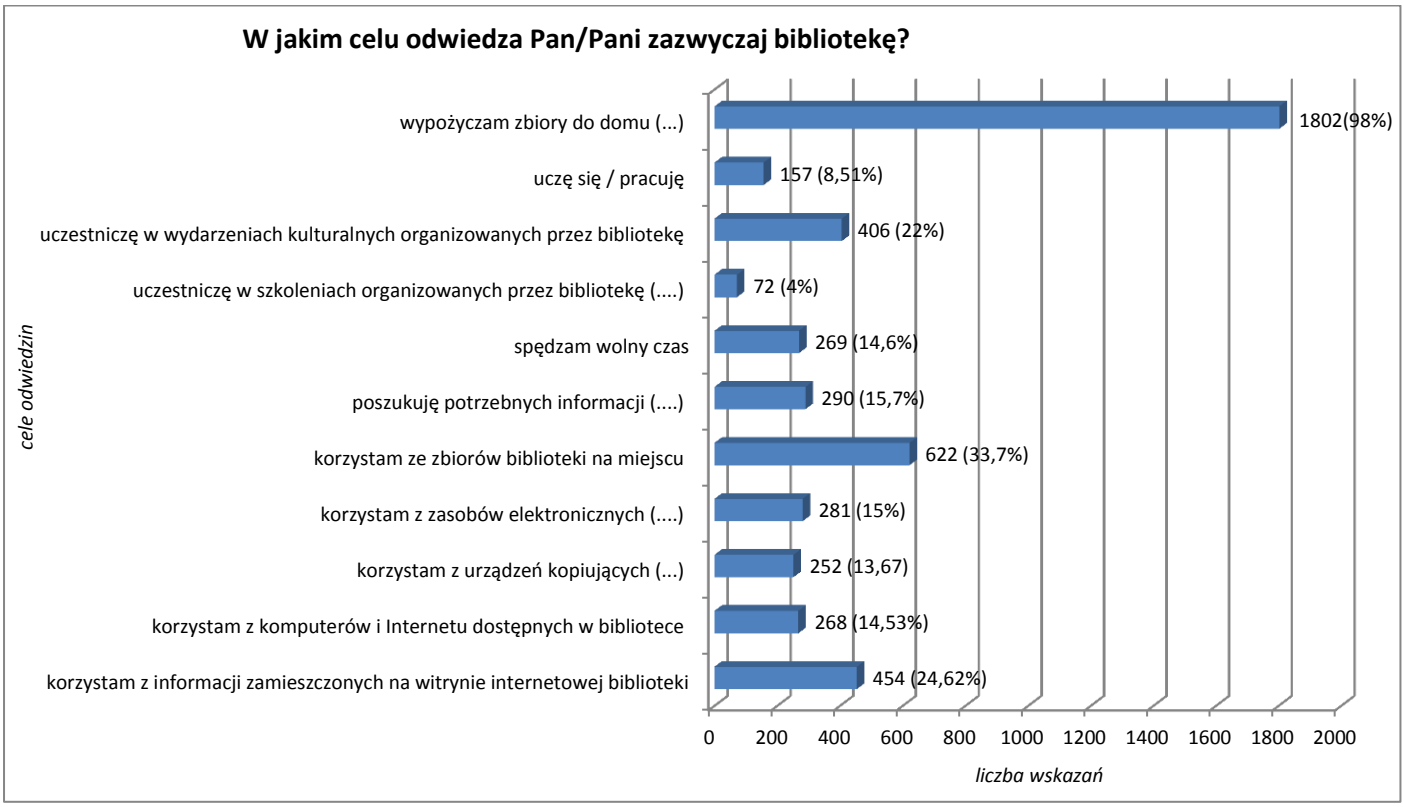
Najczęściej wskazywanym celem odwiedzin jest wypożyczanie zbiorów do domu, blisko 98% użytkowników zaznaczyło tę odpowiedź. 34% respondentów korzysta ze zbiorów biblioteki na miejscu, a 14% spędza w bibliotece wolny czas. Uczestnictwo w wydarzeniach kulturalnych organizowanych przez biblioteki deklaruje 22% badanych. Korzystanie ze szkoleń kształtuje się na poziomie 4%, zaznaczając, że 70% respondentów wybrało w przypadku oferty szkoleniowej opcję ND (nie dotyczy), co oznacza brak uczestnictwa bądź brak takiej oferty.

Wykorzystanie mediów i sprzętu elektronicznego znajduje się na średnim poziomie, co znajduje potwierdzenie również w odpowiedziach szczegółowych, gdzie średnia arytmetyczna ocen w skali 1-5 przedstawia się następująco:

- witryna internetowa biblioteki – 4,36
- możliwości korzystania z komputerów i Internetu – 4,27
- możliwości korzystania z urządzeń kopiujących – 4,10

Poszukiwanie informacji na witrynie internetowej biblioteki deklaruje 24% ankietowanych użytkowników. Z komputerów i Internetu korzysta 14,5%, a z urządzeń kopiujących 13,6% ankietowanych.

Wykres 5. Cele odwiedzin biblioteki.



Globalna ocena funkcjonowania bibliotek

Wskaźnik globalny określa ogólny poziom funkcjonowania instytucji, a poprzez ustalenie poziomu zadowolenia użytkowników z jej działania, wyznacza jakość pracy. Ogólny wskaźnik dla wszystkich filii miejskich wyniósł **4,72 w skali 1-5.** Analizując dane dla całej sieci bibliotek filialnych należy pamiętać, iż zsumowane dane mają charakter informacyjny i pozwalają na poznanie ogólnego stanu funkcjonowania oraz wyciąganie wniosków na poziomie ogólnym. Dopiero analizy danych uzyskanych od poszczególnych placówek stanowią dobry materiał identyfikacji i wskazania konkretnych działań i rozwiązań.

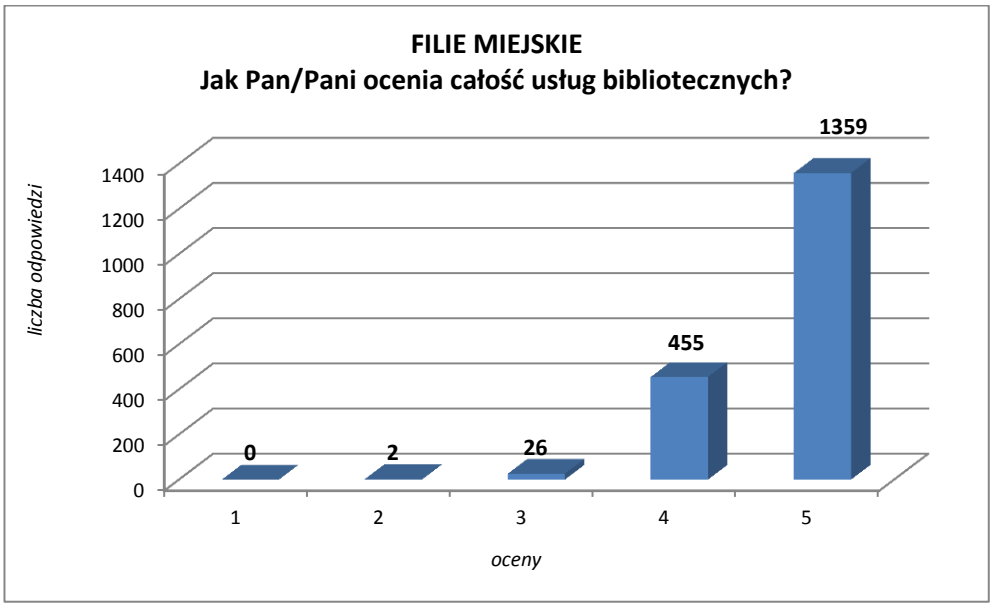
Najwyższy ze wskaźników otrzymały filie nr 3, nr 6 i nr 8 (4,8), następnie filie nr 4, nr 5 i nr 11 (4,7), oraz filie nr 1, nr 2, nr 14 (4,6). Najsłabiej wypadły biblioteki nr 7 (4,36) oraz nr 10 (4,43).

Tabela 5. Globalna ocena działalności poszczególnych filii bibliotecznych.

Filie ogółem	F.1	F.2	F.3	F.4	F.5	F.6	F.7	F.8	F.10	F.11	F.14
4,72	4,67	4,68	4,89	4,76	4,74	4,85	4,35	4,81	4,43	4,74	4,61

Przy zróżnicowaniu ocen dla poszczególnych filii, w odniesieniu do całej sieci bibliotek filialnych ocena globalna oferowanych usług bibliotecznych wypada bardzo dobrze - 73,69% badanych wystawiło najwyższą notę, 24,67% przyznało 4 punkty, 1,4% - 3 punkty w skali 1-5, (Wykres 6). W tym miejscu warto przytoczyć wypowiedzieć jednego z respondentów zawartą w pytaniu otwartym: *Mam nadzieję, że biblioteka nie zostanie zlikwidowana (jak inne potrzebne instytucje).*

Wykres 6. Globalna ocena funkcjonowania sieci bibliotek miejskich.



Rozpatrując globalny wskaźnik według wieku użytkowników można zauważyć, iż najwyższe oceny wystawiały osoby, które ukończyły 60 lat, gdzie średnia arytmetyczna ocen wynosi 4,78. Natomiast najbardziej krytycznie ocenili pracę bibliotek w aspekcie ogólnym respondenci w wieku od 13 do -24 lat. Taki stan potwierdza również analiza wskaźnika globalnego według poziomu statusu użytkowników, gdzie najniższe oceny przyznały osoby uczące się na różnych poziomach kształcenia.

Tabela 6. Globalna ocena wg wieku i statusu użytkowników

Wiek	średnia arytmetyczna	status	średnia arytmetyczna
13-15	4,65	osoba ucząca się	4,61
16-19	4,58	osoba pracująca	4,71
20-24	4,56	osoba niepracująca	4,72
25-44	4,74	osoba pobierająca rentę/ emeryturę	4,79
45-60	4,70		
60+	4,78		

Wskaźniki szczegółowe określające funkcjonowanie bibliotek

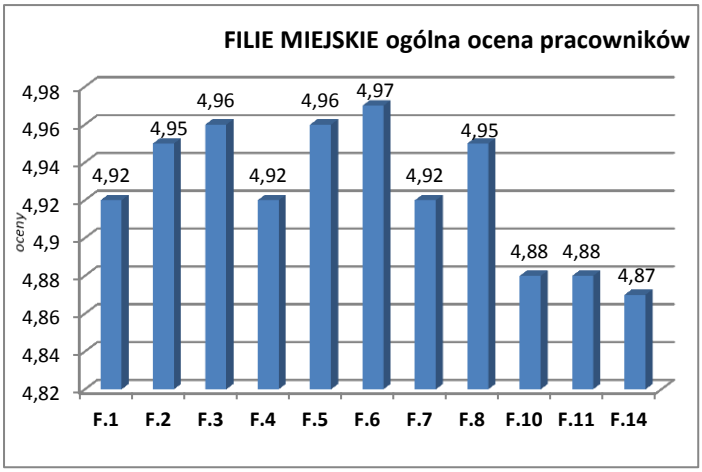
Wskaźniki szczegółowe wyznaczają jakość poszczególnych usług, zasobów oraz zasad pracy biblioteki. Ilość odpowiedzi ND (nie dotyczy) wskazuje na usługi nie wykorzystywane przez użytkowników bądź nie oferowane przez biblioteki. Wskaźniki zadowolenia z usług są zróżnicowane dla poszczególnych filii bibliotecznych.

Najwyższe oceny uzyskali pracownicy (Tabela 7. kolor zielony) zarówno dla całej sieci filii jak i dla poszczególnych placówek bibliotecznych. Zdecydowana większość ocen sięga blisko 5 punktów, wskaźnik wspólny dla całej sieci wynosi 4,93. Wysoko oceniono kompetencje bibliotekarzy (4,94) oraz kulturę obsługi (4,94). Niższą ocenę otrzymała dyspozycyjność pracowników (4,79), spowodowane prawdopodobnie brakami w obsadzie etatowej oraz obciążeniem placówek na dużych osiedlach oraz w filiach obsługiwanych jednoosobowo.

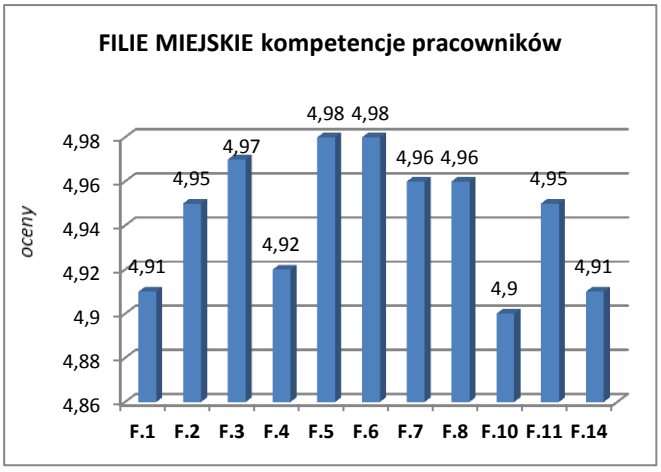
Tabela 7. Zróżnicowanie wskaźników szczegółowych dla poszczególnych filii.

Oceniany aspekt	Filie miejskie											ND (nie dotyczy)		Ocena globalna
	F.1	F.2	F.3	F.4	F.5	F.6	F.7	F.8	F.10	F.11	F.14	liczba	%	
wyposażenie biblioteki	3,47	3,43	4,38	3,90	4,19	**2,57**	**2,92**	3,88	**1,93**	3,96	3,32	15	0,81%	3,51
warunki lokalowe	3,45	3,74	4,69	4,17	3,93	**2,83**	3,27	3,89	**2,22**	4,00	3,57	7	0,38%	3,68
zbiory drukowane (książki, czasopisma)	3,98	4,22	4,16	4,00	4,33	3,91	3,86	4,34	3,36	4,31	4,20	20	1,08%	4,07
możliwość korzystania z urządzeń kopiujących	4,03	4,.43	4,86	4,91	4,04	3,81	4,31	4,10	**1,07**	4,16	3,93	1082	58,68%	4,10
możliwość korzystania z komputerów i Internetu	4,00	4,66	4,73	4,69	4,71	4,16	4,14	4,56	**2,33**	4,48	4,27	911	49,40%	4,27
ofertę edukacyjną	3,93	4,42	4,51	4,44	4,40	4,40	-	4,47	4,56	4,27	4,48	1302	70,61%	4,33
witrynę internetową biblioteki	4,31	4,52	4,58	4,08	4,51	4,53	4,00	4,60	4,09	4,19	4,38	843	45,74%	4,36
wydarzenia kulturalne organizowane przez bibliotekę	4,12	4,70	4,84	4,78	4,68	4,62	4,00	4,56	4,18	4,37	4,60	765	41,49%	4,54
dopuszczalna liczba egzemplarzy	4,61	4,65	4,55	4,64	4,48	4,54	4,39	4,78	4,37	4,48	4,65	62	3,36%	4,60
godziny otwarcia	4,75	4,60	4,73	4,54	4,60	4,59	4,23	4,81	4,60	4,41	4,58	7	0,38%	4,63
usługi informacyjne	4,48	4,57	4,73	4,64	4,68	4,84	4,69	4,75	4,30	4,54	4,76	357	19,38%	4,64
dopuszczalny okres wypożyczeń	4,66	4,70	4,68	4,67	4,58	4,68	4,30	4,78	4,34	4,52	4,71	51	2,77%	4,65
zasady wypożyczeń	4,68	4,78	4,81	4,70	4,64	4,78	4,43	4,87	4,38	4,74	4,79	44	2,39%	4,73
dyspozycyjność	4,51	4,85	4,93	4,79	4,82	4,83	5,00	4,89	4,74	4,71	4,69	18	0,98%	4,79
pracownicy biblioteki	4,92	4,95	4,96	4,92	4,96	4,97	4,92	4,95	4,88	4,88	4,87	11	0,60%	4,93
kultura obsługi (życzliwość, pomoc)	4,.95	4,95	4,97	4,91	4,97	4,98	5,00	4,96	4,89	4,95	4,89	9	0,49%	4,94
kompetencje	4,91	4,95	4,97	4,92	4,98	4,98	4,96	4,96	4,90	4,95	4,91	13	0,71%	4,94

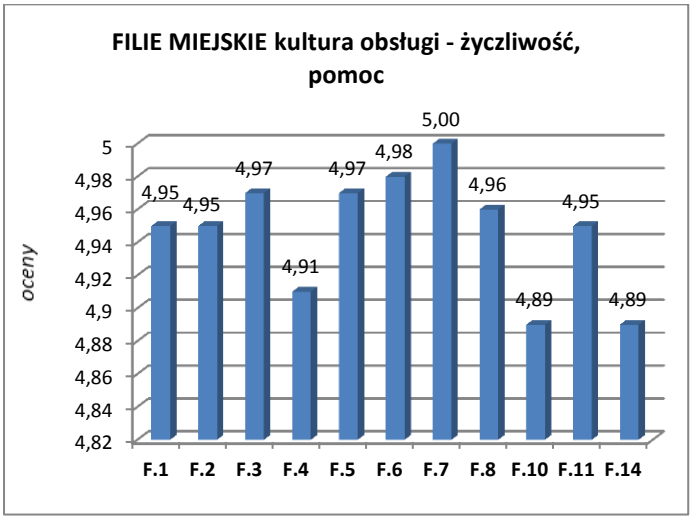
Wykres 7. Ogólna ocena pracowników biblioteki.



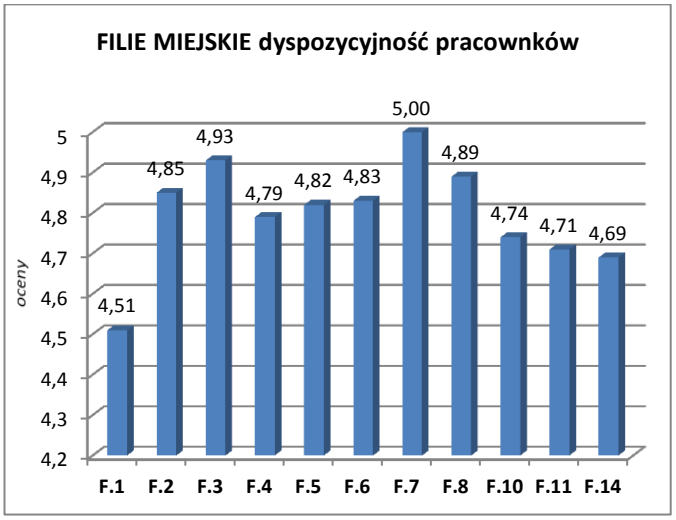
Wykres 8. Kompetencje pracowników.



Wykres 9. Kultura obsługi. Wykres



10. Dyspozycyjność pracowników.



Najniżej oceniono warunki lokalowe bibliotek i ich wyposażenie oraz związane z tym możliwości korzystania z komputerów i Internetu oraz z urządzeń kopiujących (Tabela 7- kolor czerwony 1 - 2 punkty, żółty 3 punkty). W odpowiedzi użytkowników na pytanie otwarte wielokrotnie powtarza się problem **utrudnienia dostępu do bibliotek** ze względu na bariery architektoniczne. Dotyczy to zwłaszcza:

filii nr 1: *Schody, które prowadzą do biblioteki są prawdziwym wyzwaniem dla osób starszych, a zimą to wręcz straszą. Osoby niepełnosprawne nie mają co marzyć o wejściu do biblioteki. Bardzo i to bardzo przydałaby się winda. O co gorąco proszę w imieniu osób 60+ i 70+*.

Przychodzę z dzieckiem w wózku i wnoszę wózek góry po schodach by dostać się do biblioteki!.

filii nr 5 *Brak podjazdu do biblioteki dla niepełnosprawnych.*

filii nr 8 N*iewykończone schody przy wejściu do biblioteki. Warunki lokalowe biblioteki niekorzystne, lokal wymaga modernizacji.*

filii nr 10 *Lokal, w którym mieści się biblioteka to nieporozumienie. Po pierwsze ze względu na schody jest trudno dostępny dla matek z wózkami, osób starszych czy mających problem z poruszaniem się. Po drugie wypożyczalnia i czytelnia zajmują dwa oddzielne pomieszczenia, położone naprzeciwko siebie oddzielone korytarzem. Oznacza to, że bibliotekarka zajęta czytelnikiem w jednym pomieszczeniu nie wie i nie jest w stanie wiedzieć co dzieje się w drugim, bo jest to fizycznie nie możliwe"* lub krócej *„wysoko, brudno, ciasno, gorąco*.

Filii nr 11 *Brak podjazdu lub windy dla osób niepełnosprawnych i matek z dziećmi.*

Wśród innych niedogodności korzystania z usług bibliotecznych wymienianych przez respondentów znajduje się również **ciasnota i estetyka pomieszczeń** (potrzeba remontów i modernizacji), **słabe oświetlenie**, **brak klimatyzacji.** Przykładowe opinie użytkowników:

filii nr 1 *Uważam, że strona wizualna biblioteki pozostawia wiele do życzenia. Obskurne wejście, kraty, drzwi wejściowe. W XXI w. należy zadbać o wystrój placówki kultury, tym bardziej że biblioteka w centrum miasta jest tak okazała.*

Wymienić drzwi, wymalować pomieszczenie, zlikwidować kraty.

Pomieszczenie czyste i jasne, ale należy trochę zainwestować w meble, przeprowadzić remont tzw. przedsionka, odmalować odrapane ściany, zmienić wykładzinę.

filii nr 2 *Lokal wymaga odnowienia – odmalowania ścian. Przydałby się nowocześniejszy wystrój biblioteki.*

filia nr 6 *Konieczność przeprowadzenia remontu oraz unowocześnienia lokalu – obecne wyposażenie jest przestarzałe.*

filii nr 7 *Filia nr 7 to dosłownie klaustrofobiczna klitka. Podziw dla pani bibliotekarki, że tam wytrzymuje i na dodatek organizuje zajęcia dla dzieci.*

filii nr 8 S*tan lokalu pozostawia wiele do życzenia. Chętnie spędziłabym więcej czasu na miejscu (w dniu wolnym od pracy), ale tam po prostu śmierdzi starością.*

Należałoby pomyśleć o powiększeniu lokum biblioteki, gdyż liczba zbiorów się tego domaga!.

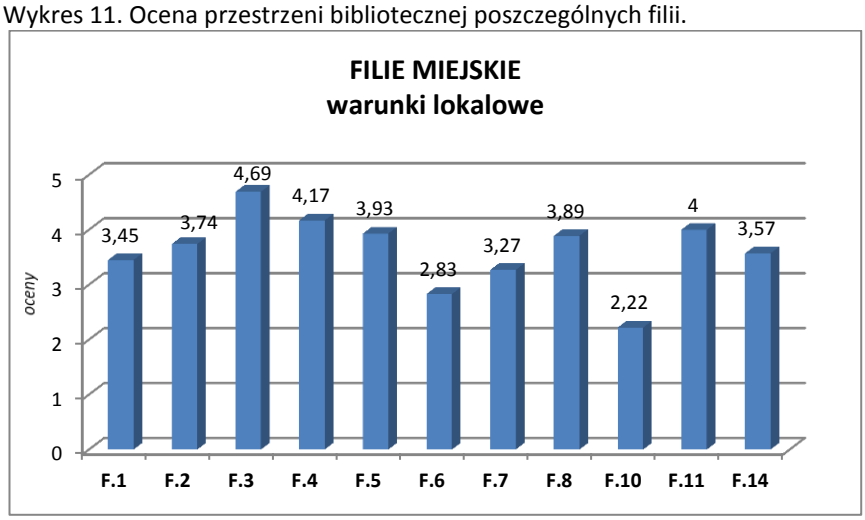
Źle oceniam ciasnotę między regałami. Często wypożyczam książki i dla mnie jako osoby starszej wiekiem jest to pewne utrudnienie.

Biblioteka wymaga większego pomieszczenia celem gromadzenia większej ilości zbiorów.

Konieczność wymiany oświetlenia zgłaszają użytkownicy filii nr 1, filii nr 2 oraz filii nr 11.

Ogólny stan placówki charakteryzuje jeden z czytelników filii nr 6: *Jak zaznaczyłem w ankiecie warunki lokalowe są dosyć skromne. Przydałby się większy metraż, co skutkowałoby zwiększeniem zbiorów bibliotecznych. Również sprzęt (komputer) wydaje się trochę już zabytkowy. To co napisałem powyżej, ma się odwrotnie proporcjonalnie do obsługi, informacji i atmosfery panującej w bibliotece, co dla mnie jako stałego „bywalca" ma bardzo duże znaczenie.*

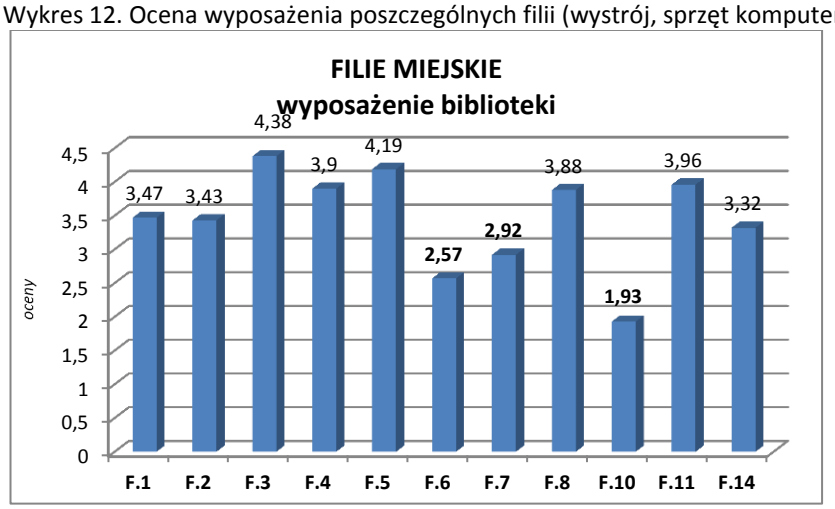
Wykres 11. Ocena przestrzeni bibliotecznej poszczególnych filii.



Wyposażenie filii miejskich, ich umeblowanie, zaopatrzenie stanowisk komputerowych i urządzeń kopiujących jest przestarzałe, niewystarczające, nie zachęca czytelników do przebywania w przestrzeni bibliotecznej. Podobnie jak zajmowane pomieszczenia biblioteczne nie przystaje do standardów nowoczesnych bibliotek. Wywiera jednocześnie ujemny wpływ na poziom czytelnictwa. **Ocena użytkowników jest jednoznaczna i poza filiami nr 3 oraz nr 5 nie przekracza 4 punktów w skali 1-5. Wskaźnik wspólny dla wszystkich placówek wynosi 3,51**. Czytelnicy większości placówek proszą o dodanie lub wymianę regałów na książki, np.:

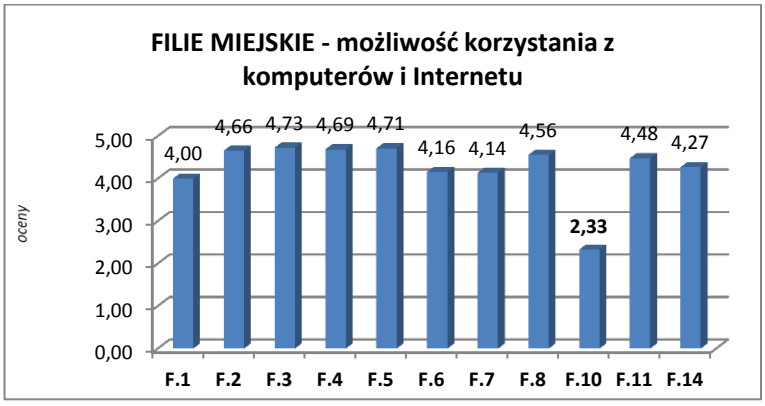
Filia nr 1 *Straszą podłogi i dywany, obskurne regały.*
Filia nr 2 *Więcej regałów na książki.*
Filia nr 4 *Wyposażenie biblioteki dla dzieci wymaga wymiany, mamy XXI w., a nie lata 70-te XX w.*
Filia nr 6 *Wymagane nowe wyposażenie.*
Filia nr 8 *Częściowa wymiana regałów do lepszego eksponowania książek.*
Pomieszczenie biblioteki wymaga nowoczesnych sprzętów i regałów na książki.
Filia nr 11 *Zwiększenie ilości półek. Kącik dla Maluszka, nowe regały.*
Filia nr 14 *Poprawić wystrój biblioteki, zadbać o meble, nowe regały, wymianę podłóg.*

Wykres 12. Ocena wyposażenia poszczególnych filii (wystrój, sprzęt komputerowy i kopiujący).



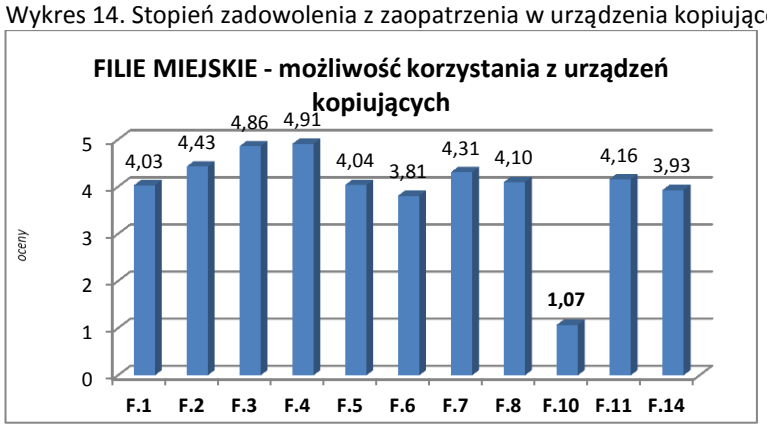
Istniejąca możliwość korzystania z komputerów i Internetu nie zabezpiecza potrzeb i wymagań użytkowników. Odpowiedzi respondentów (poza filiami nr 3, 4 i 5) są wyższe niż w przypadku wyposażenia bibliotek, ale jednocześnie potwierdzają słabość jakości sprzętu w większości placówek, m.in. w Filii nr 2 *Jakość komputera, a co za tym idzie, możliwość korzystania z Internetu pozostawiają wiele do życzenia, Sprzęt komputerowy pozostawia wiele do życzenia (zdaję się trochę archaiczny), Sprzęt (komputer) wydaje się trochę już zabytkowy*. Wskaźnik łączny dla wszystkich filii wynosi 4,27.

Wykres 13. Stopień zadowolenia z udostępnionych publicznie komputerów i dostępu do Internetu.



Podobnie jak w przypadku stanowisk komputerowych kształtują się odpowiedzi dotyczące możliwości korzystania z urządzeń kopiujących – brak kserokopiarek, skanera, ograniczone możliwości drukowania. Parametry oceny są jeszcze niższe i poza filiami nr 3 i 4 opiniowane bardzo krytycznie. Wskaźnik łączny dla sieci filii 4,10.

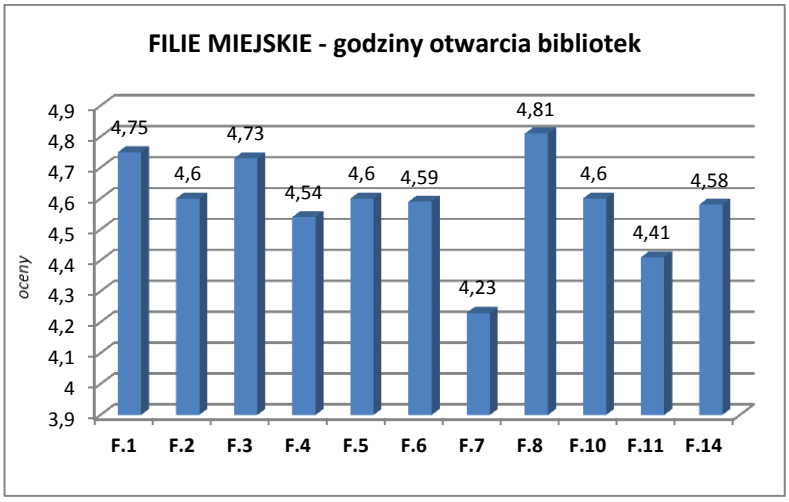
Wykres 14. Stopień zadowolenia z zaopatrzenia w urządzenia kopiujące i możliwości drukowania.



Opinie dotyczące godzin otwarcia bibliotek są punktowo zróżnicowane. Średni wskaźnik dla sieci bibliotek miejskich, który wynosi 4,63 świadczy ogólnie o zadowoleniu respondentów. Jednakże nie obyło się bez głosów krytycznych zawartych w odpowiedziach na pytanie otwarte, dotyczących potrzeby otwierania bibliotek chociażby raz w tygodniu od godziny 9°°. Problem dotyczy zwłaszcza osób pracujących zawodowo w godzinach od 10°° do 18°° oraz filii dla dzieci, czynnych do godziny 17°°:

Jestem osobą pracującą w godzinach 10-18. Biblioteka jest czynna od 12-18 lub 10-15. Muszę wyjść z pracy, żeby odebrać lub oddać książki. Książki wypożyczam z dzieckiem. Z uwagi na to że pracuję, ciężko mi dotrzeć przed zamknięciem. Raz w tygodniu przydałoby się do 18.

Wykres 15. Ocena godzin otwarcia placówek bibliotecznych.



Zasób książek i czasopism jest trzecim z najsłabiej ocenianych elementów działalności filii miejskich, zwłaszcza jeżeli chodzi o nowości wydawnicze. Problem braku nowości i systematyczności dostaw wskazują użytkownicy wszystkich filii miejskich:

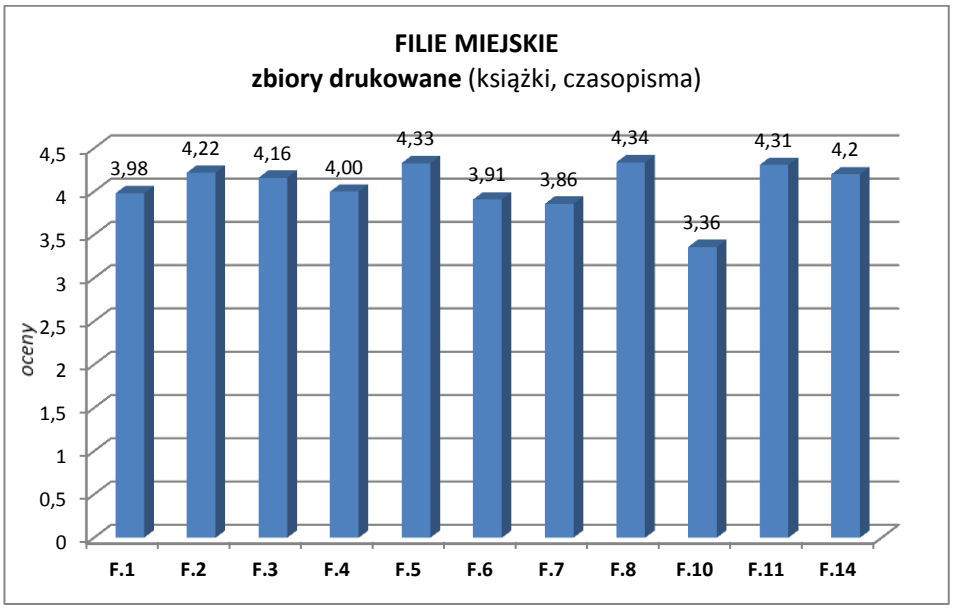
Więcej nowości książkowych, także dodatkowe ciekawsze czasopisma do wypożyczenia.

Zbyt mało topowych nowości. […] Nie ma nowości – nie ma czytelników, najwierniejsi odchodzą, a skoro nie ma wypożyczających, to po co inwestować w nowe książki? Błędne koło – działanie, na którym tracą obie strony!

Brak ciągłości zakupów książek, długi czas oczekiwania na nowości.

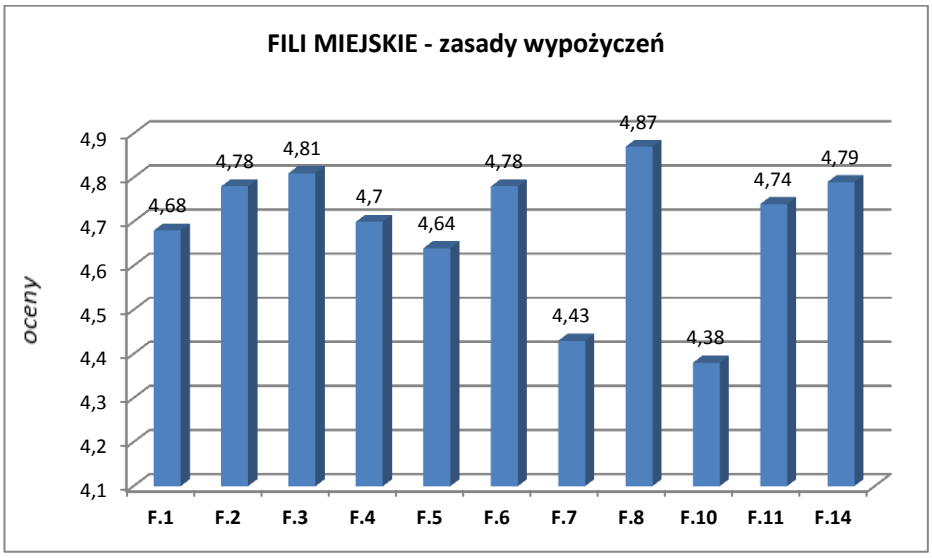
Brakuje mi większej ilości gazet i czasopism oraz nowych książek.

Wykres 16. Ocena zasobu książek i dostępności czasopism.

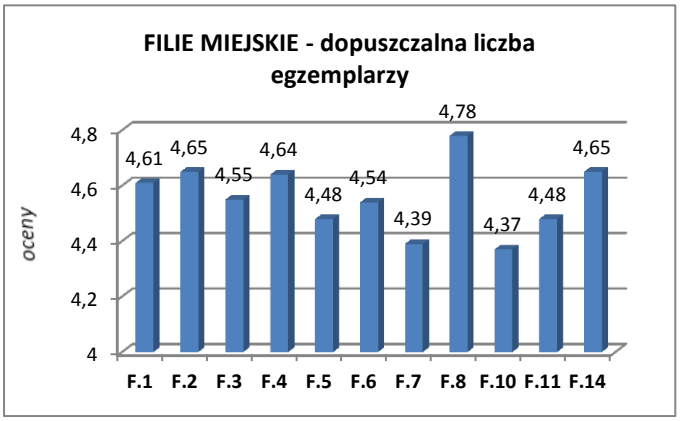


Na dobrym poziomie kształtują się oceny organizacji wypożyczeń, przy łącznym wskaźniku dla całej sieci 4,63. Niższe parametry otrzymuje liczba egzemplarzy dopuszczalna do jednorazowego wypożyczenia – 4,60. Natomiast wskaźnik dopuszczalnego okresu wypożyczeń wynosi 4,65. Pojawiały się również opinie dotyczące zdalnego wyszukiwania pozycji w katalogu elektronicznym, np. *Byłoby świetnie, gdyby komputer sygnalizował, że książka była już wypożyczona.*

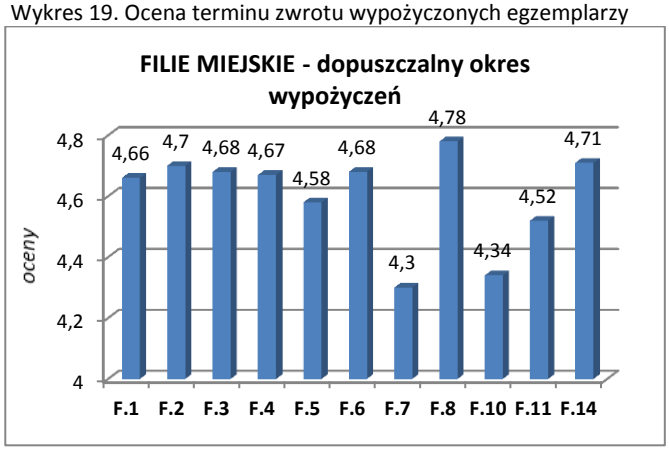
Wykres 17. Ocena organizacji udostępniania zbiorów



Wykres 18. Ocena możliwości wypożyczenia liczby egzemplarzy

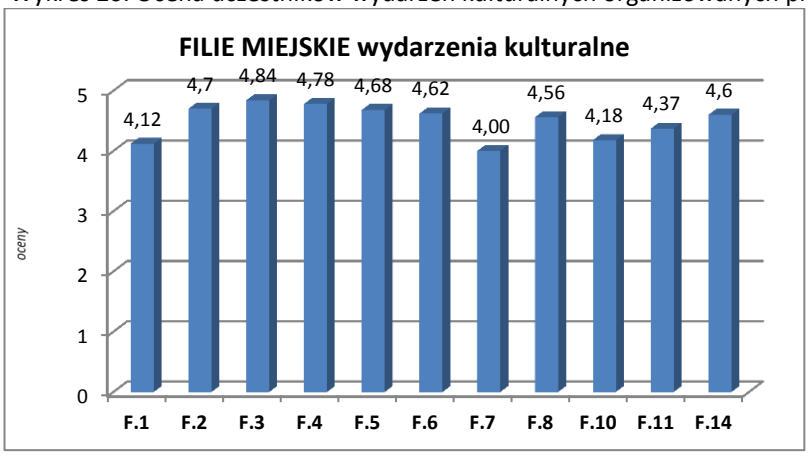


Wykres 19. Ocena terminu zwrotu wypożyczonych egzemplarzy



Wskaźnik wydarzeń kulturalnych organizowanych przez biblioteki uzyskał stosunkowo dobrą ocenę 4,54, ale też 41,84% niewykorzystania. Natomiast dla poszczególnych placówek kształtuje się on z dużą rozpiętością – od 4,00 do 4,84. Popularnością cieszą się m.in. spotkania czytelników w ramach Dyskusyjnych Klubów Książki: *Należę do DKK i dzięki temu miałam okazję przeczytać wiele ciekawych książek.* Natomiast przyczynę najniższych wskaźników stanowią niesprzyjające do przebywania w przestrzeni bibliotecznej warunki lokalowe, brak modernizacji wnętrz oraz przestarzały sprzęt komputerowy.

Wykres 20. Ocena uczestników wydarzeń kulturalnych organizowanych przez biblioteki.



Oferta edukacyjna jest jedną z najsłabiej ocenianych usług, przy której ponad 70% respondentów (1302 osoby) zakreśliło opcję „nie dotyczy”. Na łączny dla wszystkich filii wynik 4,33 wpłynęły opinie 542 osób wypełniających ankiety. Prawdopodobnie przyczyną niskiej oceny są podobnie jak w przypadku organizacji wydarzeń kulturalnych złe warunki lokalowe placówek miejskich. Warto również przeanalizować ofertę kierowaną do różnych grup wiekowych (Tabela 8).

Wykres 20. Ocena bibliotecznej oferty edukacyjnej (szkolenia, kursy, warsztaty, seminaria)

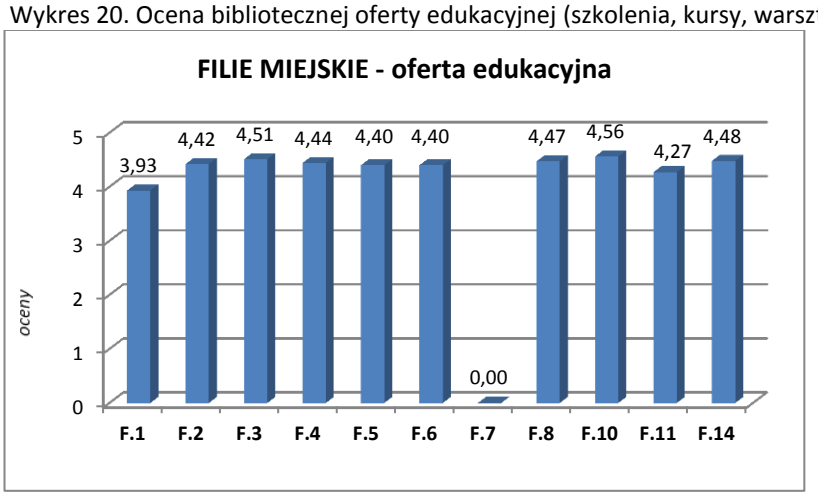
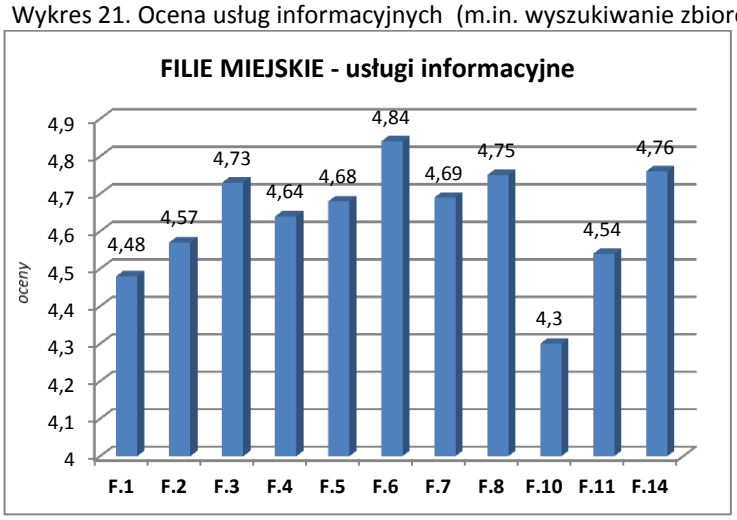


Tabela 8. Ocena oferty edukacyjnej w powiązaniu z wiekiem respondentów.

oferta edukacyjna (szkolenia, kursy, warsztaty, seminaria)	wiek						
	13-15	16-19	20-24	25-44	45-60	60+	Suma oceny
1	1	0	0	2	2	2	7
2	3	0	1	10	4	0	18
3	3	6	9	23	16	10	67
4	12	6	8	56	39	28	149
5	31	14	19	99	72	66	301
suma: wiek	50	26	37	190	133	106	542
średnia arytmetyczna	**4,38**	**4,31**	**4,22**	**4,26**	**4,32**	**4,47**	

Świadczone przez biblioteki usługi informacyjne osiągnęły wspólny wskaźnik 4,64. Oceny, podobnie jak w pozostałych pytaniach są zróżnicowane na poziome dziesiętnych dla poszczególnych placówek.

Wykres 21. Ocena usług informacyjnych (m.in. wyszukiwanie zbiorów i informacji)



Średni wynik oceny bibliotecznej witryny internetowej osiągnął wartość 4,36. Najkrytyczniej ocenili jej strukturę i czytelność respondenci w wieku od 25 do 44 lat.

Wykres 22. Ocena bibliotecznej witryny internetowej (przydatność, zakres, aktualność i czytelność)

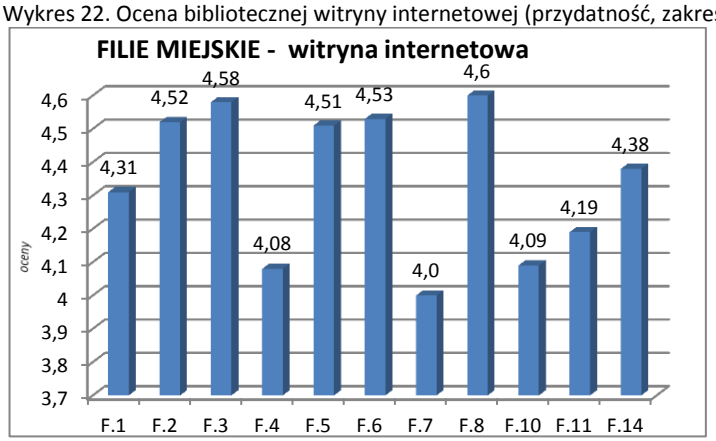


Tabela 9. Ocena jakości bibliotecznej witryny internetowej w powiązaniu z wiekiem respondentów.

witryna internetowa	wiek						procent						suma oceny
	13-15	16-19	20-24	25-44	45-60	60+	13-15	16-19	20-24	25-44	45-60	60+	
1	0	0	0	3	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,57%	0,00%	0,00%	3
2	2	4	4	15	10	0	2,04%	4,71%	3,96%	2,87%	2,11%	0,00%	35
3	10	7	12	38	26	14	10,20%	8,24%	11,88%	7,27%	5,49%	2,49%	107
4	24	19	25	108	78	54	24,49%	22,35%	24,75%	20,65%	16,46%	9,61%	308
5	28	30	39	181	140	129	28,57%	35,29%	38,61%	34,61%	29,54%	22,95%	547
ND	34	25	21	178	220	365	34,69%	29,41%	20,79%	34,03%	46,41%	64,95%	843
suma: wiek	98	85	101	523	474	562							
średnia	**4,22**	**4,25**	**4,24**	**4,30**	**4,37**	**4,58**							

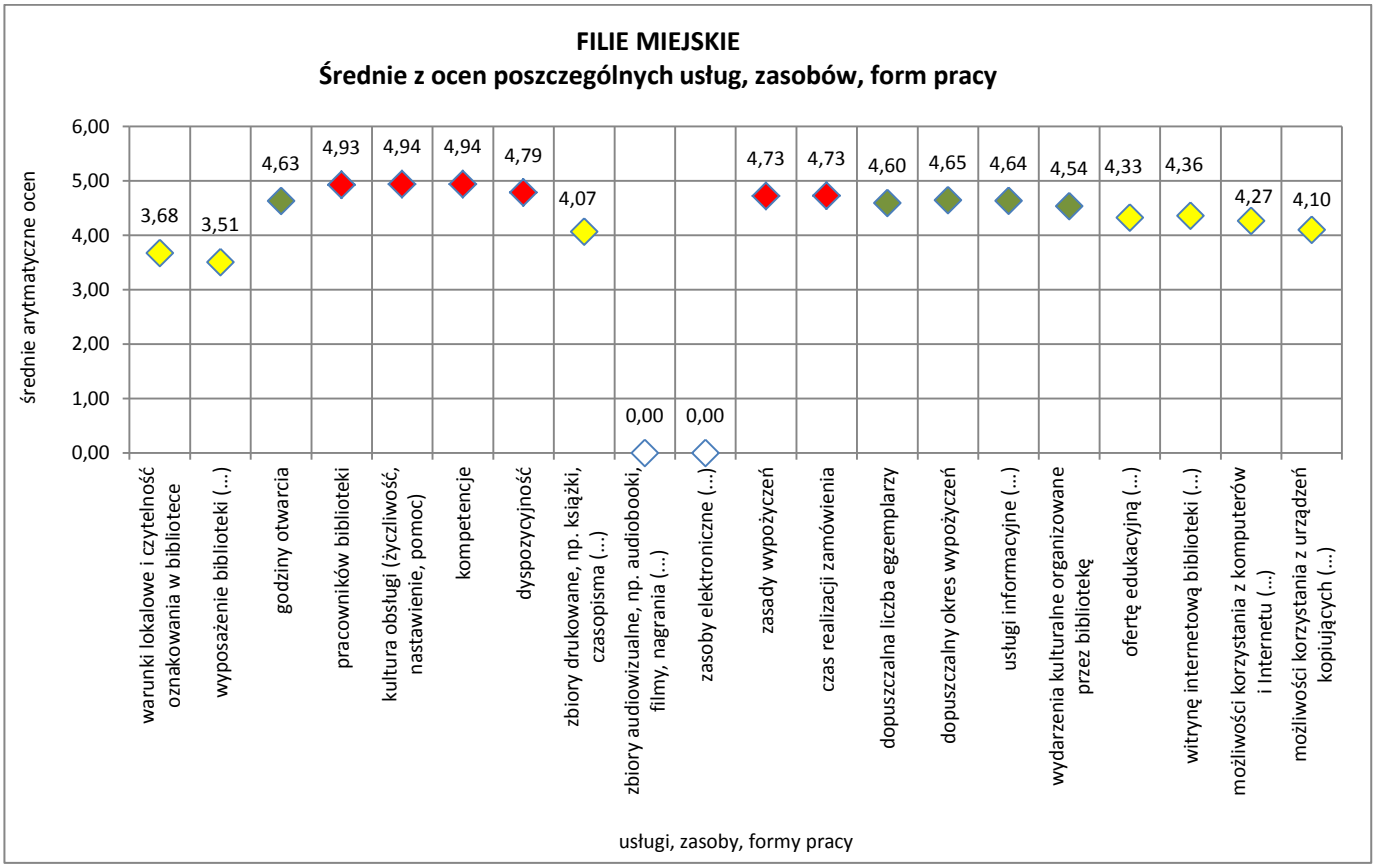
Analiza pytania otwartego - uwagi, problemy, sugestie

Pytanie otwarte zawarte w ankiecie miało na celu poznanie głównych problemów jakie napotykają użytkownicy podczas korzystania z biblioteki oraz sugestii zmian jakie należałoby wprowadzić, aby te problemy rozwiązać. Wypowiedzi respondentów zostały sklasyfikowane według grup poruszanych zagadnień. W pytaniu otwartym wypowiedziało się 230 osób. **Najczęściej respondenci podnosili temat warunków lokalowych** (bariery architektoniczne, ciasnota pomieszczeń, konieczność ich remontu i odświeżenia, złe oświetlenie). Następnym poruszanym przez ankietowanych aspektem były: modernizacja bibliotek, wymiana zniszczonego umeblowania, zorganizowanie i doposażenie kącików dziecięcych. Negatywnie oceniony został **stan wyposażenia bibliotek** w sprzęt lub jego brak (przestarzałe komputery, drukarki, skanery, kserokopiarki). Kolejne wypowiedzi dotyczyły kwestii dla użytkowników bibliotek najważniejszej - **zaopatrzenia zasobów filii miejskich w poszukiwane tytuły książek oraz czasopism, zwłaszcza w nowości wydawnicze**. 98% badanych zdeklarowało bowiem jako główny cel korzystania z bibliotek wypożyczanie zbiorów do domu, a 34% również korzystanie z nich na miejscu.

Podsumowanie

Na wykresie poniżej zaznaczono średnie oceny poszczególnych usług bibliotecznych aby pokazać które z nich odbiegają od średniej globalnej wyznaczonej dla wszystkich filii (4,72). W przypadku 6 na 18 ocenianych kwestii oceniono wyżej niż ta średnia.. Dotyczyły one pracowników (osiągnęły punktację ponad 4,9), oraz zasad wypożyczeń, punktowanych w granicach 4,73. Średni poziom oceny otrzymały zagadnienia dotyczące godzin otwarcia bibliotek, usług informacyjnych oraz oferty kulturalnej. **Najsłabsze oceny uzyskały warunki lokalowe, wyposażenie bibliotek, zbiory drukowane,** oferta edukacyjna, możliwość korzystania z komputerów i Internetu oraz z urządzeń kopiujących. Zerowa punktacja zbiorów audiowizualnych i zasobów elektronicznych wynika z organizacji udostępniania ich głównie przez agendy zlokalizowane w budynku głównym WiMBP (poza biblioteką cyfrową dostępną na stronie internetowej).

Wykres 23. Odniesienie oceny poszczególnych usług do oceny globalnej dla wszystkich filii 4,27



- Globalny wskaźnik „Satysfakcja Użytkowników” dla sieci filii miejskich w 2018 roku wyniósł 4,72.
- Główne cele odwiedzin biblioteki to: wypożyczanie zbiorów do domu (98%) oraz korzystanie ze zbiorów bibliotek na miejscu (33,7%).
- Wskaźniki szczegółowe obrazujące jakość poszczególnych elementów funkcjonowania dla każdej z placówek wykazały duże zróżnicowanie, ale też konsekwencję w ocenie infrastruktury bibliotek. Do najsłabszych stron należą:

warunki lokalowe – ocena 3,68

Oceniany aspekt / filia	F.1	F.2	F.3	F.4	F.5	F.6	F.7	F.8	F.10	F.11	F.14	Ocena globalna
warunki lokalowe	3,45	3,74	4,69	4,17	3,93	**2,83**	3,27	3,89	**2,22**	4,00	3,57	3,68

wyposażenie (zarówno wystrój jak i sprzęt) – ocena 3,51

Oceniany aspekt / filia	F.1	F.2	F.3	F.4	F.5	F.6	F.7	F.8	F.10	F.11	F.14	Ocena globalna
wyposażenie	3,47	3,43	4,38	3,90	4,19	**2,57**	**2,92**	3,88	**1,93**	3,96	3,32	3,51

zbiory biblioteczne (liczba, aktualność, odnawianie) – ocena 4,07

Oceniany aspekt / filia	F.1	F.2	F.3	F.4	F.5	F.6	F.7	F.8	F.10	F.11	F.14	Ocena globalna
zbiory biblioteczne	3,98	4,22	4,16	4,00	4,33	3,91	3,86	4,34	3,36	4,31	4,20	4,07

Wymienione niedostatki dotyczą podstaw funkcjonowania bibliotek, stanowią powód niezadowolenia użytkowników, a bibliotekarzom uniemożliwiają wypełnianie zadań statutowych.

- Istotnym powodem odwiedzin w bibliotece jest przebywanie w przestrzeni bibliotecznej w celach nauki i pracy oraz spędzania wolnego czasu. Związane z tym warunki lokalowe (3,68) oraz wyposażenie bibliotek (3,51) uzyskały niestety najniższe wskaźniki w ocenie respondentów.
- Osoby ankietowane, które jako jeden z głównych celów odwiedzin wskazały wypożyczanie zbiorów oceniają je na 4,07 i jako główną przyczynę niezadowolenia wymieniają brak nowości wydawniczych oraz niewielką ilość czasopism.
- Zasady wypożyczeń uzyskały ocenę dobrą (4,73), okres wypożyczenia oceniono na 4,60, a dopuszczalną liczbę egzemplarzy do wypożyczenia na 4,65.
- Najwyższe oceny uzyskali pracownicy biblioteki 4,93. Wysoko oceniono ich kompetencje, kulturę obsługi (4,94) oraz dyspozycyjność (4,79).
- Część usług bibliotecznych, która otrzymała oceny na średnim poziomie (4,10-4,54 punktu) nie jest wykorzystywana przez ankietowanych, np.:
  - z oferty edukacyjnej nie korzysta 70,61% ankietowanych, natomiast średnia ocen osób, które potwierdziły swój udział wynosi 4,33,
  - w wydarzeniach kulturalnych nie uczestniczy 41,49% badanych, deklarujący udział w spotkaniach ocenili je średnio na 4,54,
  - 49,40% respondentów nie korzysta z komputerów oraz Internetu dostępnych w bibliotekach, a średnia ocen jakości tej usługi wynosi 4,27; analogicznie 58,68% badanych nie korzysta z urządzeń kopiujących, zaś średnia ocen wynosi 4,10.
  - 45,74% nie przegląda bibliotecznej witryny internetowej, natomiast poszukujący tam informacji oceniają jej przydatność na 4,36 punktu.

Przyczyny niewykorzystania niektórych usług będą poddane szczegółowej analizie celem wdrożenia środków zaradczych i naprawczych.

Jeżeli chodzi o wnioski z przeprowadzonych badań można stwierdzić, iż mimo tworzenia przez filie miejskie jednej sieci bibliotecznej, funkcjonowanie każdej z nich jest nieco odmienne, chociażby ze względu na usytuowanie (specyfika poszczególnych osiedli, dzielnic) oraz warunki lokalowe. Oceny globalne dla poszczególnych filii nieco różnią się od siebie, podobnie jest z ocenami szczegółowymi, choć w większości bibliotek najlepiej i najsłabiej oceniano te same aspekty.

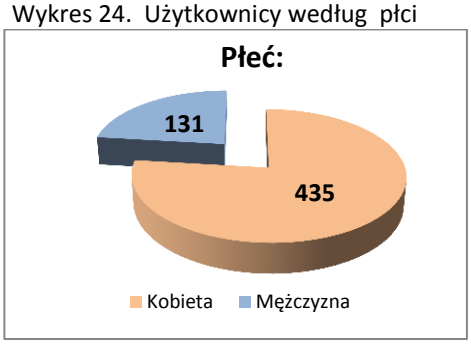
BUDYNEK GŁÓWNY

Agendy	Adres
Wypożyczalnia Główna	Ul. Sikorskiego 107
Wypożyczalnia Naukowa	
Oddział Dziecięcy	
Zespół Czytelń	
Dział Informacyjno – Bibliograficzny	
Dział Zbiorów Regionalnych	
Dział Zbiorów Specjalnych	
Oddział Zbiorów Audiowizualnych	
Oddział Integracji i Aktywności	
Ośrodek Kultury Francuskiej	

Użytkownicy bibliotek

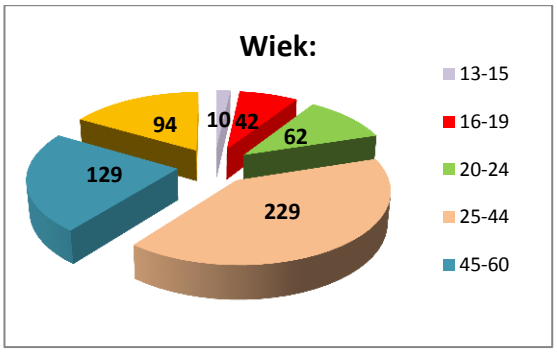
Respondenci oceniający agendy funkcjonujące w Budynku Głównym złożyli 578 ankiet, w tym 12 odrzucono ze względu na niekompletność danych. Przy przeprowadzaniu analizy wykorzystano 566 ankiet, co stanowi 94% próby badawczej. Wśród uwzględnionych do analizy ankiet 535 było wypełnionych w całości, natomiast 31 niekompletnych. Wśród respondentów znajduje się 435 kobiet oraz 131 mężczyzn.

Wykres 24. Użytkownicy według płci



Najliczniejszą grupę ankietowanych stanowią osoby między 25 a 60 rokiem życia, tj. łącznie 63% wszystkich badanych. W większości są to osoby pracujące. Kolejną grupą są respondenci w wieku powyżej 60 lat – 16,6%. Następna zbiorowość badanych to osoby uczące się na różnych szczeblach kształcenia w przedziałach wiekowych 13-15 lat (1,77%), 16-19 lat (7,42%) oraz 20-24 lata (10,95%).

Wykres 25. Użytkownicy według wieku



Wykres 26. Użytkownicy według statusu

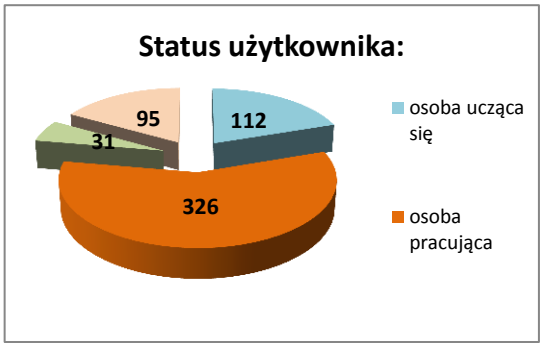


Tabela 10. Procentowy udział ankietowanych wg wieku

Wiek:		
Odpowiedzi	częstość	procent
13-15	10	1,77%
16-19	42	7,42%
20-24	62	10,95%
25-44	229	40,46%
45-60	129	22,79%
powyżej 60 lat	94	16,61%
Suma	566	100,00%

Tabela 11. Procentowy udział ankietowanych wg statusu

Status użytkownika:		
Odpowiedzi	częstość	procent
osoba ucząca się	112	19,86%
osoba pracująca	326	57,80%
osoba niepracująca	31	5,50%
osoba pobierająca rentę/ emeryturę	95	16,84%
Suma	564	100,00%

Użytkownicy według aktywności korzystania z usług bibliotecznych

Najaktywniejsi z badanych (48 osób) korzystający z usług bibliotecznych kilka razy w tygodniu stanowią 8,5%. 231 osób deklaruje korzystanie przynajmniej raz w miesiącu, a 188 osób kilka razy w miesiącu. Rzadziej niż raz w miesiącu korzysta 13,10% badanych, przynajmniej raz w roku 2,83%, a rzadziej niż raz w roku 11,42% %.

Wykres 27. Aktywność korzystania z usług bibliotecznych.

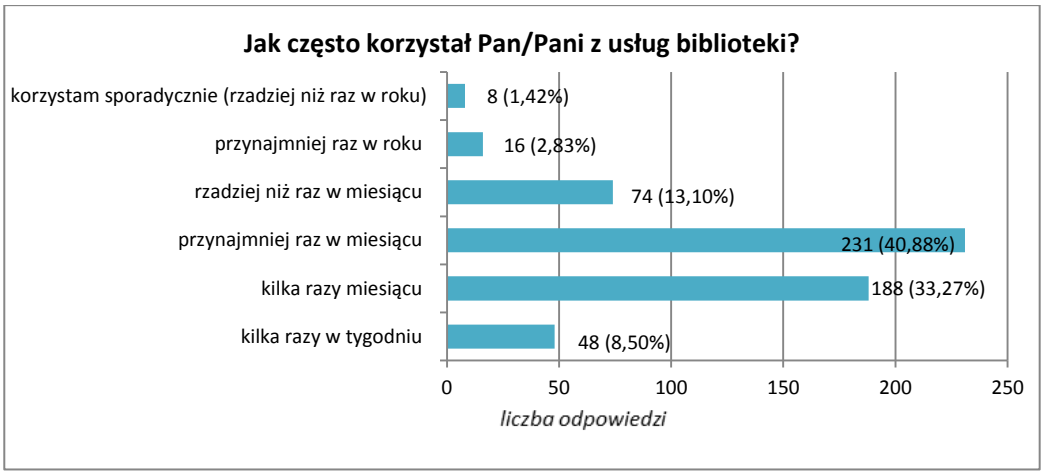


Tabela 12. Procentowy podział częstotliwości korzystania z usług bibliotecznych

Jak często korzystał Pan/Pani z usług biblioteki?		
Odpowiedzi	częstość	procent
kilka razy w tygodniu	48	8,50%
kilka razy miesiącu	188	33,27%
przynajmniej raz w miesiącu	231	40,88%
rzadziej niż raz w miesiącu	74	13,10%
przynajmniej raz w roku	16	2,83%
korzystam sporadycznie (rzadziej niż raz w roku)	8	1,42%
Suma	565	100,00%

Cele odwiedzin

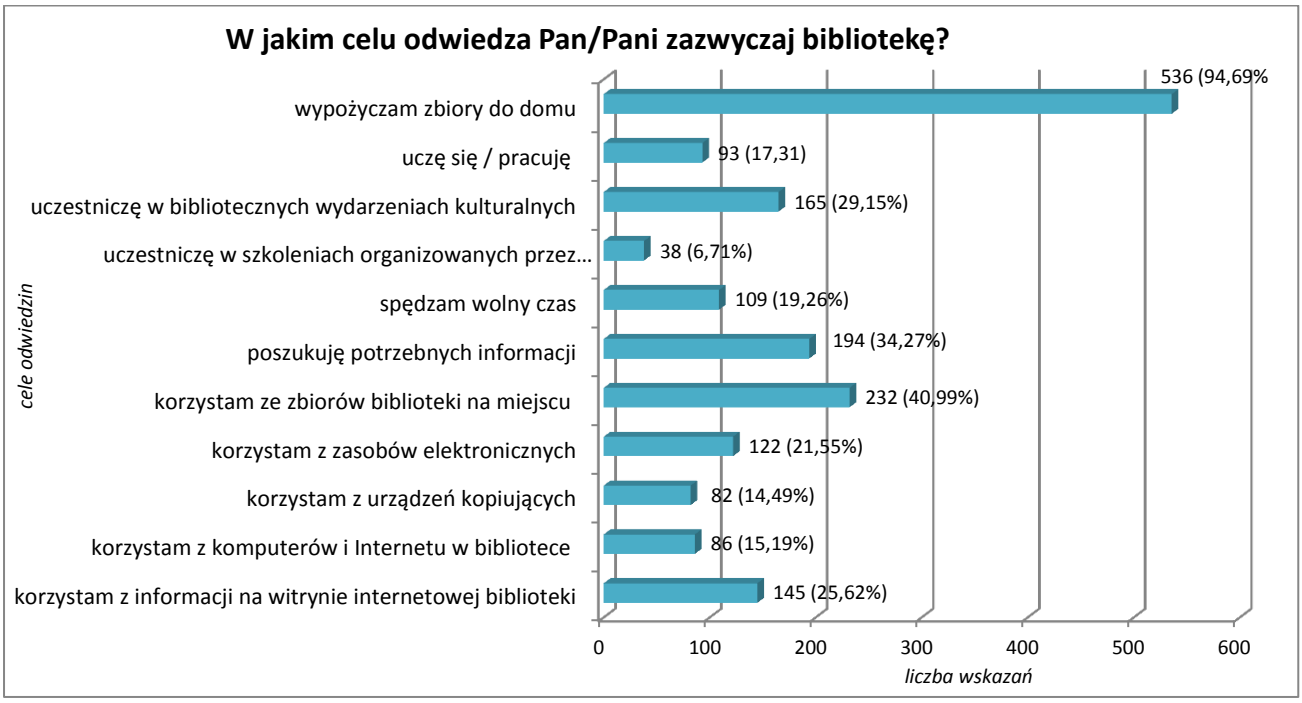
Najczęściej wskazywanym celem odwiedzin jest wypożyczanie zbiorów do domu, 94,69% użytkowników zaznaczyło tę odpowiedź. 40,99% respondentów korzysta ze zbiorów biblioteki na miejscu, a 19,26 % spędza w bibliotece wolny czas. Uczestnictwo w wydarzeniach kulturalnych organizowanych przez Bibliotekę deklaruje 29,15% badanych. Korzystanie ze szkoleń kształtuje się na poziomie 6,71%, zaznaczając, że 50% respondentów wybrało w przypadku oferty szkoleniowej opcję ND (nie dotyczy), co oznacza brak uczestnictwa bądź brak takiej oferty.

Wykorzystanie mediów i sprzętu elektronicznego znajduje się na średnim poziomie, co znajduje potwierdzenie w odpowiedziach szczegółowych, gdzie średnia arytmetyczna ocen w skali 1-5 przedstawia się następująco:

- witryna internetowa biblioteki – 4,31
- możliwości korzystania z komputerów i Internetu – 4,377
- możliwości korzystania z urządzeń kopiujących – 4,40

Poszukiwanie informacji na witrynie internetowej biblioteki deklaruje 25,62% ankietowanych użytkowników. Z komputerów i Internetu korzysta 15,19%, a z urządzeń kopiujących 14,49% osób udzielających odpowiedzi.

Wykres 28. Cele odwiedzin biblioteki.



Globalny wskaźnik satysfakcji użytkowników

Do oceny całości usług świadczonych przez Bibliotekę użyto pięciopunktowej skali, gdzie: 1 oznacza „bardzo źle", 5 „bardzo dobrze", 3 jest oceną pośrednią. Globalny wskaźnik satysfakcji, czyli średnia arytmetyczna, obliczona przez podzielenie sumy wszystkich ocen funkcjonowania Biblioteki przez liczbę badanych wynosi **4,64.** Oceny bardzo dobre wystawione przez respondentów stanowią 70,71% wszystkich udzielonych odpowiedzi, oceny dobre to 23,75%. Łącznie pozytywne noty stanowią aż 94,46%. Wartość dodaną stanowią tu odpowiedzi na pytanie otwarte, które wspierają wyliczone statystycznie wskaźniki. Przykładowo: *Dziękuję, że jesteście. Uwielbiam Was i to miejsce.*

Wykres 29. Ogólna ocena działalności Biblioteki

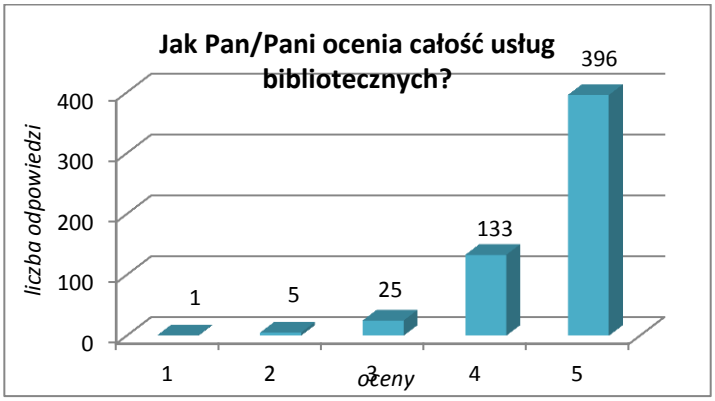


Tabela 13. Udział procentowy ocen całości usług bibliotecznych

Jak Pan/Pani ocenia całość usług bibliotecznych		
Oceny	częstość	procent
1	1	0,18%
2	5	0,89%
3	25	4,46%
4	133	23,75%
5	396	70,71%
suma	560	100,00%
Średnia arytmetyczna	**4,64**	

Średnie oceny globalne wystawione przez kobiety i mężczyzn znajdują się na wyrównanym poziomie i wynoszą kolejno 4,64 dla kobiet oraz 4,63 dla mężczyzn.

Tabela 14. Ocena globalna a płeć użytkowników

ocena globalna	płeć			
	częstość		procent	
	kobiety	mężczyzna	kobiety	mężczyzna
1	1	0	0,23%	0,00%
2	4	1	0,93%	0,77%
3	19	6	4,42%	4,62%
4	100	33	23,26%	25,38%
5	306	90	71,16%	69,23%
suma: płeć	430	130	100,00%	100,00%
średnia arytmetyczna	**4,64**	**4,63**		

Rozpatrując globalny wskaźnik według wieku badanych można zauważyć, iż najwyższe oceny wystawiały osoby w przedziale wiekowym 20-24 lata, gdzie średnia arytmetyczna ocen wynosi 4,74 oraz osoby po 60. roku życia – średnia 4,71. Bardziej krytycznie ocenili pracę bibliotek respondenci grup wiekowych 13-15 lat (średnia 4,40) oraz 16-19 lat (średnia 4,50). Z analizy wynika, że osoby niepracujące oceniają całość usług bibliotecznych najwyżej - średnia wynosi 4,90. Kolejną grupę stanowią osoby pobierające rentę/emeryturę - średnia ich ocen to 4,71. Na przeciętnym poziomie ocenę wystawiły osoby pracujące - średnia 4,60 oraz osoby uczące się – 4,62.

Tabela 15. Ocena globalna a wiek użytkowników

Wiek	średnia arytmetyczna
13-15	4,40
16-19	4,50
20-24	4,74
25-44	4,65
45-60	4,57
60+	4,71

Tabela 16. Ocena globalna a status użytkowników

status	średnia arytmetyczna
osoba ucząca się	4,62
osoba pracująca	4,60
osoba niepracująca	4,90
osoba pobierająca rentę/ emeryturę	4,71

Wskaźniki szczegółowe określające funkcjonowanie bibliotek

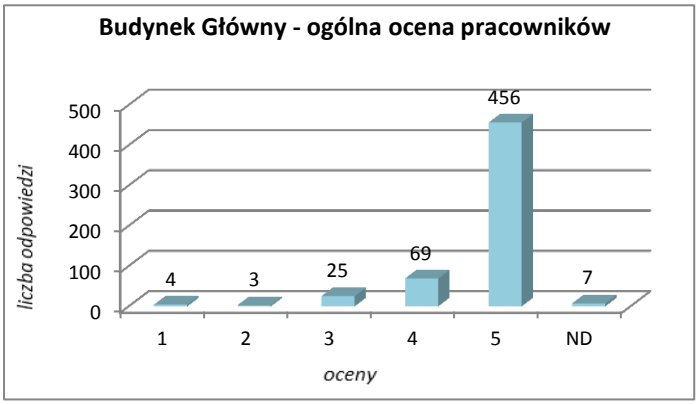
Wskaźniki szczegółowe wyznaczają jakość poszczególnych usług, zasobów oraz zasad pracy biblioteki. Ilość odpowiedzi ND (nie dotyczy) wskazuje na usługi nie wykorzystywane przez użytkowników bądź nie oferowane przez biblioteki.

Tabela 17. Zróżnicowanie ocen od 1 do 5 w odniesieniu do wskaźników szczegółowych.

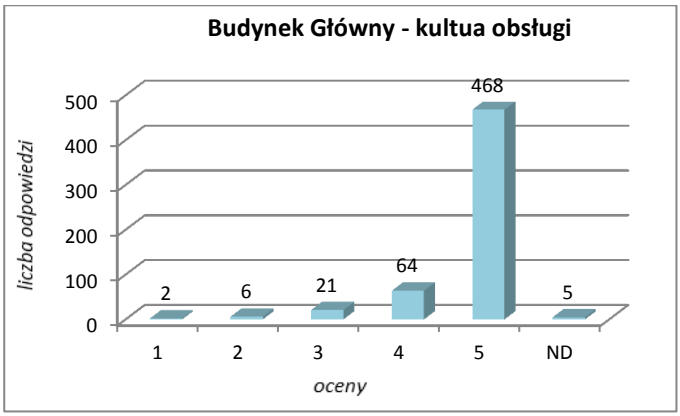
Oceniany aspekt	częstość							**Średnia**	procent						
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**ND**	brak.		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**ND**	brak
warunki lokalowe	0	4	22	119	415	6	0	**4,69**	0,00%	0,71%	3,89%	21,02%	73,32%	1,06%	0,00%
wyposażenie biblioteki	1	7	49	154	345	10	0	**4,50**	0,18%	1,24%	8,66%	27,21%	60,95%	1,77%	0,00%
godziny otwarcia	1	11	51	124	368	10	1	**4,53**	0,18%	1,95%	9,03%	21,95%	65,13%	1,77%	0,18%
pracownicy biblioteki	4	3	25	69	456	7	2	**4,74**	0,71%	0,53%	4,43%	12,23%	80,85%	1,24%	0,35%
kultura obsługi	2	6	21	64	468	5	0	**4,76**	0,35%	1,06%	3,71%	11,31%	82,69%	0,88%	0,00%
kompetencje pracowników	1	8	15	75	453	13	1	**4,76**	0,18%	1,42%	2,65%	13,27%	80,18%	2,30%	0,18%
dyspozycyjność pracowników	0	9	24	102	410	15	6	**4,68**	0,00%	1,61%	4,29%	18,21%	73,21%	2,68%	1,06%
zbiory drukowane	6	24	100	189	223	18	6	**4,11**	1,07%	4,29%	17,86%	33,75%	39,82%	3,21%	1,06%
zbiory audiowizualne	3	16	63	117	122	242	3	**4,06**	0,53%	2,84%	11,19%	20,78%	21,67%	42,98%	0,53%
zasoby elektroniczne	4	9	53	123	130	244	3	**4,15**	0,72%	1,62%	9,57%	22,20%	23,47%	44,04%	0,53%
zasady wypożyczeń	**3**	7	37	124	376	16	3	**4,58**	0,53%	1,24%	6,57%	22,02%	66,79%	2,84%	0,53%
czas realizacji zamówienia	4	1	18	119	304	117	3	**4,61**	0,71%	0,18%	3,20%	21,14%	54,00%	20,78%	0,53%
dopuszczalna liczba egzempl.	13	16	56	168	284	23	6	**4,29**	2,32%	2,86%	10,00%	30,00%	50,71%	4,11%	1,06%
dopuszczalny okres wypożyczeń	5	11	46	156	321	22	5	**4,44**	0,89%	1,96%	8,20%	27,81%	57,22%	3,92%	0,88%
usługi informacyjne	2	4	47	134	299	77	3	**4,49**	0,36%	0,71%	8,35%	23,80%	53,11%	13,68%	0,53%
wydarzenia kulturalne	1	4	36	127	222	174	2	**4,45**	0,18%	0,71%	6,38%	22,52%	39,36%	30,85%	0,35%
oferta edukacyjna	1	11	50	93	127	284	0	**4,18**	0,18%	1,94%	8,83%	16,43%	22,44%	50,18%	0,00%
witryna internetowa biblioteki	2	12	47	164	210	130	1	**4,31**	0,35%	2,12%	8,32%	29,03%	37,17%	23,01%	0,18%
możliwości korzystania z komputerów i Internetu	3	12	34	115	201	201	0	**4,37**	0,53%	2,12%	6,01%	20,32%	35,51%	35,51%	0,00%
możliwości korzystania z urządzeń kopiujących	7	4	33	99	196	227	0	**4,40**	1,24%	0,71%	5,83%	17,49%	34,63%	40,11%	0,00%

Podobnie jak w przypadku filii miejskich ankietowani najwyżej oceniają pracę kadry bibliotekarskiej. Średnia arytmetyczna ocen wynosi 4,74, przy czym najwyższą notę 5 punktów przyznaje 80,85 % respondentów. Natomiast średnie oceny poszczególnych aspektów pracy bibliotekarzy kolejno obejmują: kulturę obsługi (życzliwość, nastawienie, pomoc) – 4,76, kompetencje – 4,76, dyspozycyjność – 4,68.

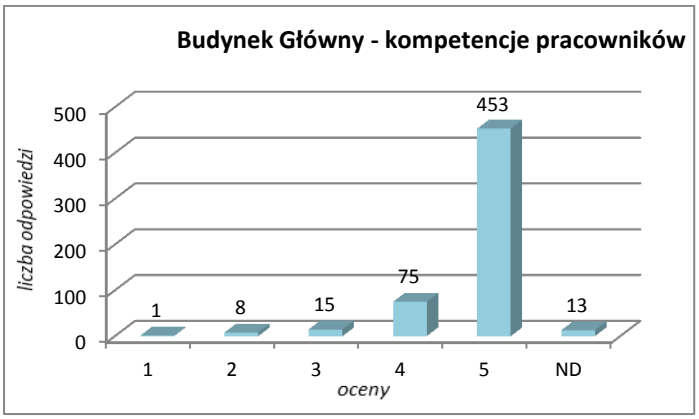
Wykres 31. Ogólna ocena pracowników



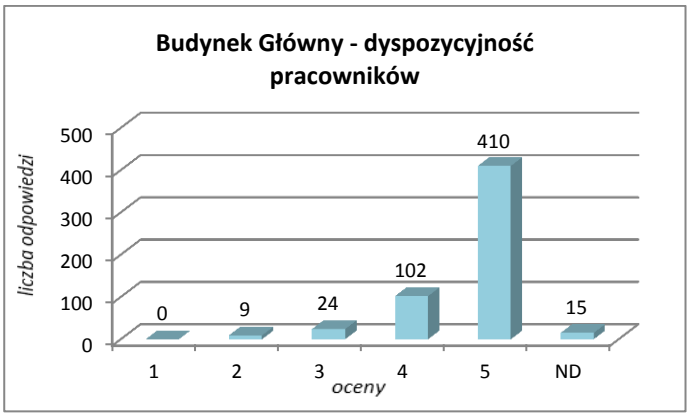
Wykres 32. Kultura obsługi.



Wykres 33. Kompetencje pracowników

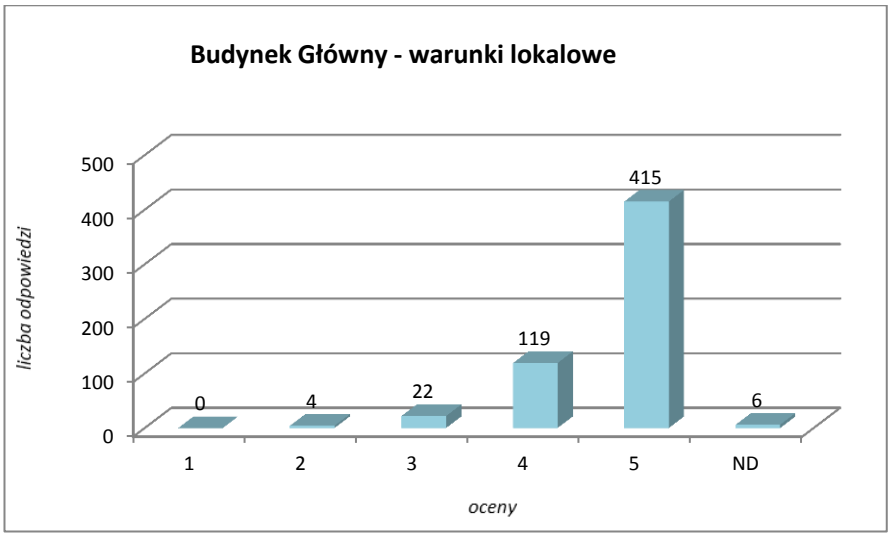


Wykres 34. Dyspozycyjność pracowników



Stosunkowo wysoka ocena przyznawana jest warunkom lokalowym Biblioteki. Przy średniej arytmetycznej 4,69, najwyższą ocenę 5 punktów przyznało 73,32% badanych.

Wykres 35. Warunki lokalowe agend działających w Budynku Głównym Biblioteki



Najwyżej oceniają warunki lokalowe respondenci w przedziale wiekowym 45-60 (maksymalną ocenę przyznaje 73,80% badanych) oraz 60+ (85,11%)., natomiast średnia arytmetyczna ocen wynosi kolejno 4,71 i 4,84. Najbardziej krytyczni są najmłodsi z badanych w wieku 13-15 lat, wśród których średnia arytmetyczna osiąga 4,30.

Tabela 18. Ocena warunków lokalowych w zależności od wieku badanych

ocena	wiek												
	częstość						procent						suma
	13-15	16-19	20-24	25-44	45-60	60+	13-15	16-19	20-24	25-44	45-60	60+	
1	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0
2	0	1	0	3	0	0	0,00%	2,38%	0,00%	1,31%	0,00%	0,00%	4
3	1	4	3	9	3	2	10,00%	9,52%	4,84%	3,93%	2,33%	2,13%	22
4	5	14	11	47	31	11	50,00%	33,33%	17,74%	20,52%	24,03%	11,70%	119
5	4	23	47	169	92	80	40,00%	54,76%	75,81%	73,80%	71,32%	85,11%	415
ND	0	0	1	1	3	1	0,00%	0,00%	1,61%	0,44%	2,33%	1,06%	6
suma:	10	42	62	229	129	94							
średnia	**4,30**	**4,40**	**4,72**	**4,68**	**4,71**	**4,84**							

Głosy krytyczne respondentów dotyczą m.in. braku miejsc do pracy cichej, m.in.:

Miło by było posiedzieć w bibliotece w wygodnym fotelu (nie w korytarzu!) i poczytać książkę (i np. w ten sposób wygodnie wybrać właściwą). Tam gdzie obecnie stoją fotele i sofy (raczej wysłużone) jest ciemno i nie można się skupić, bo albo ktoś rozmawia, albo przechodzi.

Czasami w bibliotece jest zbyt głośno i nie można skupić się na czytaniu, ale poza tym świetnie.

Niezadowolenie powoduje temperatura w pomieszczeniach biblioteki - brak klimatyzacji oraz płatny parking. Jednak najwięcej kontrowersji wzbudza obowiązkowa szatnia:

Moim jedynym zastrzeżeniem co do zasady wypożyczeń w WG jest konieczność każdorazowego korzystania z szatni. […]. Zimą dłużej zajmuje mi oddanie odzieży niż faktyczne wypożyczenie książek. […]. Uważam, że szatnia służy wygodzie czytelników ale nie powinna być obowiązkiem.

Konieczność (przymus) pozostawiania okryć wierzchnich – wada. Powinien to być wybór.

Przy oddawaniu książek jestem zmuszony do pozostawiania odzieży.

Denerwuje mnie wymóg zostawiania toreb w szatni.

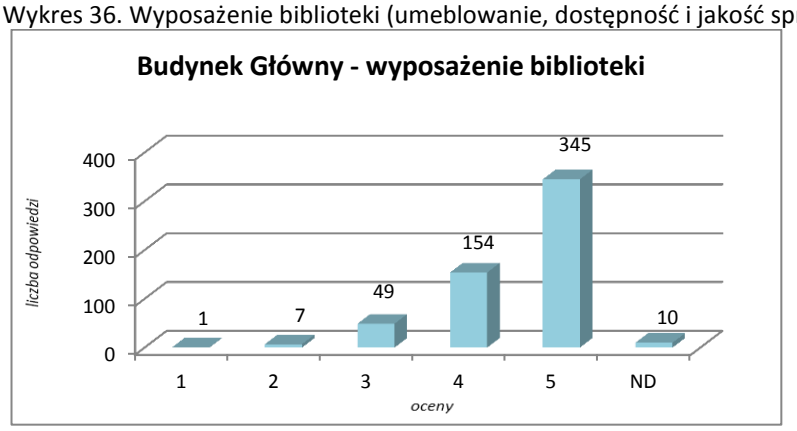
Brak lusterka na ścianie przy szatni. Kłopot przy rozbieraniu się w okresie zimowym. Oddając książki, co trwa minutę, muszę się rozbierać, a wystarczy zrobić punkt oddawania przy wejściu.

Ocena wyposażenia biblioteki, gdzie brano pod uwagę umeblowanie oraz dostępność i jakość sprzętu osiąga dobry poziom o średniej ocen 4,50. Najwyższe noty tej kwestii wystawiło 345 osób. O sprzęt nowszej generacji upominają się czytelnicy Oddziału Zbiorów Audiowizualnych. Odnotowano również uwagi dotyczące łącz internetowych:

Bardzo słaby sygnał internetowy uniemożliwiający pozyskanie informacji.

Uważam, że w bibliotece powinien być lepszy, szybszy Internet do którego łatwiej się podłączyć z innego urządzenia.

Wykres 36. Wyposażenie biblioteki (umeblowanie, dostępność i jakość sprzętu)

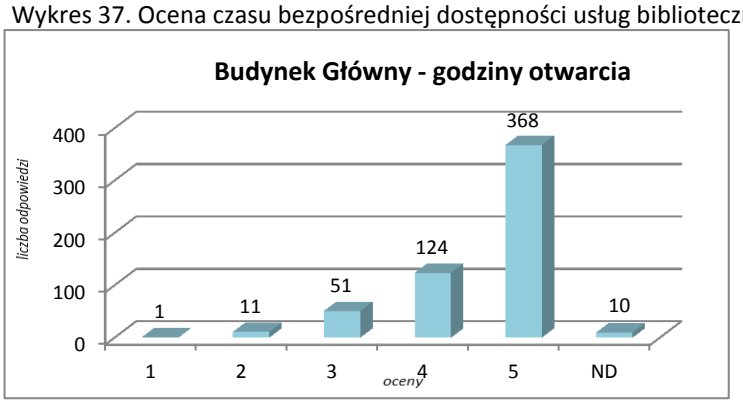


Dostępność do usług bibliotecznych ze względu na czas otwarcia placówki bardzo dobrze oceniło 368 osób, dobrze 124 osoby. Ocenę średnią przyznało 51 badanych. Źle i bardzo źle odbiera godziny otwarcia Biblioteki 12 osób. W odpowiedziach na pytanie otwarte poruszono zagadnienia godzin funkcjonowania Biblioteki podczas wakacji oraz dostosowania do godzin pracy odwiedzających:

Lipiec, sierpień – godziny otwarcia powinny być jak w pozostałych miesiącach, są ludzie którzy nie wyjeżdżają.

Byłoby miło gdyby choć w jeden dzień biblioteka była otwarta trochę wcześnie,j bo dla niektórych osób godziny otwarcia biblioteki kolidują z pracą. Byłoby to duże ułatwienie.

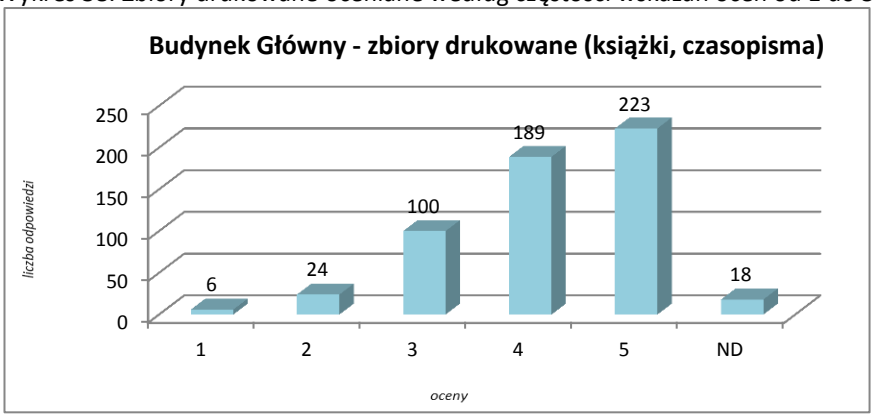
Wykres 37. Ocena czasu bezpośredniej dostępności usług bibliotecznych.



Najczęściej deklarowanym przez respondentów celem odwiedzin w Bibliotece jest wypożyczanie zbiorów do domu, które wymienia 536 osób na 566 badanych. Niestety ten kluczowy element funkcjonowania Biblioteki otrzymał najniższą klasyfikację wśród ocen szczegółowych. Przy ocenie brano pod uwagę m.in. kompletność, przydatność, liczbę egzemplarzy, aktualność w stosunku do oczekiwań użytkowników. Zbiory biblioteczne zostały podzielone na 3 grupy: zbiory drukowane, zbiory audiowizualne oraz zasoby elektroniczne (biblioteka cyfrowa, zewnętrzne bazy danych). Średnia arytmetyczna ocen ledwie przekracza 4 punkty i wynosi kolejno:

- zbiory drukowane, np. książki, czasopisma – 4,11
- zbiory audiowizualne, np. audiobooki, filmy – 4,06
- zasoby elektroniczne – 4,15

Wykres 38. Zbiory drukowane oceniane według częstości wskazań ocen od 1 do 5.



Oceny zbiorów drukowanych różnicowane według płci osiągają średnią arytmetyczną na zbliżonym poziomie – kobiety 4,14, mężczyźni 3,99. Procentowo bardziej krytyczni w ocenach są mężczyźni.

Tabela 19. Ocena zasobu zbiorów drukowanych wg płci.

płeć					
ocena	częstość		procent		suma:
	kobiety	mężczyzna	kobiety	mężczyzna	
1	3	3	0,70%	2,31%	6
2	18	6	4,19%	4,62%	24
3	75	25	17,44%	19,23%	100
4	143	46	33,26%	35,38%	189
5	178	45	41,40%	34,62%	223
ND	13	5	3,02%	3,85%	18
suma: płeć	430	130	100,00%	100,00%	
średnia	**4,14**	**3,99**			

Według kryterium wieku respondentów najbardziej krytycznie oceniają zbiory drukowane osoby w przedziale 16-19 lat (średnia arytmetyczna 3,83) oraz w przedziale 13-15 lat (średnia arytmetyczna 4,00). Niewiele lepiej wyglądają noty w pozostałych grupach wiekowych, przy czym najwyższa średnia arytmetyczna 4,34 dotyczy osób, które ukończyły 60 lat.

Tabela 20. Ocena zasobu zbiorów drukowanych w zależności od wieku badanych.

	wiek											
ocena	częstość						Procent					
	13-15	16-19	20-24	25-44	45-60	60+	13-15	16-19	20-24	25-44	45-60	60+
1	0	0	1	2	2	1	0,00%	0,00%	1,61%	0,88%	1,57%	1,09%
2	0	2	4	13	4	1	0,00%	4,76%	6,45%	5,73%	3,15%	1,09%
3	3	13	12	38	24	10	30,00%	30,95%	19,35%	16,74%	18,90%	10,87%
4	4	15	11	79	49	31	40,00%	35,71%	17,74%	34,80%	38,58%	33,70%
5	3	10	33	89	43	45	30,00%	23,81%	53,23%	39,21%	33,86%	48,91%
ND	0	2	1	6	5	4	0,00%	4,76%	1,61%	2,64%	3,94%	4,35%
suma	10	42	62	227	127	92	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
średnia	**4,00**	**3,83**	**4,16**	**4,09**	**4,04**	**4,34**						

Na podstawie średniej arytmetycznej zależność ocen od statusu badanych wskazuje na największe niezadowolenie z zasobu zbiorów drukowanych osób uczących się i pracujących. Najwyższe noty tym zbiorom przyznały osoby niepracujące oraz pobierające renty lub emerytury.

Tabela 21. Ocena zasobu zbiorów drukowanych w zależności od statusu badanych.

ocena	**status**							
	częstość				Procent			
	osoba ucząca się	osoba pracująca	osoba niepracująca	osoba pobierająca rentę/emeryturę	osoba ucząca się	osoba pracująca	osoba niepracująca	osoba pobierająca rentę/emeryturę
1	1	4	0	1	0,89%	1,25%	0,00%	1,06%
2	6	17	0	1	5,36%	5,30%	0,00%	1,06%
3	28	55	4	13	25,00%	17,13%	12,90%	13,83%
4	31	113	9	34	27,68%	35,20%	29,03%	36,17%
5	44	119	18	42	39,29%	37,07%	58,06%	44,68%
ND	2	13	0	3	1,79%	4,05%	0,00%	3,19%
suma:	112	321	31	94	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
średnia	**4,01**	**4,06**	**4,45**	**4,26**				

Komentarze odnoszące się do kompletności, przydatności, aktualności oraz liczby egzemplarzy, najczęściej dotyczą niewielkich zakupów nowości wydawniczych, a w szczególności książek naukowych, np.:

Bardzo brakuje nowych książek naukowych, np. z zakresu psychologii. Te, które są u Państwa w bibliotece są już przestarzałe, niewiele jest książek powyżej 2010 r. a przecież to już by były książki 8 letnie. Wiedza w pewnych tematach bardzo szybko się zmienia... Za to wypożyczalnia zbiorów audiowizualnych jest super zaopatrzona w filmy.

Bardzo bym prosiła o więcej książek z terapii zajęciowej, masażu i fizjoterapii.

Brak nowości w oddziale biblioteki naukowej.

Udałam się do biblioteki w celu wypożyczenia książek do pracy magisterskiej, niestety zbiór książek z zakresu rachunkowości i księgowości jest bardzo przestarzały.

Pojawiają się również głosy odnoszące się do jakości merytorycznej gromadzonej literatury pięknej oraz kompletności wydawnictw cyklicznych, m.in.:

Chętnie widziałabym więcej nowych powieści poruszających tematy społeczno-obyczajowe i psychologiczne. Według mnie obecnie w nowościach kupowanych przez bibliotekę przeważają romanse i tzw. literatura kobieca oraz kryminały, które nie mają ani wielkiej wartości literackiej ani nie pozwalają niczego nowego dowiedzieć się o świecie.

Proszę kupować mniej wytworów literackich kultury popularnej.

Brak całych serii. np. dostępna jest jedna książka nr 4 a seria ma np. 6 części. trzeba długo czekać…

Kupowanie niekompletnych serii książek, np. t.1, 3, 4. Dokupowanie kolejnych części serii w bardzo dużych odstępach czasowych od momentu wydania. Zbyt mały zasób nowych książek np. fantasy. W szczególności polskich autorów.

Ocena kolekcji audiowizualnych (filmy, nagrania) osiąga najniższą średnią arytmetyczną (4,06) wśród wszystkich oferowanych zasobów. Zbiory te oceniane są w większości bardzo dobrze i dobrze z zastrzeżeniem, iż 43% wszystkich badanych nie korzysta w ogóle z tej usługi. Najwyżej ten typ zbiorów oceniają respondenci w grupie wiekowej 20-24 lata (29%).

Wykres 39. Stopień zadowolenia z zasobu zbiorów audiowizualnych.

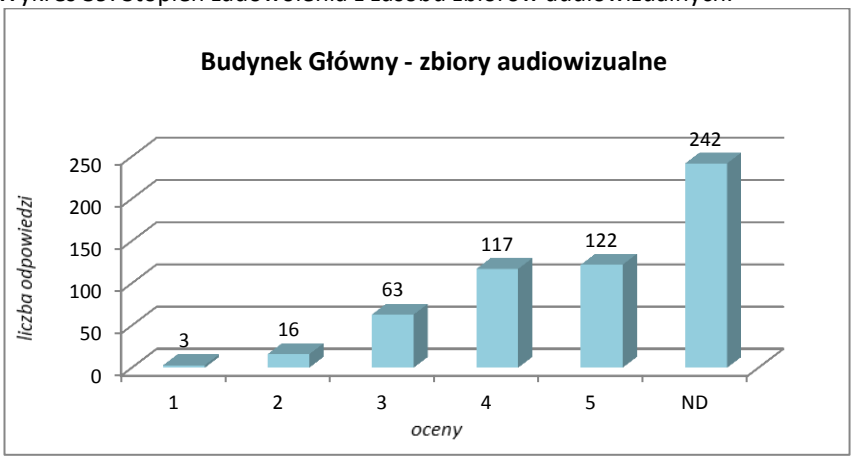
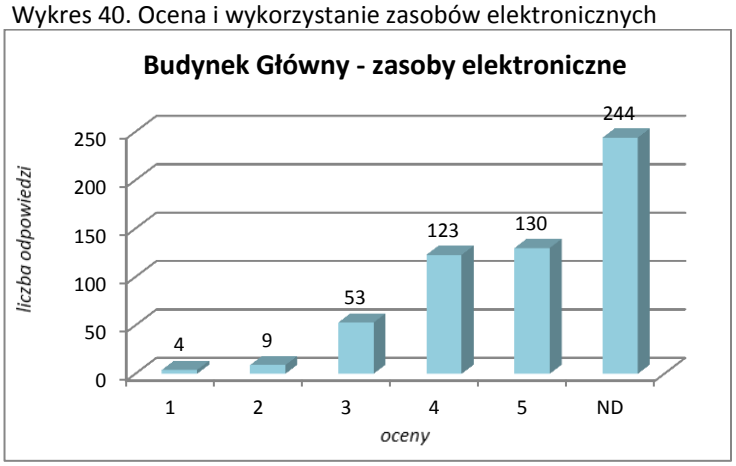


Tabela 22. Wiek a ocena i wykorzystanie zbiorów audiowizualnych.

zbiory audiowizualne	wiek						
	procent						suma
	13-15	16-19	20-24	25-44	45-60	60+	
1	0,00%	0,00%	0,00%	1,31%	0,00%	0,00%	3
2	10,00%	4,76%	3,23%	1,31%	4,65%	2,20%	16
3	0,00%	9,52%	11,29%	12,23%	13,18%	7,69%	63
4	10,00%	28,57%	12,90%	20,52%	27,91%	14,29%	117
5	30,00%	16,67%	**29,03%**	25,76%	16,28%	15,38%	122
ND	50,00%	40,48%	43,55%	38,86%	37,98%	60,44%	242
suma: wiek	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
średnia	**4,20**	**3,96**	**4,20**	**4,11**	**3,90**	**4,08**	563

Wykorzystanie i ocena zasobów elektronicznych przebiega podobnie jak zbiorów audiowizualnych. Odnotowano średnią arytmetyczną wszystkich ocen 4,11. Notę pięciu punktów przyznało 130 osób badanych, ocenę dobrą 123 osoby. Natomiast 43% ankietowanych nie korzysta z tego rodzaju zasobów.

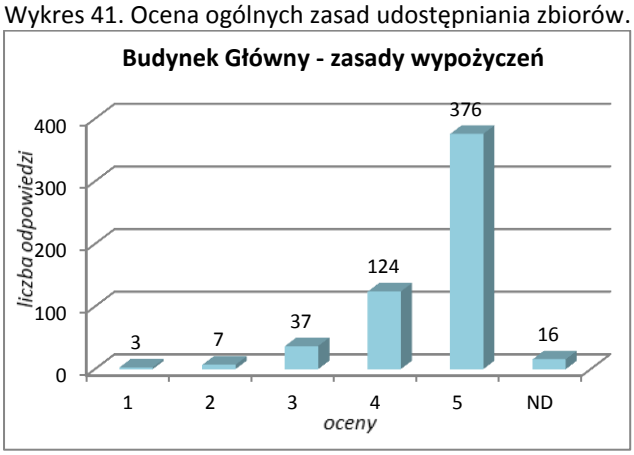
Wykres 40. Ocena i wykorzystanie zasobów elektronicznych



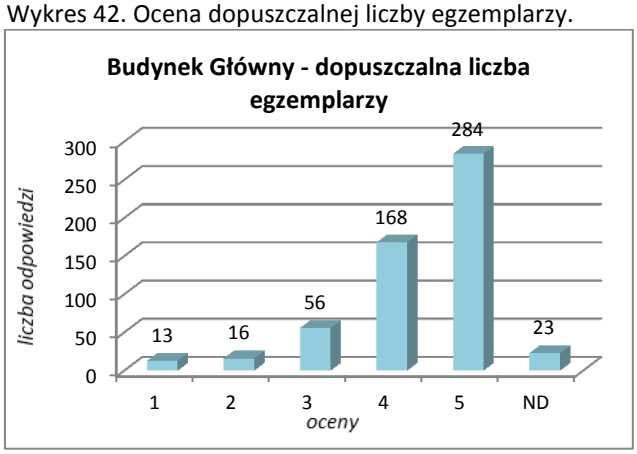
Organizacja udostępniania materiałów bibliotecznych oceniana jest na dobrym poziomie i osiąga następujące średnie arytmetyczne:

- zasady wypożyczeń ogólnie – 4,58
- dopuszczalna liczba egzemplarzy – 4,61
- czas realizacji zamówienia – 4,29
- dopuszczalny okres wypożyczeń – 4,44

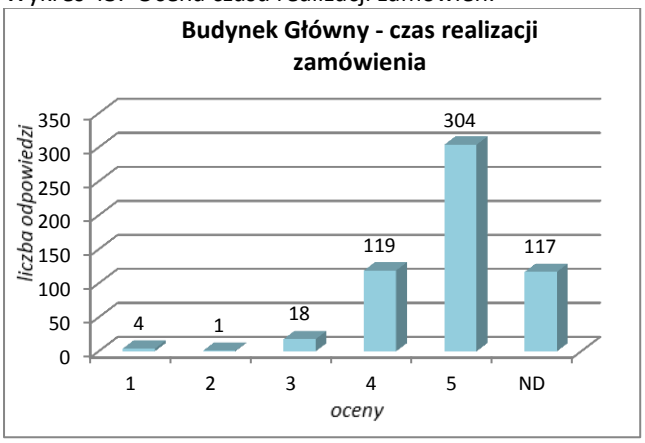
Wykres 41. Ocena ogólnych zasad udostępniania zbiorów.



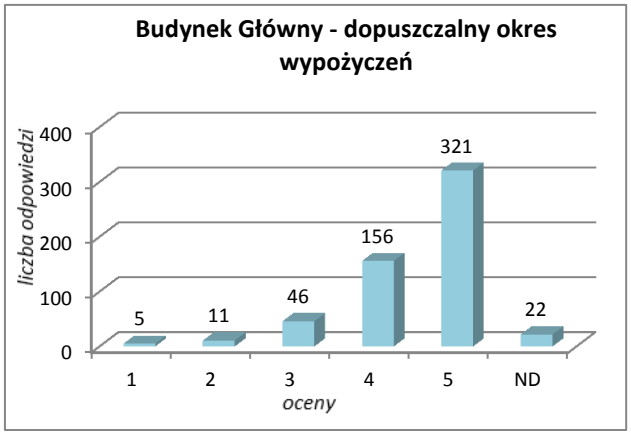
Wykres 42. Ocena dopuszczalnej liczby egzemplarzy.



Wykres 43. Ocena czasu realizacji zamówień.



Wykres 44. Ocena dopuszczalnego okresu wypożyczeń.



Problemy i propozycje zasad udostępniania zbiorów bibliotecznych, dotyczą często zwrotu książek po godzinach pracy Biblioteki, możliwości informacyjnych systemu elektronicznych wypożyczeń, ale też liberalizacji ogólnych zasad udostępniania:

Dużym udogodnieniem byłoby wprowadzenie wrzutni na oddawane książki[1].

SELF CHECK powinien być przy recepcji, tak żeby można było samemu zdać książki po godzinach pracy biblioteki.

Proszę o udostępnienie skomputeryzowanego systemu oddawania i pobierania książek. Zwłaszcza w okresie letnim były uciążliwe godziny pracy biblioteki. Nie można było oddać książek bo czynna była od 10-17. Urządzenie do samoobsługi czynne jest tylko w godz. pracy wypożyczalni, pytam się po co? Wtedy jest obsługa, która pomoże. Wystarczy udostępnić jeden komputer przy wyjściu recepcji, podłączyć to urządzenie nawet do samego zdawania książek, przed i po godzinach pracy wypożyczalni. Proszę o przemyślenie takiego rozwiązania[2].

Dobrze by było jeszcze zwiększyć ilość dopuszczalnych wypożyczeń z 5 na troszkę więcej.

Brak aplikacji dotyczącej możliwości sprawdzenia czy już tę książkę kiedyś się wypożyczało. Chodzi mi o to że zadając pytanie o autora i tytuł książki mogę sprawdzić czy już tę książkę kiedyś czytałam. Obecnie mogę to zrobić sprawdzając historię moich wypożyczeń. Jeżeli dużo się czyta jest to długa lista i to zajmuje bardzo dużo czasu.

Nie podoba mi się blokowanie konta, nie można np. wieczorem przedłużyć książek i już naliczana jest kara.

Brak możliwości wypożyczania książek ze zbiorów audiowizualnych – wada.

Bardzo mała dostępność wypożyczeń wydawnictw starszych a także przedwojennych[3].

[1] Obecnie zainstalowanie wrzutni przekracza możliwości finansowe Biblioteki.
[2] Stanowisko ochrony jest obsługiwane przez firmę zewnętrzną. Brak możliwości odwiedzin w Bibliotece poza godzinami pracy.
[3] Wymienione pozycje udostępniane jedynie na miejscu w Bibliotece celem ich zabezpieczenia.

Jako jeden z głównych celów odwiedzin w Bibliotece udział w wydarzeniach kulturalnych zadeklarowało 29% ankietowanych. Natomiast w odpowiedzi na zagadnienia szczegółowe uczestnictwo potwierdziło 69% badanych. Średnia arytmetyczna wszystkich ocen wynosi 4,45, natomiast najwyższą średnią (4,66) obliczono dla osób, które ukończyły 60 lat, a najniższą (4,30) dla grupy wiekowej 16-19 lat.

Wykres 45. Ocena wydarzeń kulturalnych.

Tabela 22. Ocena wydarzeń kulturalnych w zależności od wieku.

Wydarzenia kulturalne	wiek					
	częstość					
	13-15	16-19	20-24	25-44	45-60	60+
1	0	0	0	0	0	1
2	0	1	0	2	0	1
3	1	3	7	20	3	2
4	1	7	12	59	37	11
5	4	12	21	85	51	49
ND	4	19	22	63	37	29
suma:	10	42	62	229	128	93
średnia	**4,50**	**4,30**	**4,35**	**4,37**	**4,53**	**4,66**

Oferta edukacyjna jest wśród ankietowanych najmniej wykorzystywaną usługą, którą jako cel główny odwiedzin w Bibliotece deklaruje jedynie 6,7% badanych. Średnia wystawionych przez nich ocen to 4,18. W zagadnieniach szczegółowych uczestnictwo w zajęciach edukacyjnych potwierdziło 49,8% badanych, co oznacza, że aż 284 osoby na 566 badanych nie korzysta z tej usługi. Najwyższą średnią (4,39) obliczono dla osób, które ukończyły 60 lat, a najniższą (3,86) dla grupy wiekowej 13-15 lat. W zależności od statusu ankietowanych najwyżej ofertę szkoleniową oceniły osoby niepracujące, natomiast najbardziej krytycznie uczący się i pracujący. W odpowiedziach na pytanie otwarte ankietowani sugerują zmiany godzin, w których organizowane są szkolenia.

Wykres 46. Oferta edukacyjna (szkolenia, kursy, warsztaty, seminaria, itp.)

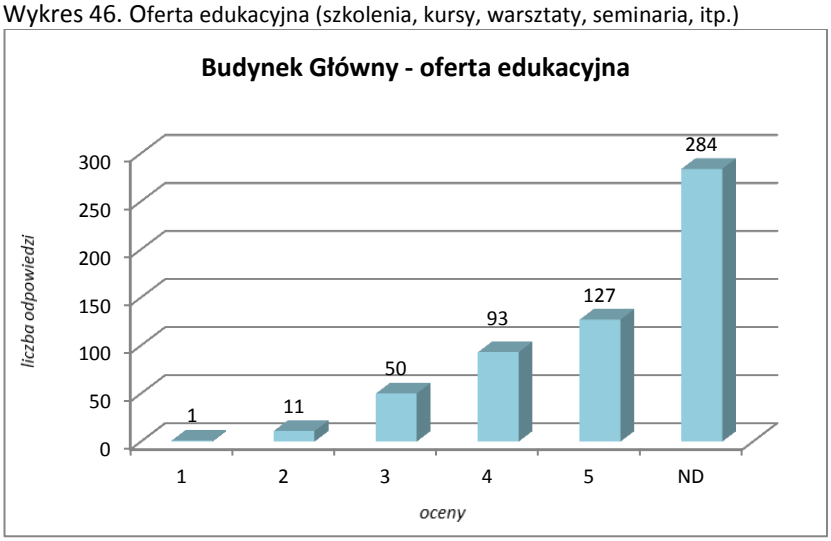


Tabela 23. Ocena oferty edukacyjnej a wiek.

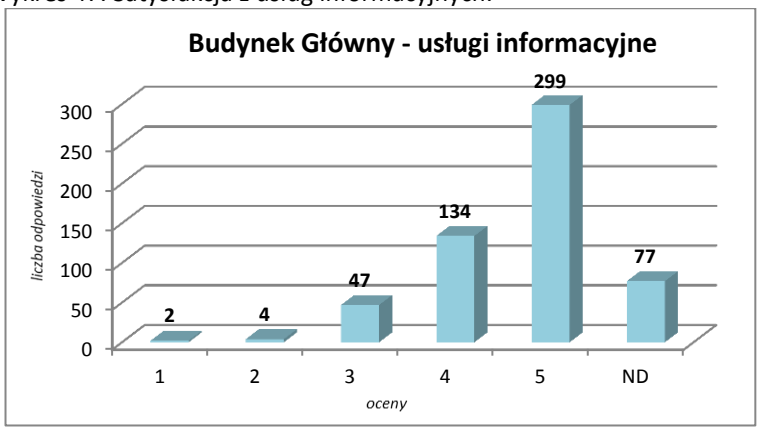
Oferta edukacyjna	wiek					
	częstość					
	13-15	16-19	20-24	25-44	45-60	60+
1	0	0	0	0	0	1
2	2	1	2	6	0	0
3	0	6	6	25	11	2
4	2	3	6	42	26	14
5	3	9	15	54	27	19
ND	3	23	33	102	65	58
suma:	10	42	62	229	129	94
średnia	**3,86**	**4,05**	**4,17**	**4,13**	**4,25**	**4,39**

Tabela 24. Ocena oferty edukacyjnej a status.

status			
częstość			
osoba ucząca się	osoba pracująca	osoba niepracująca	osoba pobierająca rentę/ emeryturę
0	0	0	1
5	6	0	0
12	35	0	3
11	66	1	15
23	70	16	18
61	149	14	58
112	326	31	95
4,02	**4,13**	**4,94**	**4,32**

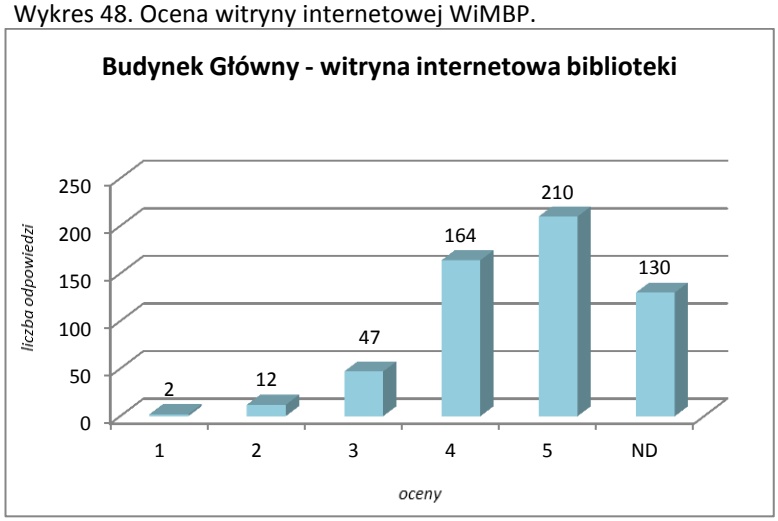
Usługi informacyjne, czyli wyszukiwanie zbiorów i informacji, ankietowani oceniają według obliczonej średniej arytmetycznej na 4,49 punktu.

Wykres 47. Satysfakcja z usług informacyjnych.



Świadczenie usług informacyjnych odbywa się również poprzez stronę internetową Biblioteki, której przydatność, zakres, aktualność i czytelność zamieszczonych informacji, respondenci oceniają średnio na 4,37 punktu. Pojawiają się zastrzeżenia dotyczące aplikacji mobilnej: *Problemy z aplikacją na telefon – po pewnym czasie przestaje działać – konieczność ponownej instalacji.*

Wykres 48. Ocena witryny internetowej WiMBP.



Z komputerów dostępnych publicznie na terenie Biblioteki oraz dostępu do Internetu korzysta 64,5% ankietowanych. Większość korzystających z tej usługi ocenia ją bardzo dobrze (201 osób) i dobrze (115 osób). Biorąc pod uwagę wiek badanych, możliwości korzystania z komputerów i Internetu najkrytyczniej oceniają najmłodsi respondenci, a najbardziej zadowoleni są badani w przedziale wiekowym 20-24 lata.

Wykres 49. Ocena i wykorzystanie komputerów i Internetu.

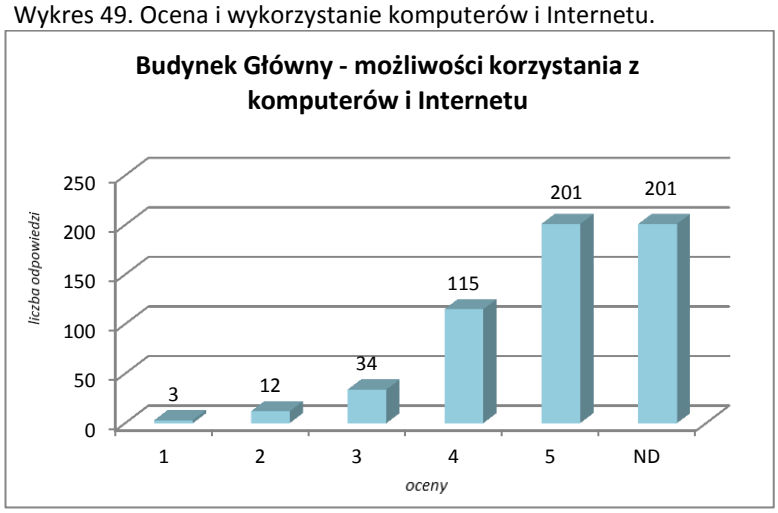
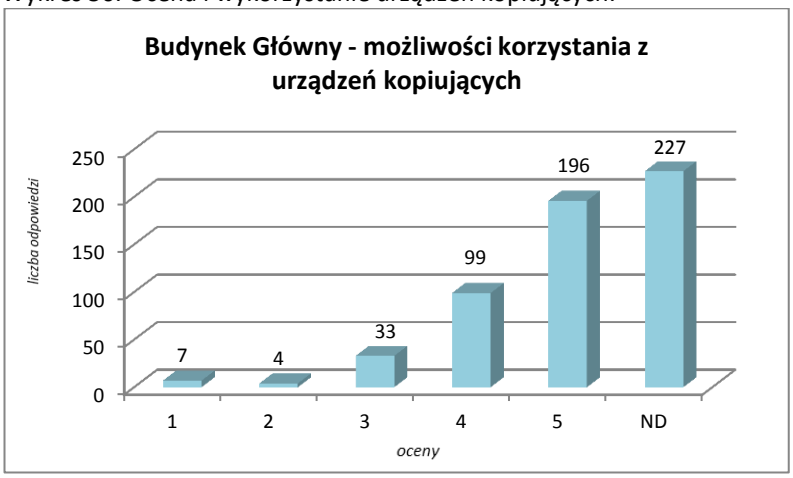


Tabela 24. Ocena możliwości korzystania z komputerów i Internetu a wiek.

możliwości korzystania z komputerów i Internetu	wiek					
	częstość					
	13-15	16-19	20-24	25-44	45-60	60+
1	0	0	2	0	1	0
2	2	1	0	6	3	0
3	1	5	3	13	7	5
4	1	11	9	49	32	13
5	3	12	32	95	38	21
ND	3	13	16	66	48	55
suma: wiek	10	42	62	229	129	94
średnia arytmetyczna	**3,71**	**4,17**	**4,50**	**4,43**	**4,27**	**4,41**

Kopiowanie, drukowanie, skanowanie dokumentów wykorzystuje 59,89% ankietowanych. Średnia arytmetyczna ocen tej usługi wynosi 4,40.

Wykres 50. Ocena i wykorzystanie urządzeń kopiujących.



Analiza pytania otwartego – uwagi, problemy, sugestie

Celem zastosowanego w badaniach pytania otwartego jest umożliwienie respondentom swobodnej wypowiedzi. Natomiast przy analizie ankiety, wypowiedzi te ułatwiają spojrzenie na badane zagadnienia z perspektywy użytkownika usług oraz pogłębiają wiedzę zdobytą w odpowiedziach na pozostałe pytania. Wśród odpowiedzi na pytanie otwarte pojawiają się pozytywne opinie dotyczące samej ankiety, a wśród nich nawet głos, że *Taka ankieta powinna być do wypełnienia częściej.*

Zdarzają się komentarze ogólne odnoszące się do oceny działalności bądź też do zagadnień szczegółowych:

Znakomite doradztwo przy ladzie bibliotecznej!

Przemiła i kompetentna kadra pracownicza, zawsze pomocna – i to nie tylko w sferze książek lub obsługi technicznej. Przychodząc do biblioteki, zawsze odczuwam w niej spokój i rozwijam swoje zainteresowania". Mam wrażenie że jednak placówka jest zbyt słabo wypromowana? […]. Wiem, że wśród młodych osób nie panuje 'moda' na czytanie, ale na różne wydarzenia społeczne, które można łączyć z innymi w mieście. Warto o tym pomyśleć!

W zakresie jakości obsługi tj. uprzejmość, kompetencje itp. ocena dobrze jest wypadkową ocen: "bardzo dobrze" – część pracowników jest bardzo uprzejma oraz "średnio" – część pracowników jest zasadniczo uprzejma, ale brakuje im chęci nawiązania kontaktu z czytelnikiem i uśmiechu. Brakuje w bibliotece kawiarni i ogródka – choć wiem, że znalezienie ajenta nie jest prostą sprawą. Nie wykorzystany jest moim zdaniem teren pomiędzy witryną biblioteki a kamienica przy Sikorskiego – ten gdzie stoją rzeźby Andrzeja Moskaluka. Mogłyby odbywać się tam kameralne recitale, spotkania autorskie. Miejsce to mogłoby być wyposażone w leżaki, siedziska, kwiaty, zieleń i być udostępniane czytelnikom w ciepłe dni.

Bardzo żałuję „starej biblioteki", zwłaszcza Naukowej na ul. Łokietka. Miała o wiele ciekawszą, przyjemniejszą i bardziej biblioteczną atmosferę. Dużo ciekawszy i pożyteczniejszy był stary tj. kartkowy katalog zamiast tych komputerowych ekraników. Należałoby – skoro już ten szkaradny budynek powstał – bardziej zadbać o czytelników. Powinna być możliwość posiedzenia nad książką, przynajmniej przy kawie/herbacie. Jakieś stoliki, kanapy itd. Ekspres do kawy etc.

Fajnie byłoby jakby więcej było dostępu do informacji z wydarzeń na bieżąco

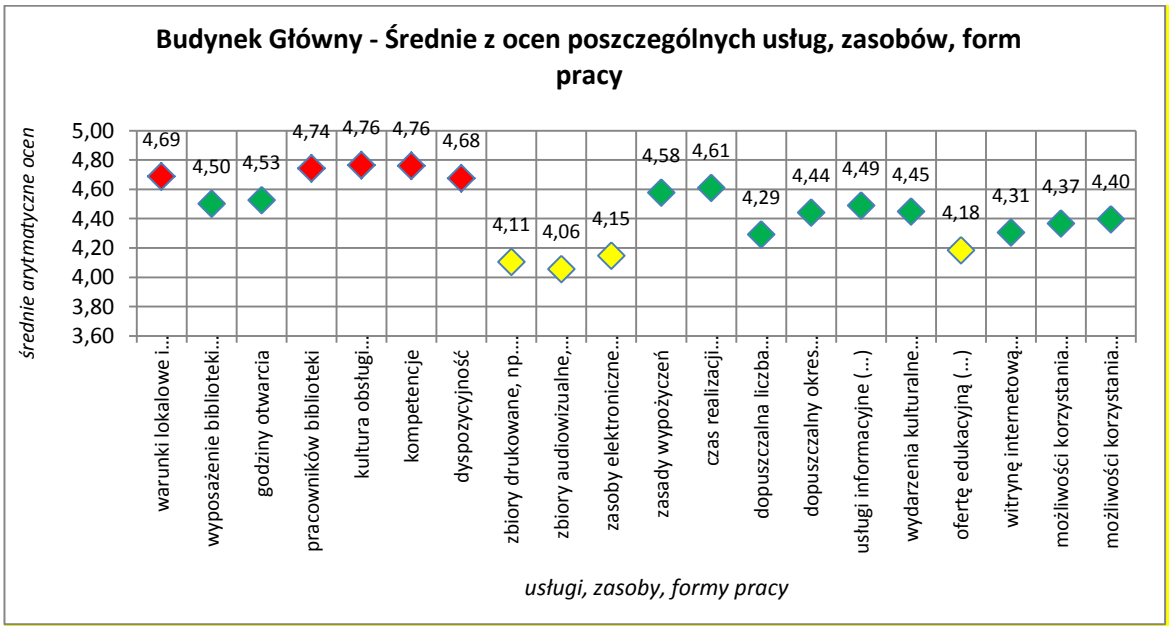
Odnośnie informacji zwrotnej, z uwagi na fakt, że ankieta jest anonimowa, nie dysponujemy danymi respondentów. Raport z przeprowadzonych badań zostanie zamieszczony na stronie internetowej Biblioteki.

Podsumowanie

Globalny wskaźnik „Satysfakcja Użytkowników" dla agend funkcjonujących w Budynku Głównym w 2018 roku wyniósł 4,64. Najczęściej deklarowane cele odwiedzin biblioteki to: wypożyczanie zbiorów do domu (95%) oraz korzystanie ze zbiorów bibliotek na miejscu (41%).

Na wykresie poniżej zaznaczono średnie oceny poszczególnych usług bibliotecznych, obrazując które z nich odbiegają od średniej globalnej **4,64**. Powyżej oceny globalnej wytypowano 5 elementów (kolor czerwony), wśród których 4 dotyczą pracowników biblioteki, ich kompetencji, kultury obsługii dyspozycyjności, natomiast piąty stanowią warunki lokalowe agend funkcjonujących w budynku głównym. Większość ocenianych aspektów działalności znalazła miejsce na poziomie średnim (kolor zielony). **Najniższe oceny (kolor żółty) przyznano zbiorom bibliotecznym zarówno drukowanym (4,11), jak i audiowizualnym (4,06) oraz zasobom elektronicznym (4,15). Stan ten związany jest ze starzeniem się zbiorów i brakiem możliwości ich odnawiania z uwagi na niedofinansowanie.** Niewiele więcej punktów otrzymała oferta edukacyjna (4,18).

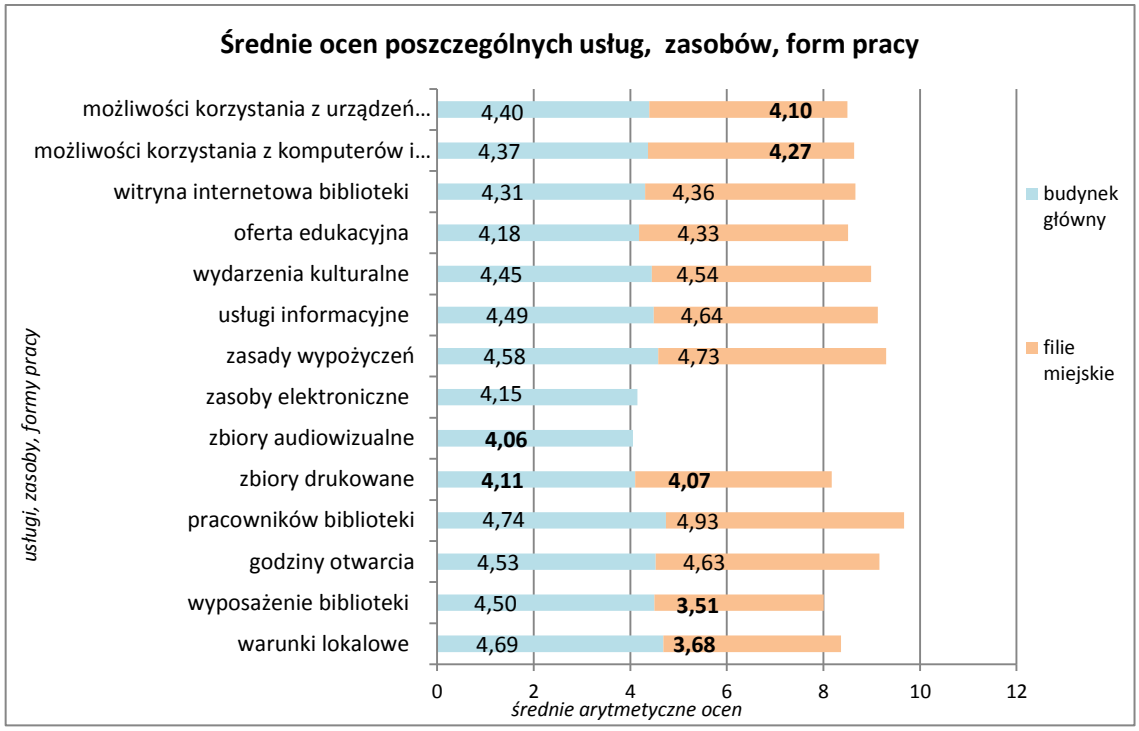
Wykres 51. Odniesienie oceny poszczególnych usług do oceny globalnej 4,64



Wnioski

Biorąc pod uwagę wskaźniki globalne obliczone dla ocen wskazanych przez osoby ankietowane zarówno w budynku głównym (4,64) jak i w filiach miejskich (4,72) można stwierdzić, iż postrzeganie bibliotek jest pozytywne.

Wykres 52. Ocena usług bibliotecznych przez wszystkich ankietowanych.



Najwyższe noty respondenci przyznali pracownikom bibliotek doceniając ich zaangażowanie, kompetencje oraz dyspozycyjność. Użytkownicy objęci badaniem za najważniejszą uznają podstawową usługę bibliotek, tj. wypożyczanie książek do domu oraz korzystanie z nich na miejscu. Natomiast średnie ocen tych zbiorów dla agend działających zarówno w budynku głównym (4,11), jak i dla sieci filii miejskich (4,07) świadczą o niskim poziomie zadowolenia. **Przyczyną tego stanu z pewnością jest utrzymujący się na niskim poziomie zakup nowości wy6dawniczych.** Kolejną stosukowo nisko ocenianą usługą w obydwu przypadkach jest oferta edukacji nieformalnej, przy której dodatkowo zauważa się niski poziom uczestnictwa.

Większość oferowanych przez Bibliotekę usług pozostaje na średnim poziomie oceny. Jednakże warto odnieść się do powtarzających się komentarzy zawartych w odpowiedziach na pytanie otwarte. Na ocenę usług informacyjnych niewątpliwie mają wpływ względnie słabe odwiedziny bibliotecznej witryny internetowej, na której zamieszczona jest pełna oferta usług, zapowiedzi wydarzeń kulturalnych, zajęci warsztatów edukacyjnych, a przede wszystkim katalog zbiorów rozmieszczonych we wszystkich naszych placówkach na terenie miasta. Podobne informacje można znaleźć na portalach społecznościowych Facebook i Twitter, a w serwisie internetowym You Tube zamieszczamy relacje z przebiegu ważniejszych wydarzeń kulturalnych. Czytelnicy mają również możliwość wpływu na wybór tytułów pozyskiwanych do księgozbioru. Tradycja przyjmowania dezyderatów na publikacje, których nie posiadamy w zbiorach jest praktykowana przez lata w różnych formach, jako jedna z podstawowych powinności bibliotekarzy. Obecnie również poprzez informacje przysyłane przez czytelników na adres podany na stronie internetowej w zakładce „Dla czytelnika" pod hasłem „Zaproponuj zakup książek". Realizacja zakupu jest oczywiście uzależniona od finansowania przez organizatorów. Ma to związek z długim okresem oczekiwania na kolejne części wydawnictw cyklicznych. Transze środków finansowych przeznaczonych na zakup zbiorów są nam przekazywane nieregularnie, często dopiero w drugim półroczu. Trzeba zaznaczyć, że księgozbiór biblioteki publicznej powinien być uniwersalny, ponieważ obsługujemy wszystkie kategorie czytelników, bez względu na wiek, status, itd. Dlatego też bez względu na wysokość otrzymanych środków finansowych w danym roku, jesteśmy zobowiązani utrzymywać odpowiednie proporcje. I tak np. w 2018 r. w strukturze zakupionych książek znalazło się 38% literatury pięknej dla

dorosłych, 30% literatury dla dzieci i młodzieży oraz 33% literatury popularnonaukowej i naukowej. Ponadto celem uzupełnienia oferty czytelniczej od sierpnia 2018 roku umożliwiamy naszym użytkownikom bezpłatne korzystanie z e-booków i audiobooków za pośrednictwem aplikacji Legimi. Kody uprawniające do korzystania z serwisu można pobrać w Bibliotece Herberta oraz wszystkich filiach miejskich. Ponadto w 2019 roku w miarę posiadania środków finansowych za priorytet uznajemy zwiększenie zakupu nowości wydawniczych.

Wreszcie kwestią najtrudniejszą jest zniwelowanie dysproporcji pomiędzy lokalowymi warunkami funkcjonowania oraz wyposażenia agend w budynku głównym (średnia ocen respondentów 4,69; 4,50) a siecią filii miejskich (średnia ocen respondentów 3,68; 3,51). Zdając sobie sprawę jak duże znaczenie dla naszych użytkowników ma przestrzeń w której chcą przebywać, pragniemy dostosować wszystkie placówki do tych potrzeb. W roku bieżącym udało się nam zmodernizować filię nr 2 przy ulicy Mieszka I 50. Na takie zmiany oczekują pozostałe filie miejskie, dla których poszukujemy dobrych lokalizacji i ustawicznie zabiegamy o środki finansowe przeznaczone na ich kompleksowe remonty.