

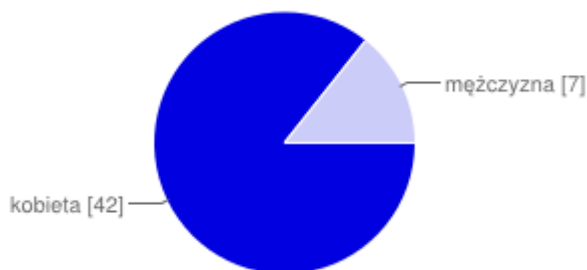
Opracowanie wyników ankiety:

„Potrzeby i satysfakcja użytkowników filii nr 6 WiMBP im. C. Norwida w Zielonej Górze”

Na początku lutego 2014 r., po blisko 2 latach przerwy, wznowiła swoją działalność biblioteka w Chynowie. Placówka otwarta została w nowej siedzibie mieszczącej się w Zespole Szkół Edukacyjnych nr 1. Mając na uwadze jak najlepsze dostosowanie oferty nowo otwartej placówki do potrzeb i oczekiwań użytkowników, w terminie 05.09 – 20.11.2014 r., przeprowadzono anonimowe badanie ankietowe. Formularze ankiety w wersji papierowej rozdane zostały użytkownikom biblioteki. Ankieta zawierała 10 pytań. W każdym pytaniu istniała możliwość dodania własnego komentarza. Dotyczyły one różnych aspektów funkcjonowania placówki. Pytano o zbiory biblioteki, oferowane przez nią usługi oraz warunki lokalowe, wyposażenie techniczne oraz obsługę.

pleć:

W badaniu udział wzięło 49 respondentów: 42 kobiety co stanowi 86 % oraz 7 mężczyzn stanowiących 14 % ogółu.

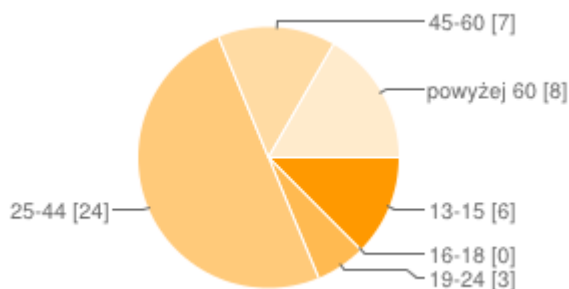


kobieta	42	85.7%
mężczyzna	7	14.3%

wiek:

W ankiecie uwzględniono 6 grup wiekowych:

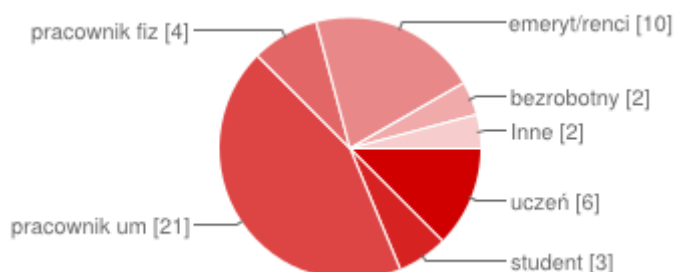
Zdecydowanie największa liczba respondentów mieściła się w przedziale wiekowym: 25-44 lata. Stanowili oni aż 49 % (24 osoby), czyli prawie połowę badanych. W dalszej kolejności, z 16 % udziałem (8 osób), wymienić należy osoby w wieku powyżej 60 lat, a następnie osoby mieszczące się w przedziale wiekowym (45-60). Stanowiły one 14 % (7 osób). 3 wymienione grupy obejmowały osoby w wieku produkcyjnym i poprodukcyjnym. 3 kolejne grupy - najmniej liczne - skupiały osoby w wieku edukacyjnym. 12 % (6 osób) stanowiły osoby w wieku od 13-15 lat (wiek szkoły gimnazjalnej), 6 % (3 osoby) w wieku 19-24 (wiek szkoły wyższej) oraz przedział wiekowy 16-18 (wiek szkoły średniej) bez żadnego reprezentanta.



13-15	6	12.2%
16-18	0	0%
19-24	3	6.1%
25-44	24	49%
45-60	7	14.3%
powyżej 60	8	16.3%

zawód:

Po względem zatrudnienia najliczniej reprezentowaną grupą byli pracownicy umysłowi. Było ich 21 (43 %). Drugą pod względem liczebności grupą byli emeryci/renciści reprezentowani przez 10 osób (20 %). Pozostałe grupy obejmowały po kilka osób: 6 uczniów (12 %), 4 pracowników fizycznych (8 %), 3 studentów (6 %) oraz 2 bezrobotnych i 2 osoby określające swoje zatrudnienie jako inne (po 4 %).

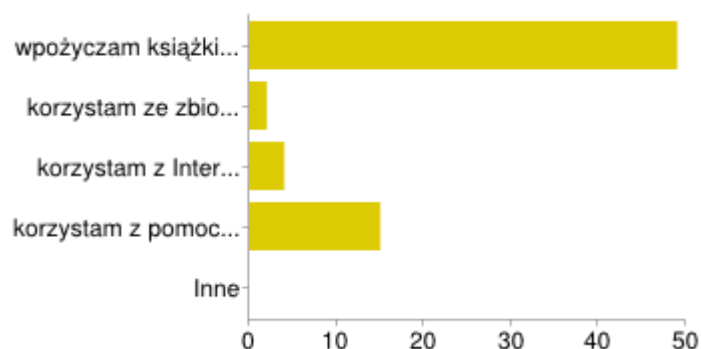


uczeń	6	12.2%
student	3	6.1%
pracownik umysłowy	21	42.9%
pracownik fizyczny	4	8.2%
emeryt/rencista	10	20.4%
bezrobotny	2	4.1%
Inne	2	4.1%

1. Z jakich usług oferowanych przez filię Pan(i) korzysta?

(można było zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź).

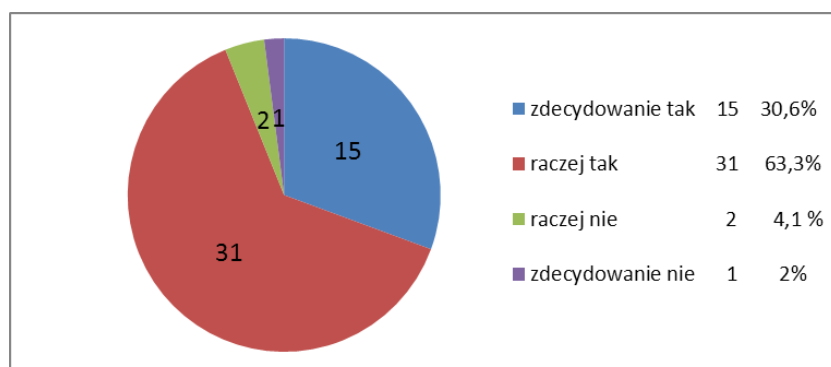
Wszyscy badani użytkownicy czyli 100 % (49 osób) wypożycza dostępne w bibliotece zbiory, czyli książki/czasopisma/audiobooki, 31 % (15 osób) korzysta z pomocy bibliotekarza przy wyborze lektury bądź wyszukiwaniu informacji. Znacznie mniejszy odsetek, czyli 8 % (4 osoby) korzysta z Internetu/komputera lub ze zbiorów na miejscu 4 % (2 osoby). Nikt z badanych nie wymienił innych usług.



wypożyczam książki/czasopisma/audiobooki	49	100%
korzystam ze zbiorów na miejscu	2	4.1%
korzystam z Internetu/komputera	4	8.2%
korzystam z pomocy bibliotekarza przy wyborze lektury/wyszukiwaniu informacji	15	30.6%
Inne	0	0%

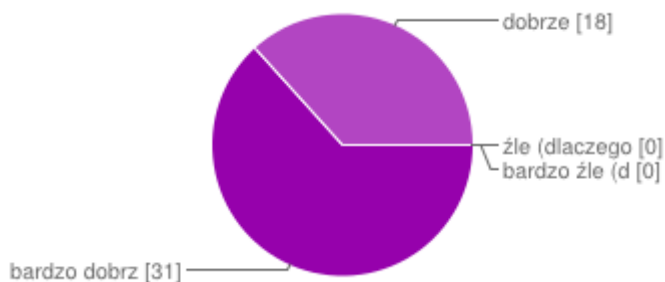
2. Czy zbiory biblioteki (książki, czasopisma, audiobooki) spełniają Pana(i) oczekiwania ?

Odpowiedzi: zdecydowanie tak udzieliło 31 % (15 osób), raczej tak 63 % (31 osób), natomiast raczej nie 4 % (2 osoby) oraz zdecydowanie nie 2 % (1 osoba). Przy wyborze negatywnej odpowiedzi: raczej nie i zdecydowanie nie, respondenci mieli możliwość podania przyczyny swojego niezadowolenia z oferty. Wszystkie krytyczne uwagi dotyczyły zbyt małego wyboru książek, zwłaszcza, jak stwierdził jeden z użytkowników, dla osoby czytającej systematycznie od wielu lat. Inna osoba zasugerowała zwiększenie liczby książek o wojnie, a jeszcze inna zgromadzenie całej serii powieści dla młodzieży „Heartland”.



3. Jak ocenia Pan(i) warunki lokalowe biblioteki (umeblowanie, estetykę pomieszczenia oraz jego funkcjonalność) ?

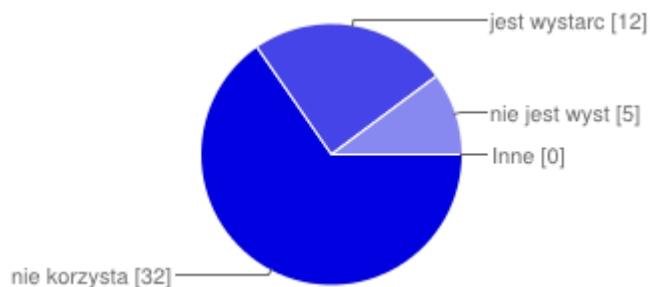
Warunki lokalowe biblioteki bardzo dobrze oceniło 63 % (31 osób) oraz reszta stanowiąca 37 % (18 osób) określiła je jako dobre. Nikt z respondentów nie wyraził niezadowolenia z panujących w bibliotece warunków.



bardzo dobrze	31	63.3%
dobre	18	36.7%
źle (dlaczego ?)	0	0%
bardzo źle (dlaczego ?)	0	0%

4. Czy w Pana(i) ocenie wyposażenie techniczne filii (komputery, drukarka, ksero itp.) jest wystarczające?

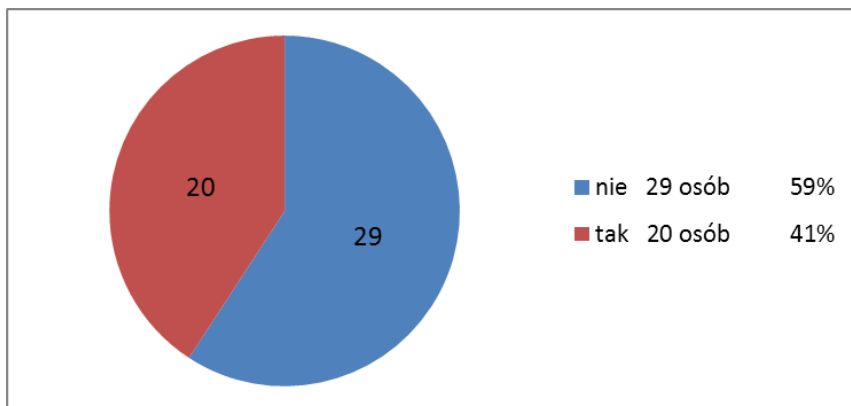
Aż 65 % (32 osoby) respondentów nie dokonało oceny wyposażenia technicznego, gdyż jak stwierdzili nie korzystają z ww. sprzętu. Jako wystarczające oceniło je 24 % respondentów (12 osób), a jako niewystarczające 10 % (5 osób). Spośród niezadowolonych: 2 osoby podkreśliły brak kserografu, jednej brakowało drukarki a dwie inne stwierdziły ogólnie, że w bibliotece nie ma odpowiedniego sprzętu bez sprecyzowania jakiego sprzęt im brakuje.



nie korzystam	32	65.3%
jest wystarczające	12	24.5%
nie jest wystarczające (dlaczego ?)	5	10.2%
Inne	0	0%

5. Czy jest Pan(i) zainteresowany(a) działalnością kulturalno-oświatową i jeśli tak to jaką jej formą?

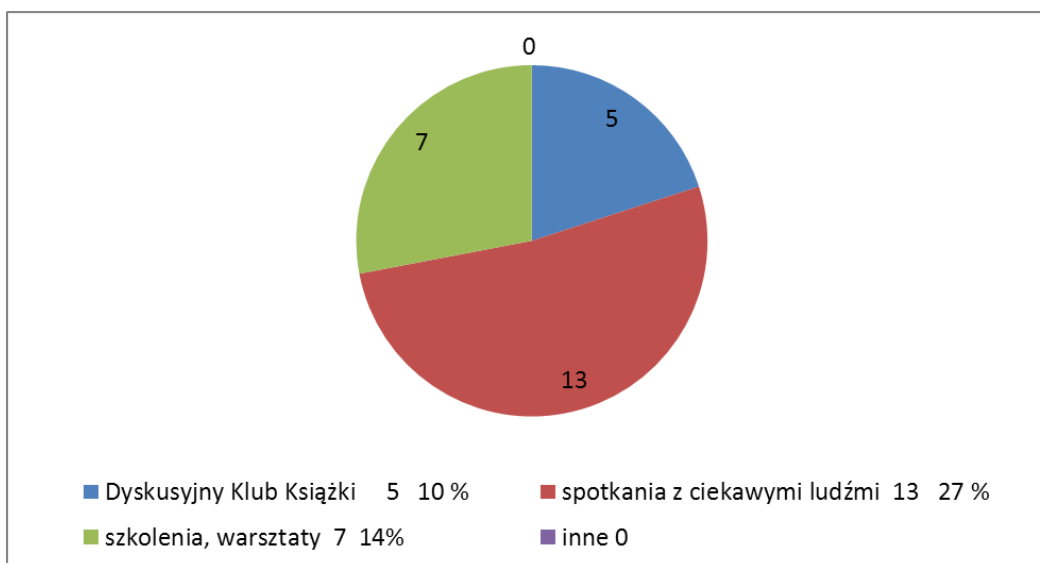
Zainteresowanych działalnością kulturalno-oświatową biblioteki było 41 % (20 osób), reszta stanowiąca 59 % (29 osób) nie była nią zainteresowana.



Głosy osób zainteresowanych rozłożyły się na różne formy działań. Niektórzy ankietowani zaznaczali kilka form działalności.

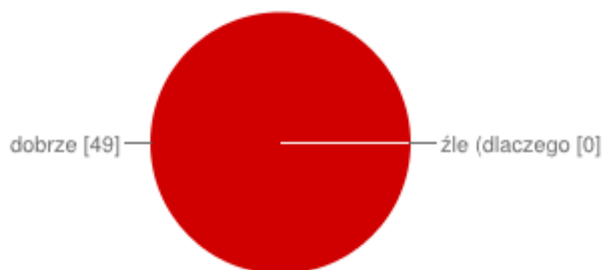
3 ankietowanych zaznaczyło jednocześnie spotkania z ciekawymi ludźmi oraz Dyskusyjny Klub Książki, 2 spotkania z ciekawymi ludźmi oraz szkolenia i warsztaty.

Wśród 20 osób zainteresowanych działalnością kulturalno-oświatową najwięcej głosów, czyli 13 (27 %) padło na spotkania z ciekawymi ludźmi, 7 (14 %) na warsztaty/szkolenia oraz 5 (10 %) na Dyskusyjny Klub Książki. Nikt nie zaproponował innych form działalności niż przedstawione w kwestionariuszu.



6. Jak ocenia Pan(i) obsługę w Bibliotece?

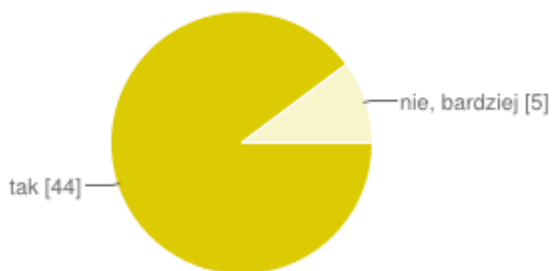
W przypadku tego pytania istniała możliwość wyboru między dwiema możliwościami odpowiedzi: dobrze oraz źle. Wszyscy ankietowani, czyli 100 %, byli zadowoleni z obsługi czemu dali wyraz zaznaczając odpowiedź: dobrze.



dobrze	49	100%
źle (dlaczego ?)	0	0%

7. Czy odpowiadają Panu(i) godziny otwarcia placówki?

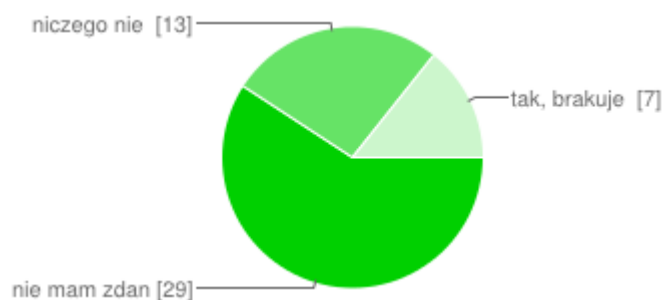
Godziny otwarcia biblioteki odpowiadały 90 % (44 osoby) badanych użytkowników. Zmiany zasugerowało 10 % (5 osób) ankietowanych. Spośród nich 2 osoby zaproponowały przedpołudniowe godziny otwarcia, inni oczekiwali, żeby biblioteka była czynna od 12 do 16 czy też od 11 do 18. Kolejna osoba postulowała wydłużenie czasu otwarcia filii bez podania godzin, w jakich jej zdaniem placówka powinna być czynna.



tak	44	89.8%
nie, bardziej odpowiednie byłyby godziny: (proszę podać jakie)	5	10.2%

8. Czy Pana(i) zdaniem czegoś brakuje w ofercie filii?

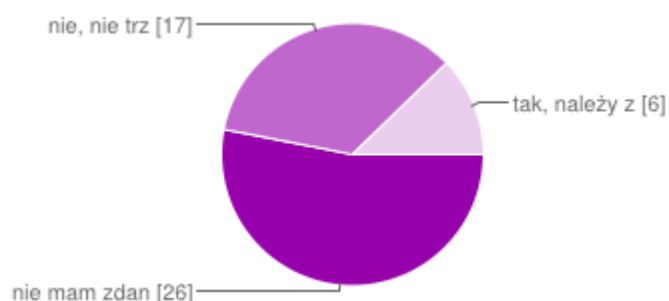
59 % (29 osób) nie miało zdania w tej kwestii. Według 27 % (13 osób) w ofercie biblioteki nie brakuje niczego, przeciwnego zdania było 14 % (7 osób). Wszystkie wskazane braki odnosiły się do książek. Oczekiwano większej liczby książek zwłaszcza dla dorosłych, ale także dla dzieci i młodzieży, więcej beletrystyki, w tym współczesnej polskiej oraz nowości. Jednej z badanych osób brakowało także starszego księgozbioru.



nie mam zdania	29	59.2%
niczego nie brakuje	13	26.5%
tak, brakuje (czego ?)	7	14.3%

9. Czy coś należałoby poprawić, zmienić lub usprawnić?

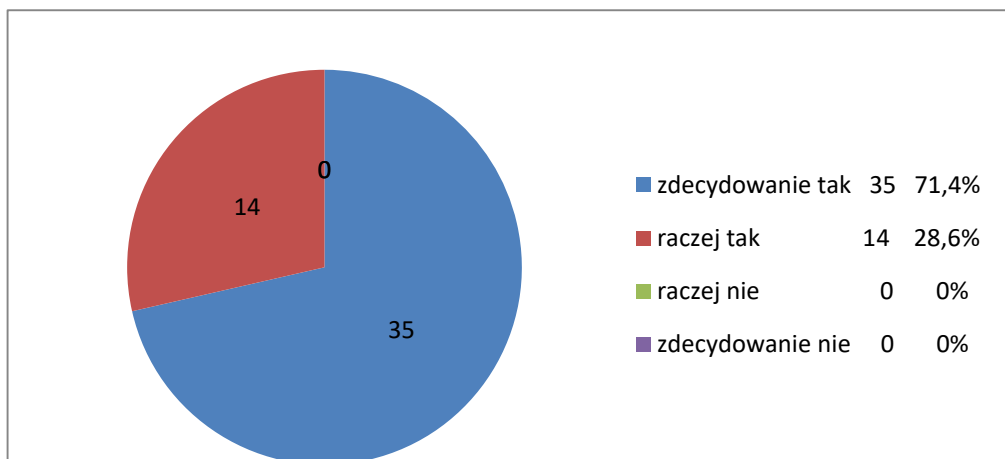
W przypadku tego pytania także większość osób czyli 26 co stanowi 53 % zaznaczyła odpowiedź: nie mam zdania. 35 % (17 osób) nie oczekiwało żadnych zmian, natomiast 12 % (6 osób), wskazało co ich zdaniem wymaga zmiany. Dwóch respondentów odniosło się do regałów z książkami. Sugerowali oni zmianę ich ustawienia jednak bez podania na czym zmiana ta miałaby polegać. Ponadto sugerowano: wydzielenie miejsca na nowości książkowe, bardziej widoczne oznaczenie filii, stworzenie możliwości zwrotu książek z innych filii. Powtórzyły się tu również sugestie zawarte w odpowiedziach na pytanie drugie dotyczące oczekiwać wobec zbiorów.



nie mam zdania	26	53.1%
nie, nie trzeba niczego zmieniać	17	34.7%
tak, należy zmienić/usprawnić (co?)	6	12.2%

10. Czy ogólnie rzecz biorąc jest Pan(i) zadowolony(a) z usług bibliotecznych świadczonych przez filię?

Z usług świadczonych przez filię w pełni zadowolonych jest 71 % badanych (35 osób). Reszta stanowiąca 29 % (14 osób) jest raczej zadowolona. Nikt z biorących udział w ankiecie nie zaznaczył odpowiedzi: raczej nie czy też zdecydowanie nie.



Podsumowanie:

Wyniki przeprowadzonego badania pokazują, że ogólna ocena działalności filii nr 6 w Chynowie jest pozytywna u wszystkich badanych użytkowników. Pojedyncze drobne krytyczne uwagi dotyczyły księgozbioru oraz sprzętu. Ogólnie postulowano zwiększenie liczby książek, zwłaszcza nowości i beletrystyki oraz uzupełnienie sprzętu o kserograf i drukarkę. Pozytywnie oceniony przez wszystkich respondentów (100 %) został obsługujący placówkę bibliotekarz. Godziny otwarcia placówki również odpowiadały prawie wszystkim ankietowanym (90 %). Spośród osób zgłaszających uwagi: 2 respondentów postulowało przedpołudniowe godziny otwarcia, dwie głównie popołudniowe, a 1 wydłużenie czasu otwarcia filii bez podania o ile godzin i czy powinny to być godziny przedpołudniowe, popołudniowe czy może jedne i drugie. Ogólnie propozycji zmian było niewiele i wyrażały różne potrzeby. Także w przypadku działalności kulturalno-oświatowej osoby zainteresowane nią rozdzieliły swoje głosy pomiędzy różne formy działalności. Najwięcej jednak, czyli 13 spośród 49 badanych, co stanowi 27 % ankietowanych oraz 65 % zainteresowanych działalnością kulturalno-oświatową, zaznaczyło spotkania z ciekawymi ludźmi. Mając na uwadze dalszy rozwój placówki, można się zastanowić nad ewentualnym rozszerzeniem oferty filii np. o tę formę działalności. Wprowadzenie nowej oferty mogłoby spowodować przyciągnięcie do biblioteki nowych użytkowników. Można również przeanalizować zasadność pojedynczych postulatów, jak np. wydzielenie nowości książkowych, czy też lepsze oznakowanie filii. Każda, nawet drobna zmiana, która wpłynie korzystnie na funkcjonowanie biblioteki, warta jest wprowadzenia.

Biorąc pod uwagę fakt, że przebadana grupa stanowi tylko ok. 26 % ogółu czytelników placówki, uzyskane wyniki trudno uznać za reprezentatywne i na ich podstawie formułować wnioski dla wszystkich użytkowników biblioteki. Są one jednak ważnym sygnałem odnośnie oczekiwań wobec placówki oraz wyrazem ogólnej opinii o bibliotece.