

Biblioteka Wojewódzka w Zielonej Górze w opinii czytelników

Biblioteki to miejsca ważne, z ogromnym potencjałem, stale podnoszące jakość swoich usług. Jednym z głównych aspektów badania efektywności bibliotek jest ocena usług z punktu widzenia użytkowników. Głosy czytelników to najbardziej obiektywna i pożądana ocena realizowanych zadań. Może być wsparciem przy tworzeniu strategicznych planów rozwoju placówki bibliotecznej. Stanowi też ważne uzupełnienie statystycznych podsumowań. „Ilościowe i jakościowe dane dotyczące czytelników, usług bibliotecznych oraz korzystania bibliotek są niezbędne dla ukazania i potwierdzenia ogromnej roli, jaką odgrywają biblioteki (...) mogą ukazać wpływ, jaki biblioteki wywierają na społeczeństwo. Wpływ ten (...) będzie bardziej widoczny, jeśli statystykę biblioteczną będą uzupełniały dane jakościowe zebrane w badaniach ankietowych czytelników” – czytamy w tekście na temat Manifestu IFLA o statystyce bibliotecznej.¹

W roku 2012 badania satysfakcji przeprowadzono wśród użytkowników Biblioteki Wojewódzkiej w Zielonej Górze. Kwestionariusz, dostępny w wersji elektronicznej na stronie www Biblioteki oraz w wersji drukowanej w poszczególnych agendach, składał się z 9 pytań.

W ankiecie wzięło udział 236 osób, w tym 144 kobiety i 82 mężczyzn. Wiekowo przeważały osoby mieszczące się w przedziale 25-44 lata (89 osób, co stanowiło 38 % respondentów) oraz 20-24 lata (22%). Nie odnotowano ankietowanych w przedziale 13-15 lat. Nieliczną grupę stanowiły osoby w wieku 16-19 lat (13 osób). Na 236 osób 139 miało wykształcenie wyższe (59 %), 41 średnie (17%), 29 pomaturalne (29%). Aż 149 osób nie określiło swojego zawodu w proponowanych kategoriach: uczeń, student, pracownik umysłowy, pracownik fizyczny, rencista lub emeryt, bezrobotny. 63% respondentów zakreśliło opcję: „inny”, nie konkretyzując swojej odpowiedzi. Poza tym najliczniej reprezentowani byli pracownicy umysłowi (16%), najmniej liczącą grupę stanowili uczniowie oraz bezrobotni (2%)

Wypowiedzi czytelników zostały zebrane i poddane analizie statystycznej. Niektóre wyniki zobrazowano w zestawieniu tabelarycznym.

Ankietę otwierało pytanie o powody korzystania z usług Biblioteki. Respondenci mogli zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź spośród sześciu podanych. Niemal 73 % ankietowanych (171 osób) zakreśliło opcję pierwszą: *lubię czytać książki*. Prawie tyle samo osób (167) przychodzi do Biblioteki, by znaleźć potrzebne materiały (71%). 93 osoby (40%) oczekują fachowej pomocy przy poszukiwaniu informacji. 20% respondentów korzysta z Internetu i innych mediów elektronicznych, 14 % wypożycza zbiory multimedialne do domu. 9% nie ma sprecyzowanych

¹ Manifest IFLA o statystyce bibliotecznej, Bibliotekarz nr 7-8 2012, s.18-20.

celów, ale „ma dużo wolnego czasu”.

W pytaniu drugim respondenci określali, z jakich usług Biblioteki korzystają. 85 % (199 osób) wypożycza książki do domu z Wypożyczalni Głównej. 64 % (151 osób) korzysta ze zbiorów na miejscu, przy czym najczęściej odwiedzana jest Czytelnia Ogólna (135 osób), Czytelnia Prasy (69 osób) oraz Dział Informacji Naukowej i Regionalnej (48 osób). 60 osób korzysta z dostępu do darmowego Internetu, w tym 56% z internetu bezprzewodowego, a 38 % wykorzystuje do tego celu biblioteczne komputery. 65 osób sięga do katalogów książek i czasopism, 45 korzysta z baz danych, z czego 54 % z Wirtualnej Czytelni Norwida, 37 % z Bibliografii Ziemi Lubuskiej, 35 % z elektronicznych wydań czasopism, 56 % z Zielonogórskiej Biblioteki Cyfrowej. Dodatkowo ankietowani podkreślali, że odwiedzają również filie miejskie, korzystając z ich zasobów.

Przy pytaniu trzecim: *Jak ocenia pan(i) zbiory Biblioteki Wojewódzkiej, ich przydatność i aktualność?*, ankietowani mieli możliwość wyboru odpowiedzi, przy czym proszeni byli o uzasadnienie oceny dostatecznej lub niedostatecznej. Niemal połowa badanych (46%) określiła aktualność i przydatność zbiorów jako dobrą, 36% oceniło zasoby bardzo dobrze. 35 czytelników zaznaczyło odpowiedź: *dostateczna* lub *niedostateczna*. Najniższe oceny uzasadniano przede wszystkim zbyt małą liczbą egzemplarzy przeznaczonych do wypożyczania oraz niedostateczną ilością nowości.

Kolejne pytanie dotyczyło funkcjonującego w bibliotece systemu komputerowego.

Czy Pana(i) zdaniem katalogi komputerowe i możliwość poszukiwania i zamawiania dokumentów bibliotecznych drogą elektroniczną to:

	<i>liczba osób</i>	<i>%</i>
ułatwienie	202	86 %
utrudnienie	4	2 %
nie korzystam	21	9 %
nie mam zadania	3	1 %

Jak wynika z analizy tabeli, zdecydowana większość odpowiedziała, że katalogi komputerowe stanowią ułatwienie. Jedynie niewielka część badanych jest przeciwnego zdania (2 %).

Jaka jest Pana(i) ocena wyposażenia technicznego Biblioteki Wojewódzkiej (komputery, kserografy, drukarki, skanery i inne)?

	<i>liczba osób</i>	<i>%</i>
bardzo dobra	60	25 %
dobra	119	50 %
dostateczna	32	14 %
niedostateczna	6	3 %

50% użytkowników dobrze ocenia wyposażenie techniczne Biblioteki Wojewódzkiej, 25% uważa je za bardzo dobre. Zaledwie 3 % twierdzi, iż wyposażenie techniczne placówki jest niedostateczne. Na pytanie: *czego brakuje?* narzekano na psujące się kserokopiarki, małą ilość komputerów stacjonarnych oraz laptopów, z których można korzystać z Internetu, niesprawne skanery. Życzono sobie bezpłatnych usług kserograficznych.

W ankiecie znalazło się też zapytanie bezpośrednio dotyczące pracowników. Respondenci oceniali obsługę w poszczególnych działach w skali od 1 do 6.

Czy jest Pan(i) zadowolony(a) z obsługi bibliotekarzy w poszczególnych działach Biblioteki?

<i>Dział</i>	<i>ocena 6</i>	<i>ocena 5</i>	<i>ocena 4</i>	<i>ocena 3</i>	<i>ocena 2</i>	<i>ocena 1</i>	<i>liczba osób oceniających</i>
Informacja Katalogowa	39	36	23	7	1	0	106
Wypożyczalnia Główna	114	64	12	5	1	0	196
Wypożyczalnia Obcojęzyczna	12	16	8	4	2	4	46
Dział Informacji Naukowej i Regionalnej	31	29	14	7	4	1	86
Mediateka „Góra Mediów”	36	25	7	4	1	2	75
Czytelnia Ogólna	105	39	8	1	0	0	153
Czytelnia Prasy	52	40	8	2	1	0	103
Dział Zbiorów Specjalnych	16	19	7	1	0	0	43
Oddział dla Dzieci	37	21	9	2	1	0	70

Użytkownicy wysoko ocenili kontakty z bibliotekarzami. Wykorzystując 6-stopniową skalę, najczęściej wybierali oceny 6 i 5, rzadziej 4, a tylko w nielicznych przypadkach pojawiła się minimalna ocena 1.

W zagadnieniu siódmym chcieliśmy się dowiedzieć, czy zdaniem użytkowników występują utrudnienia w dostępie do zbiorów. Większość respondentów odpowiedziała przecząco (173 osoby). Tylko 49 respondentów zaznaczyło odpowiedź twierdzącą. Uwagi dotyczyły krótkiej pracy w godzinach popołudniowych, sugerowano otwarcie Biblioteki do godziny 20.00. Utyskiwano na brak możliwości rezerwowania i zamawiania książek w filiach oraz jednoegzemplarzowe tytuły dostępne tylko na miejscu. Za utrudnienie poczytuje się też zamknięcie Biblioteki w niedziele.

Ponieważ podstawowy profil działalności bibliotekarskiej uzupełniają imprezy kulturalno-oświatowe, w ankiecie poruszono także tę kwestię.

W jakich imprezach kulturalno-oświatowych Pan(i) uczestniczy?

	<i>Liczba osób</i>	<i>%</i>

	<i>Liczba osób</i>	<i>%</i>
Spotkania autorskie np. Czwartki Lubuskie	53	25 %
Wystawy	103	49 %
Dyskusyjne Kluby Książki	12	6 %
Klub Filmowy „Na Górze”	13	6 %
Klub Mam	9	4 %
Zielonogórski Salon Poezji	27	13%
Czytelnia Dramatu	12	6%
Imprezy dla dzieci	13	6%
Language Cafe	4	2%
Nie uczestniczę	75	36%

Spośród 236 respondentów niemal 50 % interesuje się wystawami. 75 osób przyznało, że nie uczestniczą w wydarzeniach kulturalno-oświatowych.

Ostatni punkt ankiety zawierał trzy pytania otwarte: *Czego brakuje w bibliotece?*, *Co należałoby zmienić?*, *Jak wzbogacić działalność kulturalno-oświatową?* Czytelnicy zgłaszali uwagi pod adresem zbiorów, wyposażenia i aranżacji wnętrza oraz kadry merytorycznej. Najczęściej powtarzające się postulaty obrazuje tabela:

<i>Czego Pana(i) zdaniem brakuje w bibliotece?</i>	<i>Co należałoby zmienić?</i>	<i>Jak wzbogacić działalność kulturalno-oświatową?</i>
<ul style="list-style-type: none"> -nowości literackich, muzycznych, filmowych, gier, komiksów, audiobooków -nowoczesności w holu i szatni -punktu wywoływania zdjęć z nośnika cyfrowego -więcej książek naukowych -remontu wnętrza - więcej imprez w mediatece -książek i pomocy naukowych anglojęzycznych -bogatszej oferty czasopism, tygodników - wolnego dostępu do całości zbiorów -małych, wydzielonych salek do pracy grupowej -ograniczyć czas na czytanie nowości, jeśli nie można kupić większej ilości egzemplarzy -eventów, dyskusji, debat -telewizyjnych programów edukacyjno-przyrodniczych - miejsca do położenia materiałów, torebki przy skanowaniu, kserowaniu w mediatece -zainteresowania czytelnikiem przez pracowników -wartościowych książek do wypożyczenia nie „na miejscu” - lepszych drukarek 	<ul style="list-style-type: none"> -wykładzinę - ograniczyć wstęp osób o wątpliwej higienie osobistej -wentylacje w toalecie - więcej książek do wypożyczenia - wzbogacić wypożyczalnię obcojęzyczną o ciekawsze powieści anglojęzyczne, nie romanse i kryminały -wprowadzić cykliczne wykłady tematyczne dotyczące współczesnej kultury -ograniczyć wstęp osób o wątpliwej higienie osobistej - wykorzystać potencjał studentów animacji kulturalnej -męczący układ regałów w Wypożyczalni Głównej -umożliwić zamawianie książek elektronicznie, także w filiach -Czytelnię prasy przenieść do holu głównego -zmienić okres wypożyczenia książek (60 dni) - automatyczne dozowniki środków zapachowych w łazience -stronę www – na nowocześniejszą i bardziej czytelną 	<ul style="list-style-type: none"> - więcej nowych, ciekawych książek - odpłatne lekcje języków obcych dla różnych grup zaawansowania – pod szyldem MEN - więcej koncertów dla osób w różnym wieku – instrumentalnych i innych - zwrócić uwagę na kulturę alternatywną, subkultury -zapraszać więcej ludzi sztuki, organizować tygodnie kulturalne - więcej działalności angażującej studentów - w porozumieniu z UZ organizować zajęcia dla studentów I roku, zapoznające ze zbiorami i specyfiką pracy - czytanie książek przez aktorów - spotkania dotyczące np. gier komputerowych - wprowadzić możliwość prezentacji swoich wierszy przez emerytów - organizować spotkania dla młodzieży - przynajmniej raz w roku turniej jednego wiersza - zapraszać ciekawych ludzi polityki, kultury, sztuki, także niezależne media; ludzi z pasją i nietuzinkowych

Użytkownicy chętnie skorzystali z możliwości wyrażenia poglądów na temat funkcjonowania Biblioteki Wojewódzkiej, zasygnalizowali potrzeby, sugerowali własne rozwiązania. Większość opinii należy potraktować jako wskazówkę na przyszłość, impuls do przemyśleń, inspirację do kolejnych inicjatyw na rzecz adresatów bibliotecznej oferty. Niewątpliwie warto pochylić się nad tymi odpowiedziami, bo osoby korzystające z usług Biblioteki potrafią zauważyć i docenić zmiany. Mimo iż celem 9. punktu ankiety było uzyskanie przede wszystkim wypowiedzi na temat braków i niedostatków, respondenci nie szczędzili pochwał: „wszystko jest ok!”, „wydaje mi się, że wszystko jest w porządku, a modernizacja biblioteki pomogła”, „jest wystarczająco interesująco”, „działalność kulturalna i oświatowa jest bogata”, „jestem zadowolony, moje potrzeby są spełniane”, „bibliotekarki, z którymi ja i moje dzieci mieliśmy styczność do tej pory, były wspaniałe. Bardzo otwarte, życzliwe i miłe”, „sądzę, iż nasza biblioteka świetnie się rozwija”, „oferta jest raczej bogata”, „wszystko, czego czytelnik potrzebuje, znajduje się w bibliotece”.

Badania przeprowadzone wśród użytkowników WiMBP stanowią cenną informację zwrotną dla bibliotekarzy. Są odpowiedzią na zaangażowanie i starania o najwyższy poziom oferowanych usług. Wyniki należy uznać za zadowalające. Czytelnicy dobrze ocenili obsługę w poszczególnych działach, wyposażenie techniczne i zbiory Biblioteki. Głosy zadowolenia świadczą o trafności inicjatyw. Wydaje się, że użytkownicy są usatysfakcjonowani korzystaniem z Biblioteki i kontaktami z bibliotekarzami. Cieszy fakt, iż postulaty respondentów zbieżne są z realizowanymi działaniami. W roku 2006 przeprowadzono podobne badania ankietowe (Bibliotekarz Lubuski nr2 /2006). Wiele ówczesnych sugestii czytelniczych stało się rzeczywistością, m. in. możliwość prolongat przez internet, bezpłatny dostęp do internetu, wypożyczanie płyt CD, remont elewacji zewnętrznej budynku głównego, więcej spotkań ze znanymi osobami. Miejmy nadzieję, że podobnie będzie również w przypadku ankiety z roku 2012.