

Badania satysfakcji użytkowników biblioteki (styczeń 2014 r.)

Badania przeprowadzono w ramach projektu pilotażowego prowadzonego przez Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. W badaniu udział wzięło łącznie 55 osób. Badanie było anonimowe a udział respondentów dobrowolny w agendach udostępniania.

I W jakim celu odwiedza Pan/Pani zazwyczaj bibliotekę? Proszę uwzględnić zarówno osobistą obecność w bibliotece, jak i odwiedzanie strony internetowej. (Proszę zaznaczyć wszystkie właściwe odpowiedzi).

- Korzystam z informacji zamieszczonych na witrynie internetowej biblioteki, której dotyczy ankieta.
- Korzystam z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece.
- Korzystam z urządzeń kopiujących (*np. ksero, drukarki, skanera*).
- Korzystam z zasobów elektronicznych (*katalogi, bazy danych, czasopisma elektroniczne, książki elektroniczne itp.*).
- Korzystam ze zbiorów biblioteki na miejscu.
- Poszukuję potrzebnych informacji (*związanych np. z nauką, pracą zawodową, z życiem codziennym, itp.*).
- Spędzam wolny czas.
- Uczestniczę w szkoleniach organizowanych przez bibliotekę (*dotyczących np. korzystania z biblioteki, obsługi komputerów, finansów, itp.*).
- Uczestniczę w wydarzeniach kulturalnych organizowanych przez bibliotekę.
- Uczę się / pracuję.
- Wypożyczam zbiory do domu (*książki, audiobooki, czasopisma i inne*).

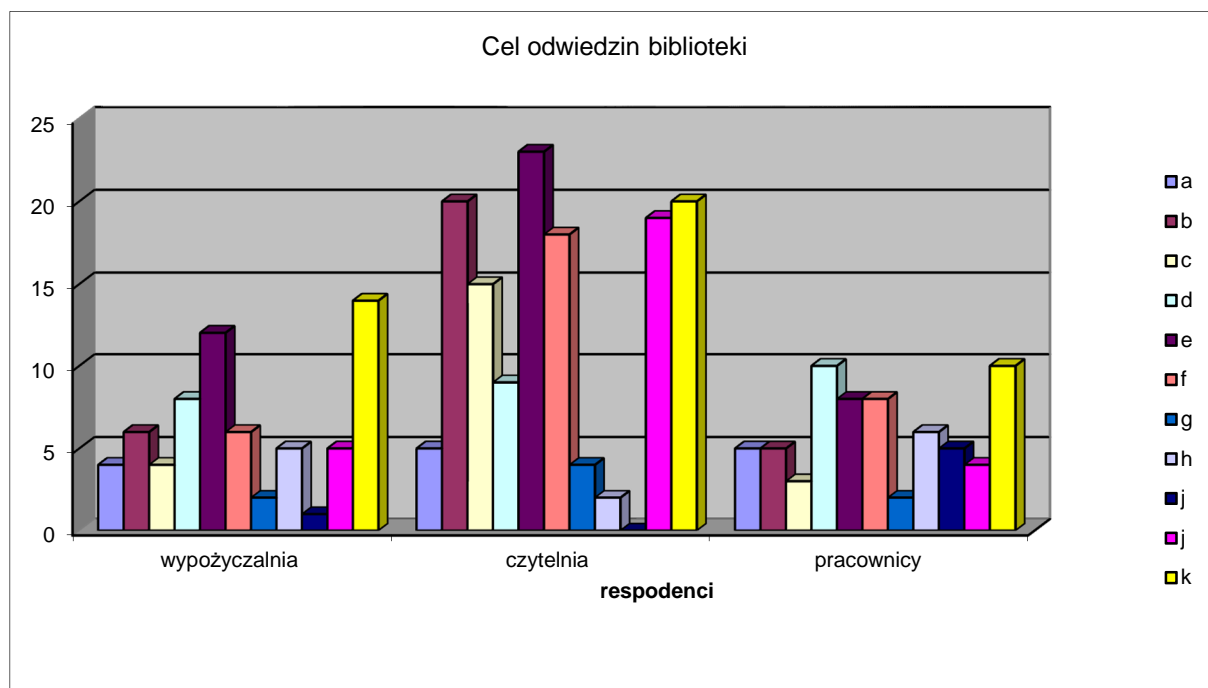


Tabela nr. 1

Cele korzystania zarówno z czytelni jak i wypożyczalni są typowe dla użytkowników bibliotek. Większość wskazań dotyczy korzystania z zasobów elektronicznych i tradycyjnych. Występują drobne różnice zależne od typu świadczonych usług w obrębie agend udostępniania.

II Jak Pan/Pani ocenia całość usług bibliotecznych?

(wg skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza „bardzo źle” a 5 oznacza „bardzo dobrze”)

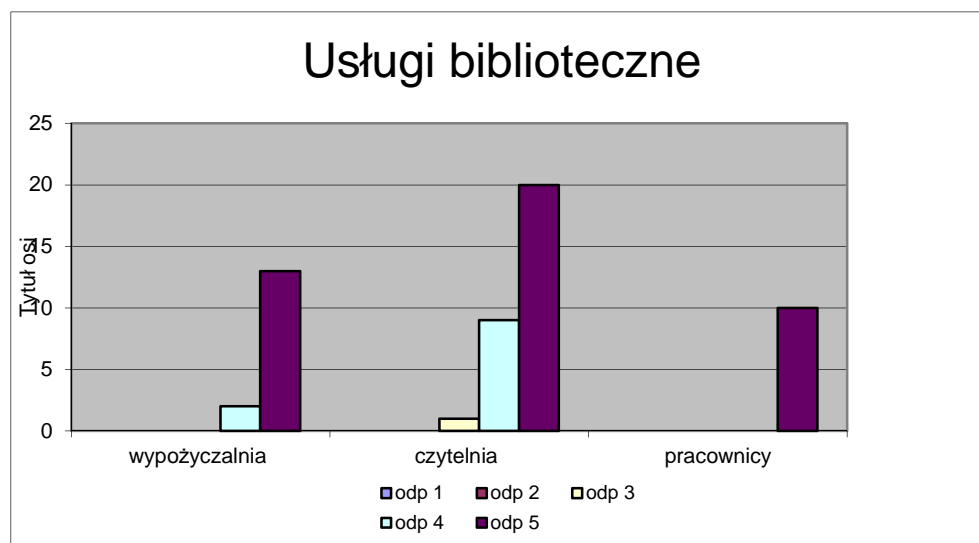


Tabela nr. 2

80% respondentów całość usług świadczonych przez bibliotekę oceniło bardzo dobrze, 19% dobrze i 1 respondent uznał je za średnie.

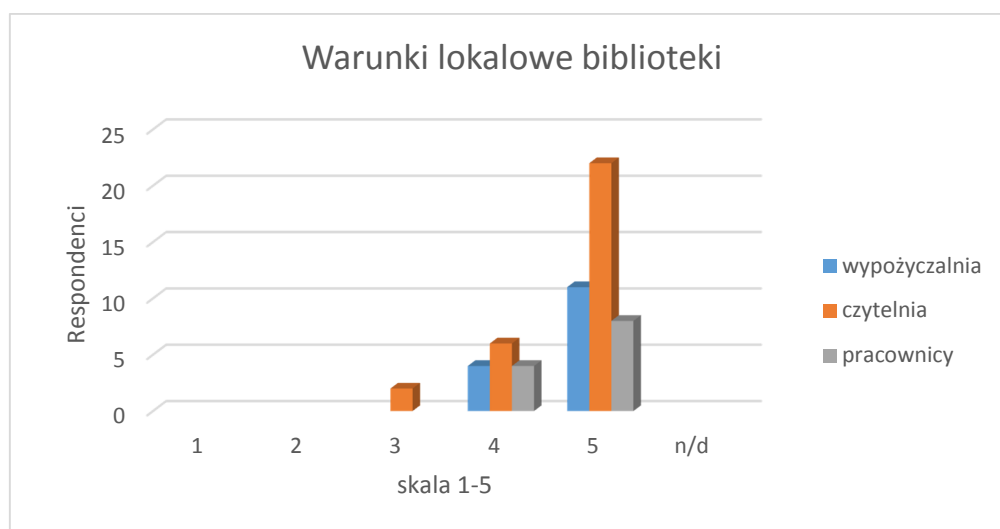
III Jak Pan/Pani ocenia: (wg skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza „bardzo źle” a 5 oznacza „bardzo dobrze”. W przypadku kiedy Pan/Pani nie korzysta z danej usługi lub biblioteka jej nie oferuje proszę wybrać opcję „ND-nie dotyczy”).

- 1.1 Warunki lokalowe i czytelność oznakowania w bibliotece.
- 1.2 Wyposażenia biblioteczne (*umeblowanie, dostępność i jakość sprzętu*).
- 1.3 Godziny otwarcia.
- 1.4 Pracowników biblioteki .
 - a. Kultura obsługi (*życzliwość, nastawienie, pomoc*).
 - b. Kompetencje.
 - c. Dyspozycyjność.
- 1.5 Zbiory drukowane, np. książki, czasopisma (*kompletność, przydatność, liczba egzemplarzy, aktualność itp. w stosunku do oczekiwań*).
- 1.6 Zbiory audiowizualne, np. audiobooki, filmy, nagrania (*kompletność, przydatność, liczba egzemplarzy, aktualność itp. w stosunku do oczekiwań*).
- 1.7 Zasoby elektroniczne (*kompletność, aktualność baz danych, czasopism, książek itp. w stosunku do oczekiwań*).
- 1.8 Zasady wypożyczeń.
 - a. Czas realizacji zamówienia.
 - b. Dopuszczalna liczba egzemplarzy.
 - c. Dopuszczalny okres wypożyczeń.
- 1.9 Usługi informacyjne (*informowanie o zbiorach, wyszukiwanie zbiorów i informacji*).
- 1.10 Wydarzenia kulturalne organizowane przez bibliotekę.
- 1.11 Ofertę edukacyjną (*szkolenia, kursy, warsztaty, seminaria, itp. organizowane przez bibliotekę*).
- 1.12 Witrynę internetową biblioteki (*przydatność, zakres, aktualność i czytelność zamieszczonych informacji*).

- 1.13 Możliwość korzystania z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece.
 1.14 Możliwość korzystania z urządzeń kopiujących (np. ksero, drukarki, skanera).

Ad 1.1 Warunki lokalowe i czytelność oznakowania w bibliotece.

Warunki lokalowe	1	2	3	4	5	n/d
wypożyczalnia				4	11	
czytelnia			2	6	22	
pracownicy				4	8	



Warunki lokalowe 74% respondentów uznało za bardzo dobre, 25% za dobre.

Ad 1.2 Wyposażenia biblioteczne (umeblowanie, dostępność i jakość sprzętu).

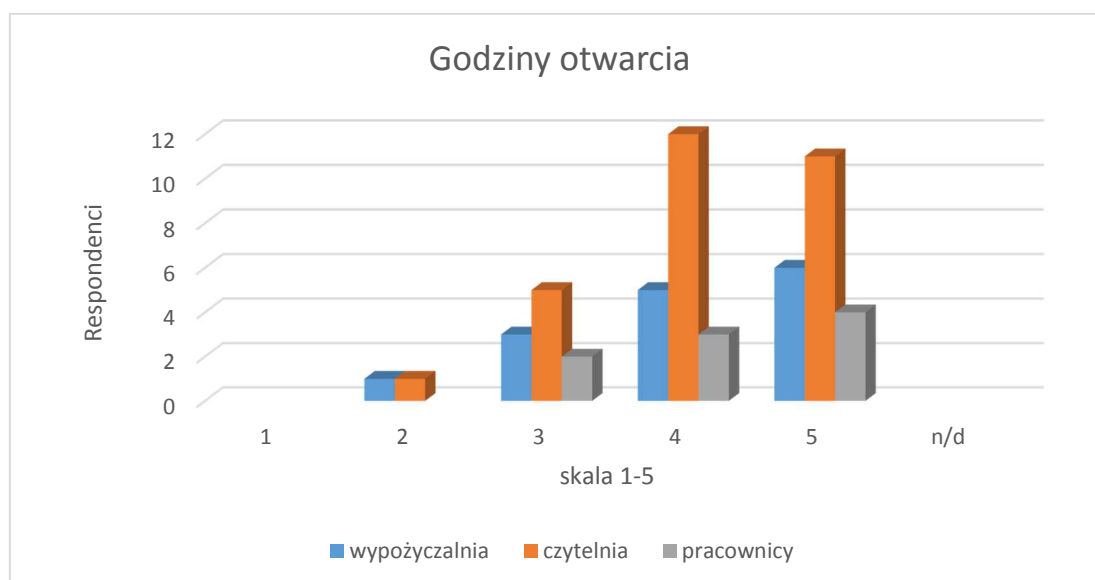
Wyposażenia biblioteczne	1	2	3	4	5	n/d
wypożyczalnia			1	6	8	
czytelnia		1	5	9	15	
pracownicy				2	7	

W kolejnym pytaniu 58% wskazań - bardzo dobre, 31% dobre. Aspekty usług wymienione 1.2 – za średnie uznało 11% respondentów.



Ad 1.3 Godziny otwarcia.

Godziny otwarcia	1	2	3	4	5	n/d
wypożyczalnia		1	3	5	6	
czytelnia		1	5	12	11	
pracownicy			2	3	4	



Większość respondentów jest usatysfakcjonowana z godzin otwarcia agend bibliotecznych – 90%, chociaż jak wskazuje wykres, respondenci gorzej oceniają godzinową dostępność wypożyczalni.

Ad 1.4 Pracowników biblioteki.

- a. Kultura obsługi (*życzliwość, nastawienie, pomoc*).
- b. Kompetencje.
- c. Dyspozycyjność.

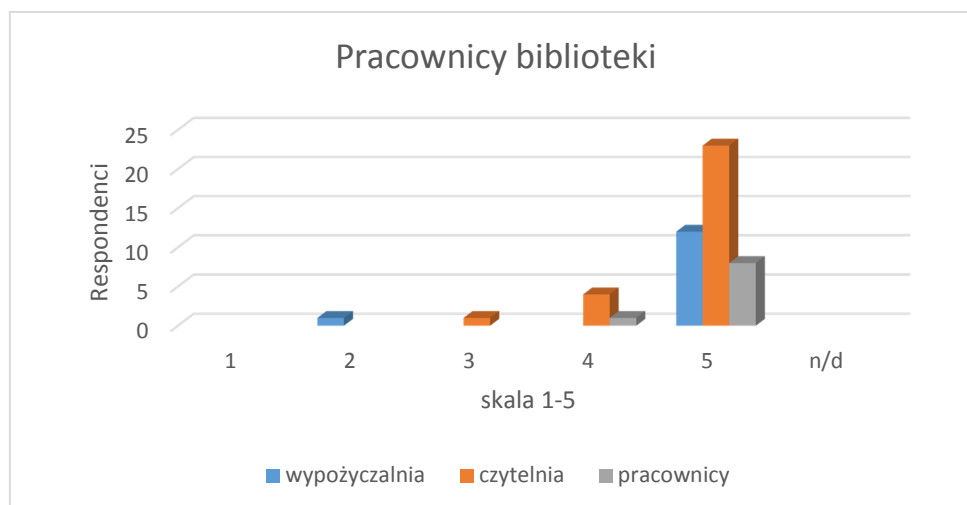
Pracownicy biblioteki	1	2	3	4	5	n/d
wypożyczalnia		1			12	
czytelnia			1	4	23	
pracownicy				1	8	

Kultura obsługi	1	2	3	4	5	n/d
wypożyczalnia		1			14	
czytelnia			1	4	26	
pracownicy				1	8	1

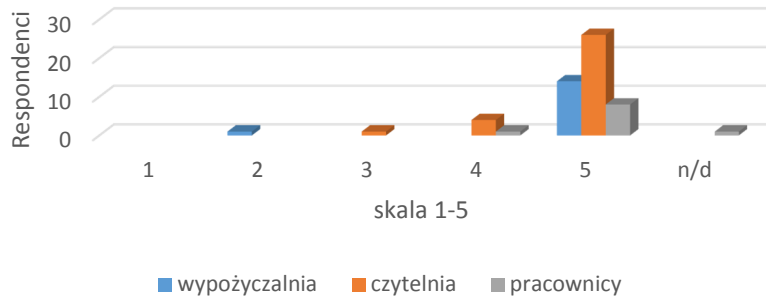
Kompetencje	1	2	3	4	5	n/d
wypożyczalnia		1			14	
czytelnia			1	3	26	
pracownicy				1	8	

Dyspozycyjność	1	2	3	4	5	n/d
wypożyczalnia		1			14	
czytelnia			1	3	26	
pracownicy				1	8	

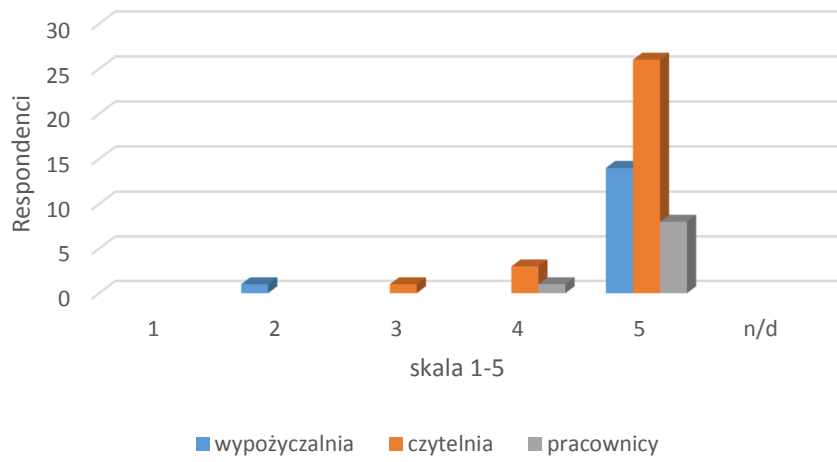
W ankiecie respondenci oceniali trzy podstawowe cechy pracowników: kulturę obsługi, kompetencje i dyspozycyjność. 87% respondentów ocenia pracowników bardzo dobrze, co oznacza, że większość użytkowników jest z obsługi usatysfakcjonowana. Kompetencje, kulturę obsługi, dyspozycyjność oceniło bardzo dobrze 96% badanych.



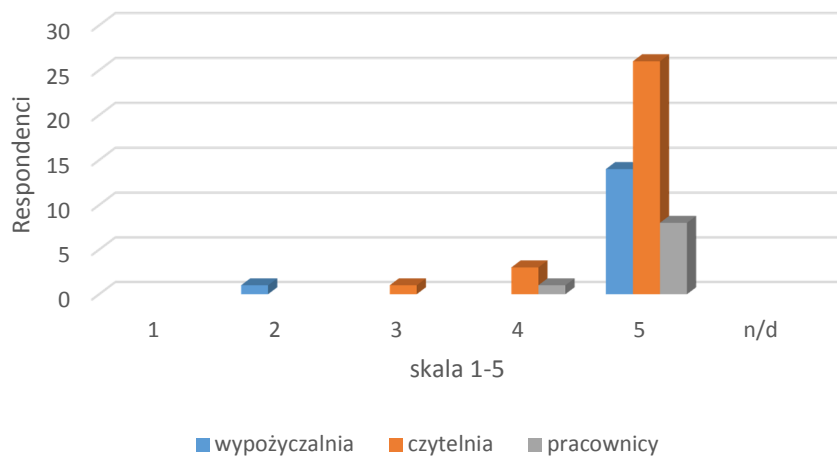
Kultura obsługi



Kompetencje

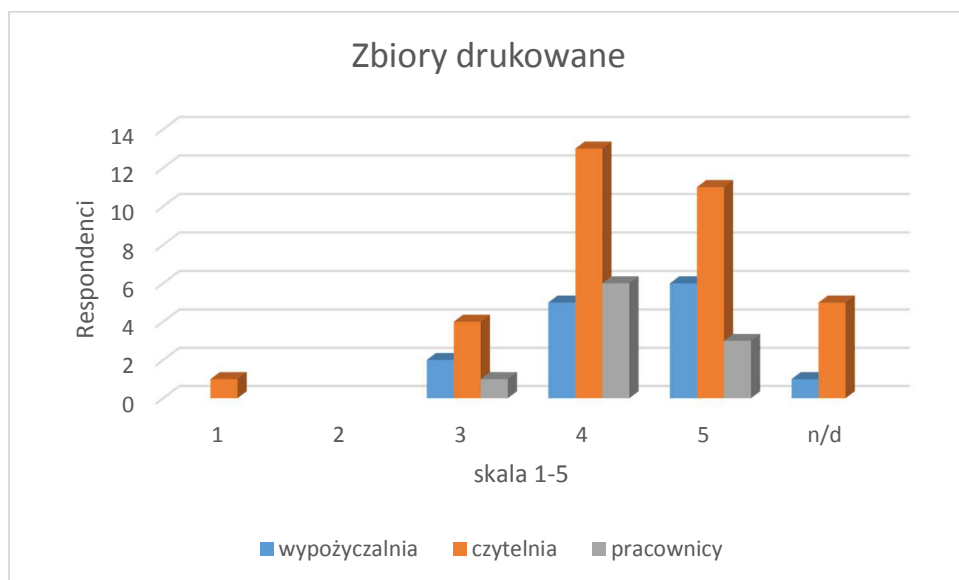


Dyspozycyjność



Ad 1.5 Zbiory drukowane, np. książki, czasopisma (kompletność, przydatność, liczba egzemplarzy, aktualność itp. w stosunku do oczekiwań).

Zbiory drukowane	1	2	3	4	5	n/d
wypożyczalnia			2	5	6	1
czytelnia	1		4	13	11	5
pracownicy			1	6	3	

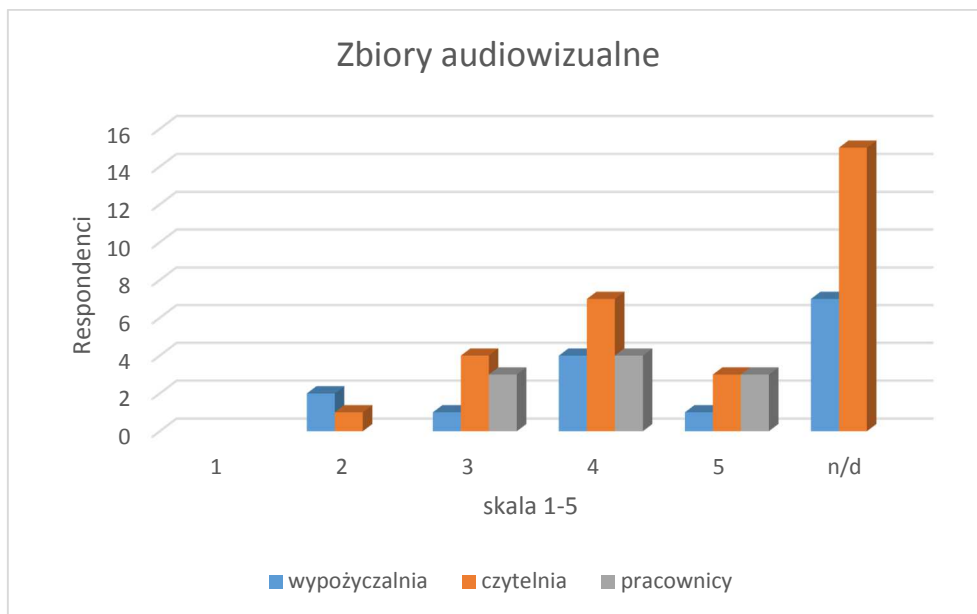


Zbiory oceniono 36% respondentów jako bardzo dobre, za dobre uznało je 43% respondentów.

Ad 1.6 Zbiory audiowizualne, np. audiobooki, filmy, nagrania (kompletność, przydatność, liczba egzemplarzy, aktualność itp. w stosunku do oczekiwań).

Zbiory audiowizualne	1	2	3	4	5	n/d
wypożyczalnia		2	1	4	1	7
czytelnia		1	4	7	3	15
pracownicy			3	4	3	

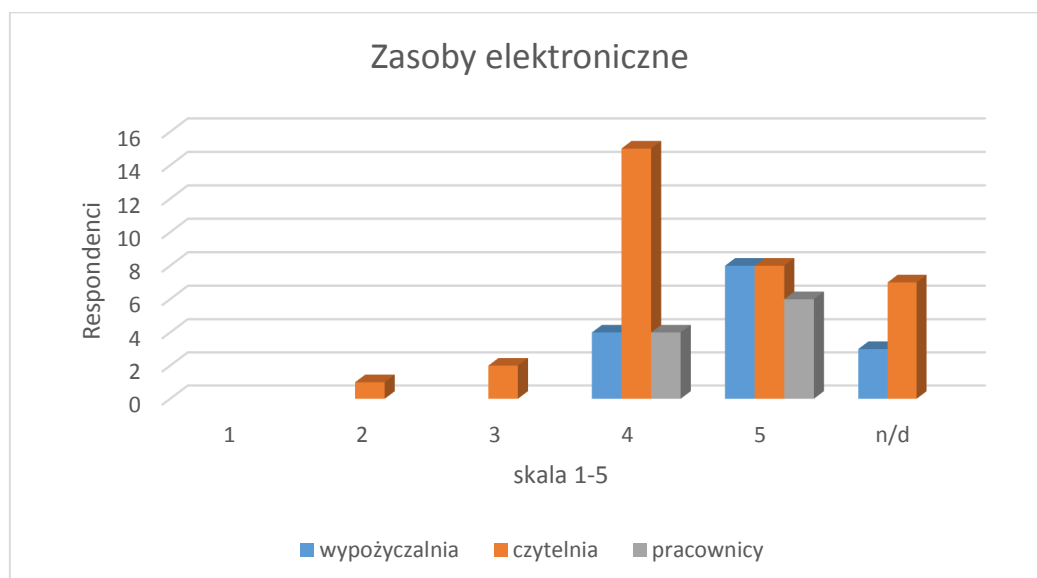
Ok. 40% uznało zasoby audiowizualne za dobre w stosunku do oczekiwań.



Ad 1.7 Zasoby elektroniczne (kompletność, aktualność baz danych , czasopism, książek itp. w stosunku do oczekiwań).

Zasoby elektroniczne	1	2	3	4	5	n/d
wypożyczalnia				4	8	3
czytelnia		1	2	15	8	7
pracownicy				4	6	

Znacznie lepiej oceniono zasoby elektroniczne biblioteki – 40% badanych uznało je za bardzo dobre oraz 41% za dobre.



Ad 1.8 Zasady wypożyczeń.

- a. Czas realizacji zamówienia.
- b. Dopuszczalna liczba egzemplarzy.
- c. Dopuszczalny okres wypożyczeń.

Zasady wypożyczeń	1	2	3	4	5	n/d
wypożyczalnia				2	10	
czytelnia			2	9	18	
pracownicy				2	7	1

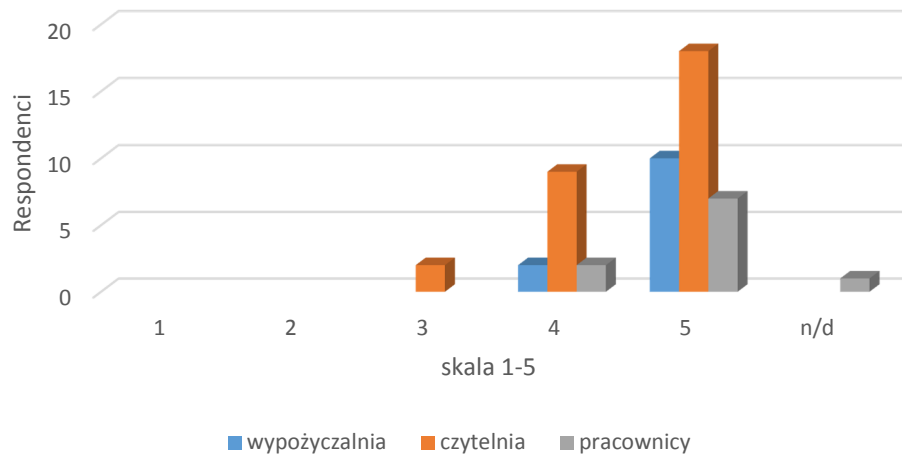
Czas realizacji zamówienia	1	2	3	4	5	n/d
wypożyczalnia					15	
czytelnia			2	7	20	1
pracownicy				2	7	1

Dopuszczalna liczba egzemplarzy	1	2	3	4	5	n/d
wypożyczalnia			2	3	10	
czytelnia		2	6	10	11	
pracownicy				4	5	1

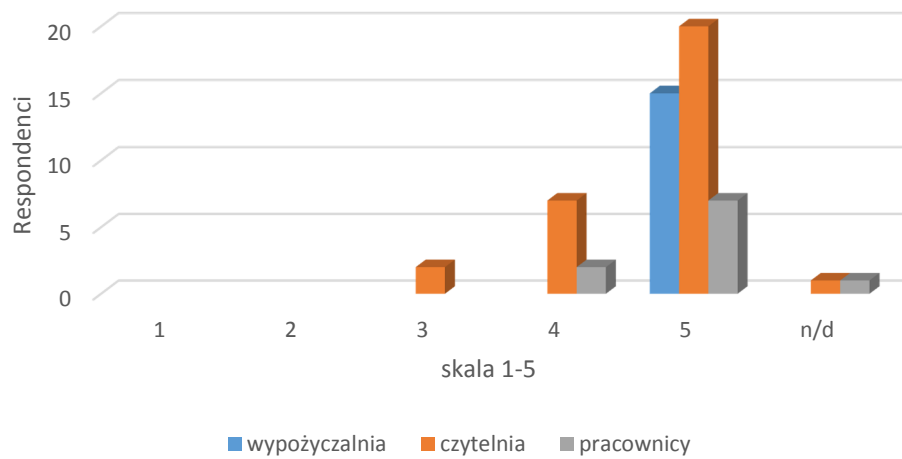
Okres wypożyczeń	1	2	3	4	5	n/d
wypożyczalnia			1	2	12	
czytelnia		1	5	12	12	
pracownicy			2	7	1	

Zasady wypożyczeń za dobre i bardzo dobre uznało 86% respondentów. Czas realizacji zamówień ocenia bardzo dobrze ponad 76% respondentów. W świetle badań trochę rozbieżną ocenę mają respondenci w kwestii dopuszczalnej liczby wypożyczonych książek oraz okresu wypożyczeń. Zdecydowana jednak większość respondentów cechy te określa na poziomie bardzo dobrym i dobrym.

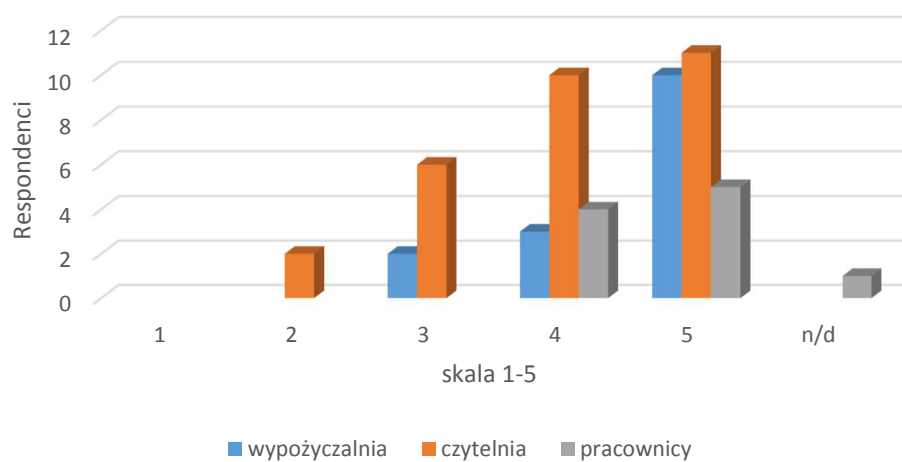
Zasady wypożyczeń

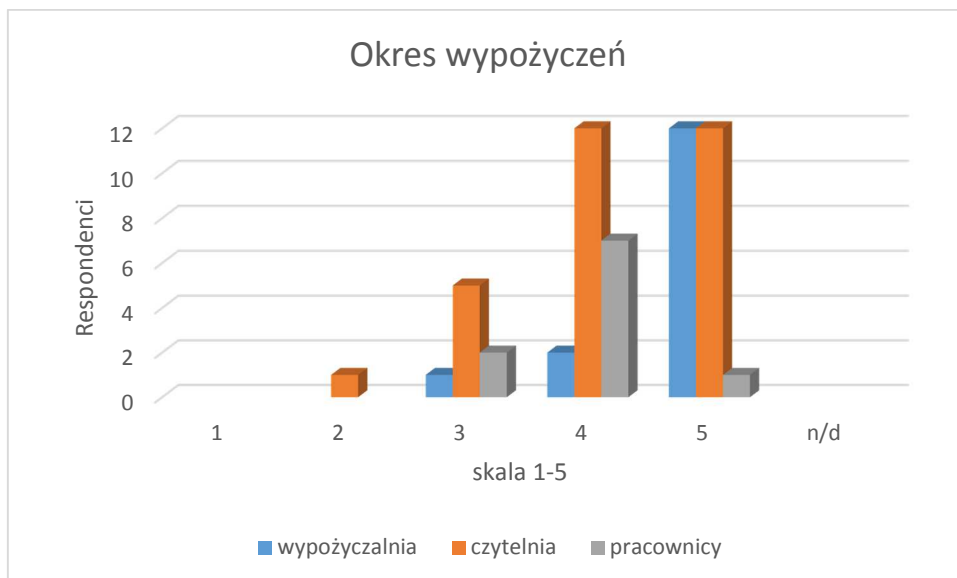


Czas realizacji zamówienia



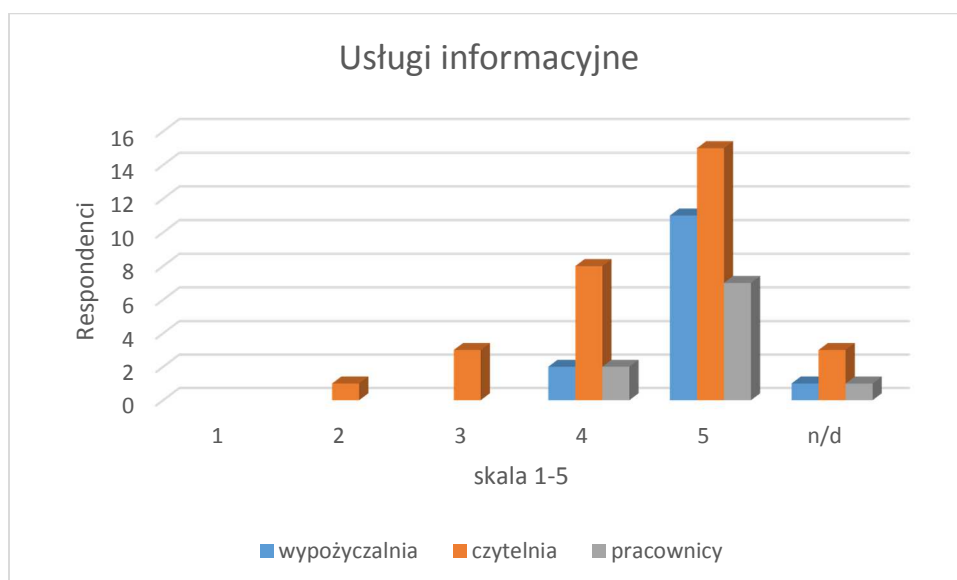
Dopuszczalna liczba egzemplarzy





Ad 1.9 Usługi informacyjne (informowanie o zbiorach , wyszukiwanie zbiorów i informacji).

Usługi informacyjne	1	2	3	4	5	n/d
wypożyczalnia				2	11	1
czytelnia		1	3	8	15	3
pracownicy				2	7	1

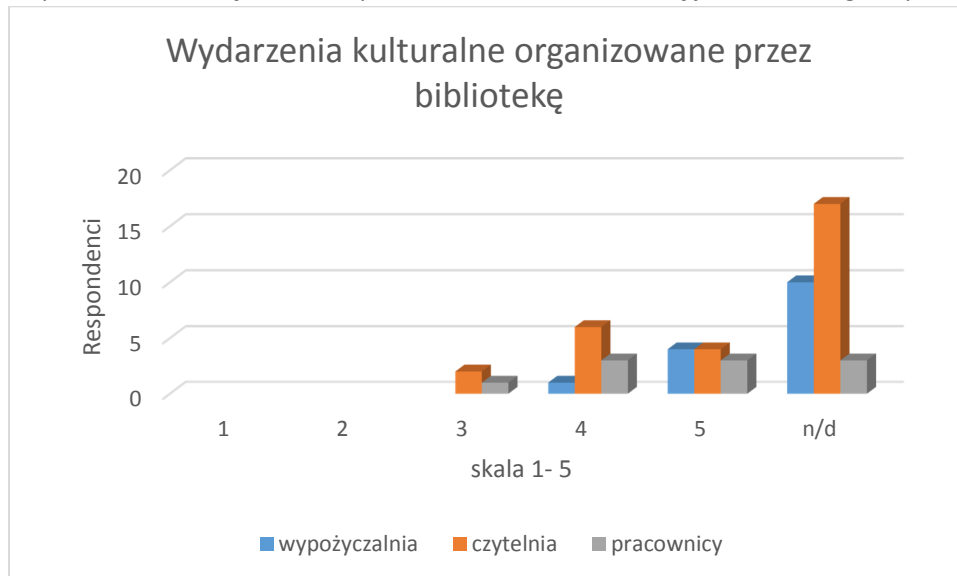


Usługi informacyjne 60% respondentów uznało za bardzo dobre oraz 22% uznało je za dobre.

Ad 1.10 Wydarzenia kulturalne organizowane przez bibliotekę.

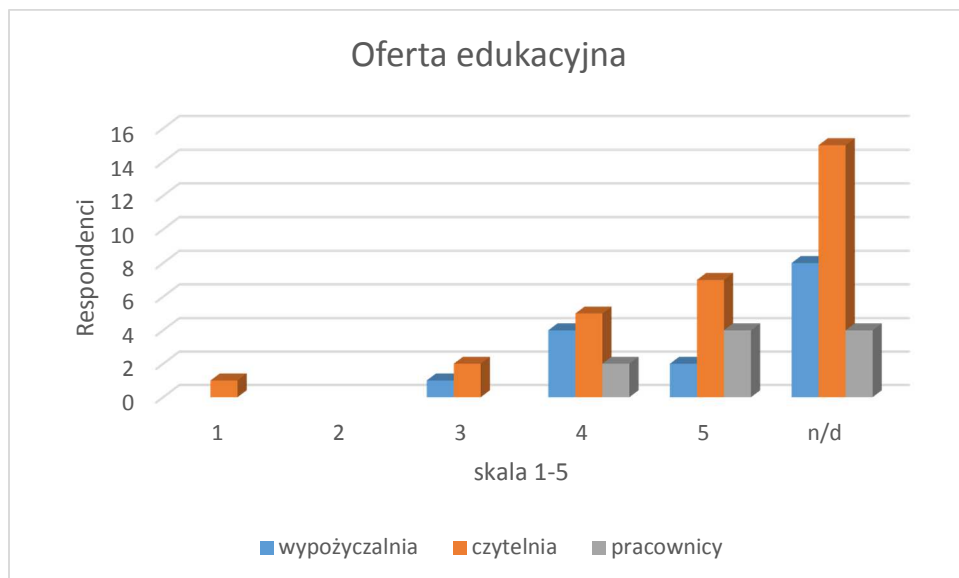
Wydarzenia kulturalne	1	2	3	4	5	n/d
wypożyczalnia				1	4	10
czytelnia			2	6	4	17
pracownicy			1	3	3	3

Wydarzenia kulturalne organizowane przez bibliotekę za bardzo dobre i dobre uznało 38% respondentów. Większość respondentów nie odniosła się jednak do tego aspektu usług (54%).



Ad 1.11 Ofertę edukacyjną (szkolenia, kursy, warsztaty, seminaria, itp. organizowane przez bibliotekę).

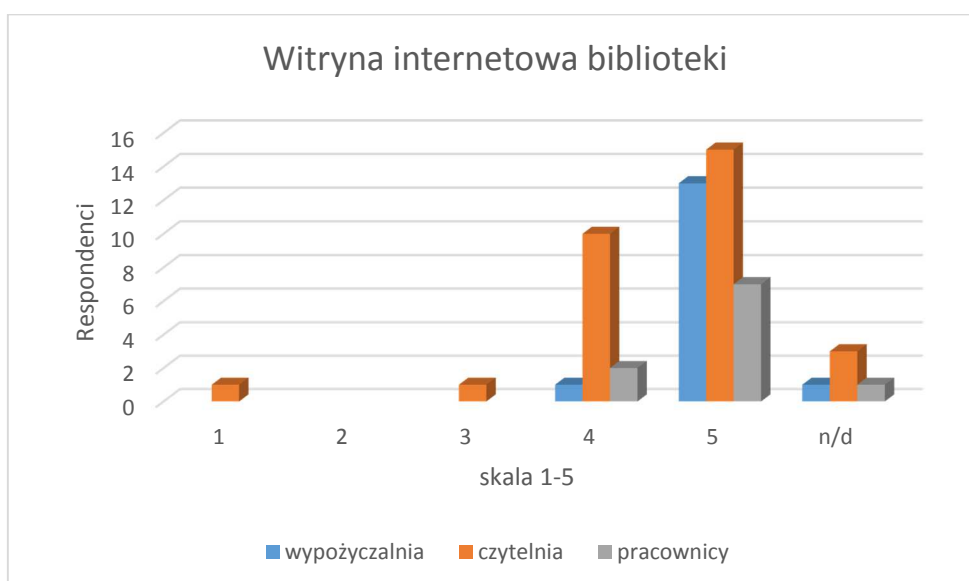
Oferta edukacyjna	1	2	3	4	5	n/d
wypożyczalnia			1	4	2	8
czytelnia	1		2	5	7	15
pracownicy				2	4	4



Oferta edukacyjna biblioteki w ocenie 43% badanych jest dobra, jednak 49% nie zaznaczyło odpowiedzi.

Ad 1.12 Witrynę internetową biblioteki (przydatność, zakres, aktualność i czytelność zamieszczonych informacji).

Witryna internetowa biblioteki	1	2	3	4	5	n/d
wypożyczalnia				1	13	1
czytelnia	1		1	10	15	3
pracownicy				2	7	1



Bardzo dobrze oceniono witrynę internetową biblioteki – 63% respondentów oraz 25% badanych potwierdziło oceny dobre. A zatem blisko 90% respondentów oceniło stronę biblioteki wysoko.

Ad 1.13 *Możliwość korzystania z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece*

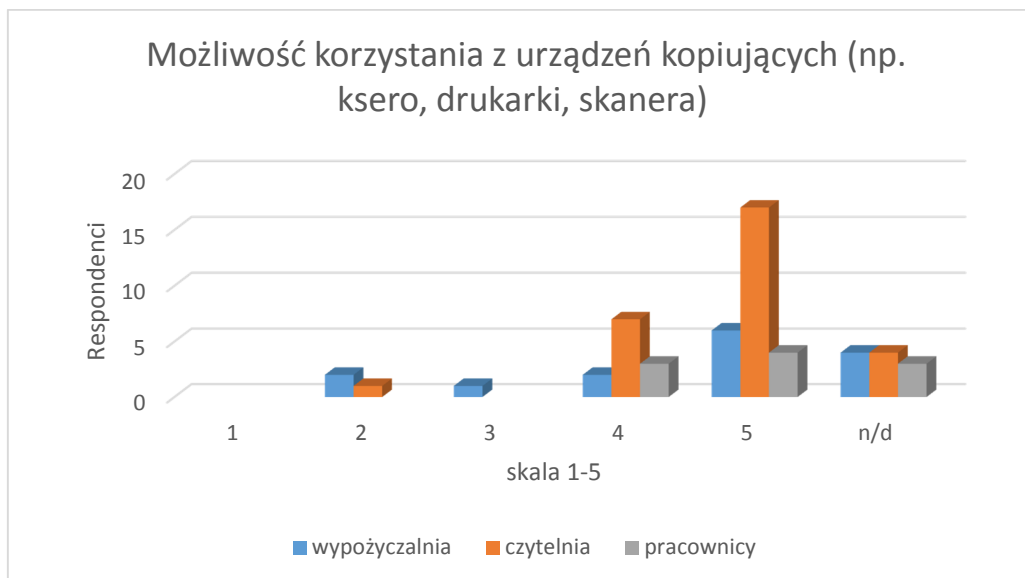
Możliwość korzystania z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece	1	2	3	4	5	n/d
wypożyczalnia		1	1	1	10	2
czytelnia	1		2	5	19	3
pracownicy				3	4	3

Biblioteka posiada dobry sprzęt komputerowy oraz dostęp do Internetu – 60% wskazań – bardzo dobra ocena możliwości korzystania, 16% dobra.



Ad 1.14 *Możliwość korzystania z urządzeń kopiujących (np. ksero, drukarki, skanera).*

Możliwość korzystania z urządzeń kopiujących (np. ksero, drukarki, skanera)	1	2	3	4	5	n/d
wypożyczalnia		2	1	2	6	4
czytelnia		1		7	17	4
pracownicy				3	4	3



Okolo 70% respondentów jest zadowolonych z dostępnych urządzeń reprograficznych.

Reasumując :

Badani użytkownicy dobrze oceniają oferowane usługi. Najlepiej w ocenie wypadają pracownicy biblioteki, strona internetowa biblioteki oraz zasoby elektroniczne.