

WYNIKI BADANIA SATYSFAKCJI UŻYTKOWNIKÓW MBP W RADOMIU

Miejska Biblioteka Publiczna w Radomiu w ramach uczestnictwa w projekcie **Analiza Funkcjonowania Bibliotek** przeprowadziła badanie satysfakcji użytkowników. W dniach 2 marca-16 września 2017 r. osoby powyżej 13 roku życia (posiadające konto biblioteczne, jak i uczestnicy wydarzeń kulturalnych, niezarejestrowani w bibliotece), miały możliwość wypełnienia anonimowej ankiety. Kwestionariusze dostępne były w Bibliotece Głównej i filiach bibliotecznych oraz w serwisie internetowym ProfiTest. Głównym celem badania była ocena funkcjonowania MBP w opinii jej użytkowników, a rezultatem wyznaczenie globalnego wskaźnika satysfakcji oraz wskaźników szczegółowych. Poniżej przedstawiamy wyniki przeprowadzonej ankiety.

Kim są użytkownicy Miejskiej Biblioteki Publicznej w Radomiu?

Do udziału w badaniu zostali zaproszeni użytkownicy Miejskiej Biblioteki Publicznej w Radomiu powyżej 13 roku życia, osoby posiadające konto biblioteczne, jak i uczestnicy wydarzeń kulturalnych niezapisani do biblioteki.

Czytelnictwo w Radomiu w 2017 r. kształtuje się na poziomie 11,92% przy liczbie ludności Radomia wynoszącej 203 950 (stan na 31.12.2017 r.).

Liczba użytkowników Miejskiej Biblioteki Publicznej w Radomiu posiadających konto biblioteczne– 24 313 (stan na 31.12.2017 r.).

Liczba użytkowników MBP w Radomiu (posiadających konto biblioteczne) powyżej 13 roku życia, do których skierowana była ankieta – 21 901 (stan na 31.12.2017 r.).

Liczba zebranych ankiet: 1024

Liczba ankiet w wersji papierowej: 909

Liczba ankiet w wersji elektronicznej: 115

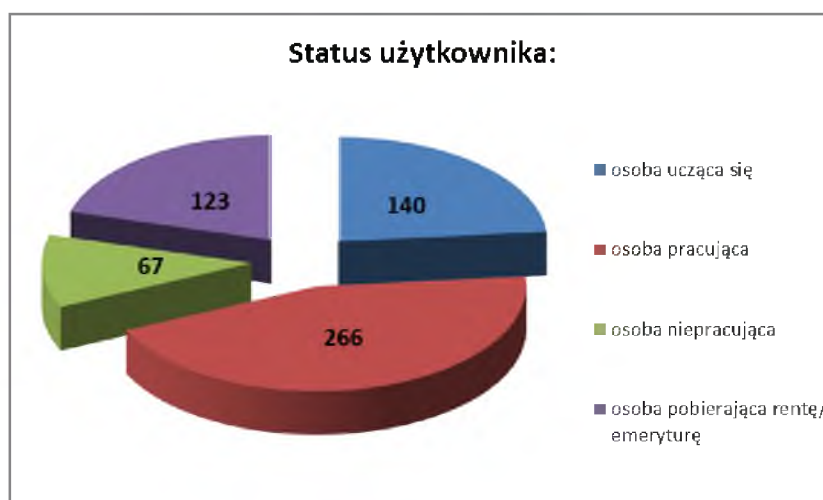
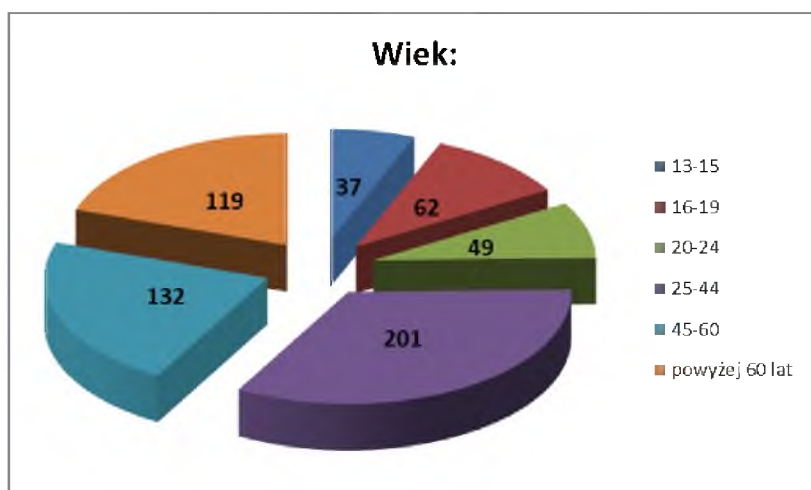
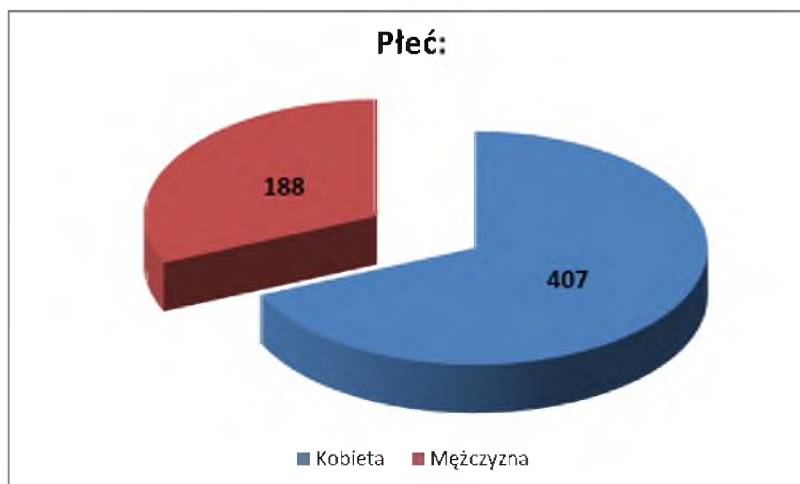
Liczba ankiet wypełnionych w całości: 504

Liczba ankiet niepełnych: 520

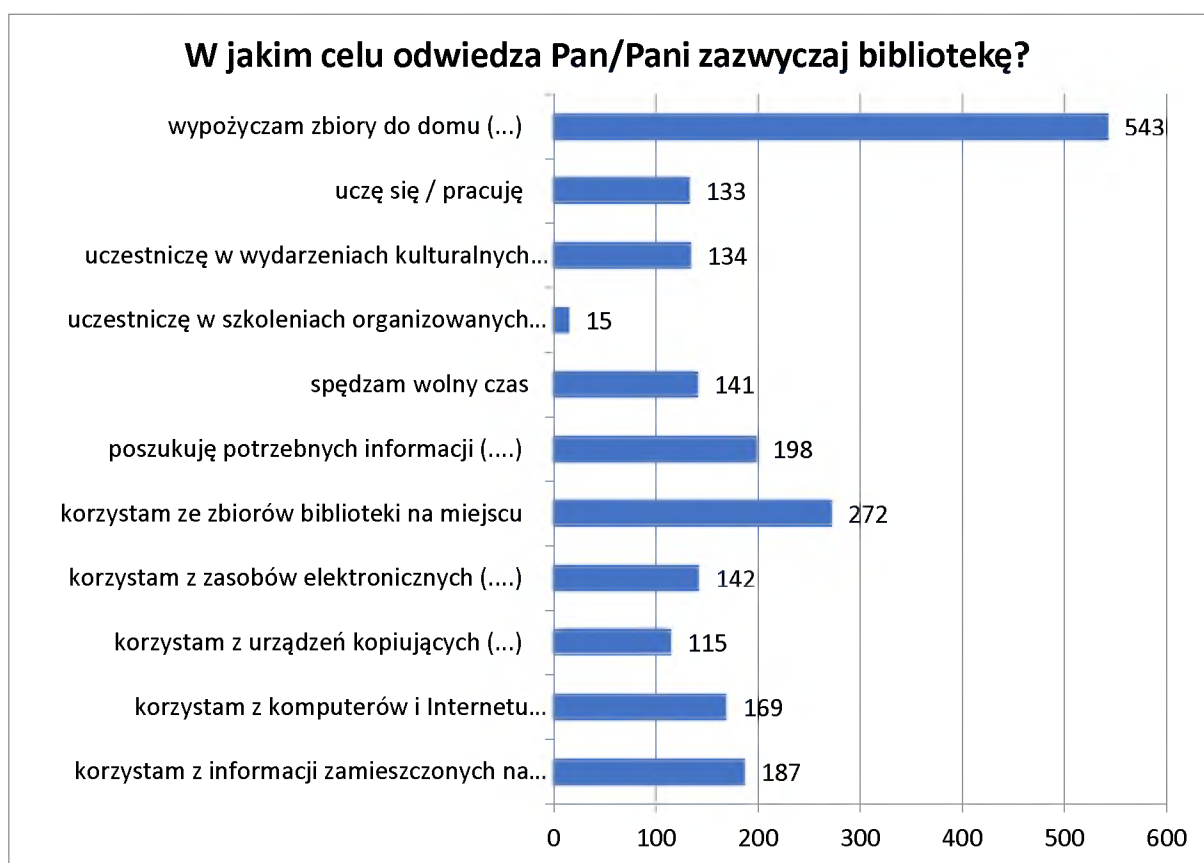
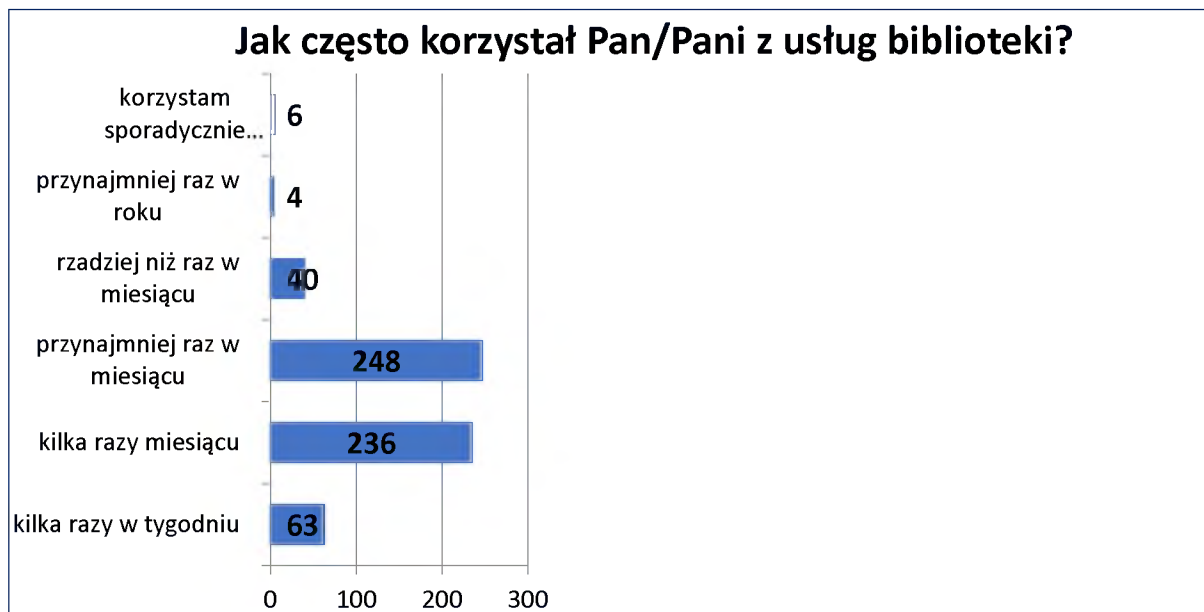
Struktura populacji użytkowników MBP w Radomiu (osób powyżej 13 roku życia, posiadających konto biblioteczne).

Wiek	Udział % w populacji
13-15	6%
16-19	10%
20-24	8%
25-44	34%
45-60	22%
60+	20%

Do analizy wybrano drogą losowania 600 ankiet o rozkładzie cech (grup wiekowych) identycznym jak w strukturze całej populacji użytkowników MBP w Radomiu.



Jak często i w jakim celu użytkownicy odwiedzają bibliotekę?



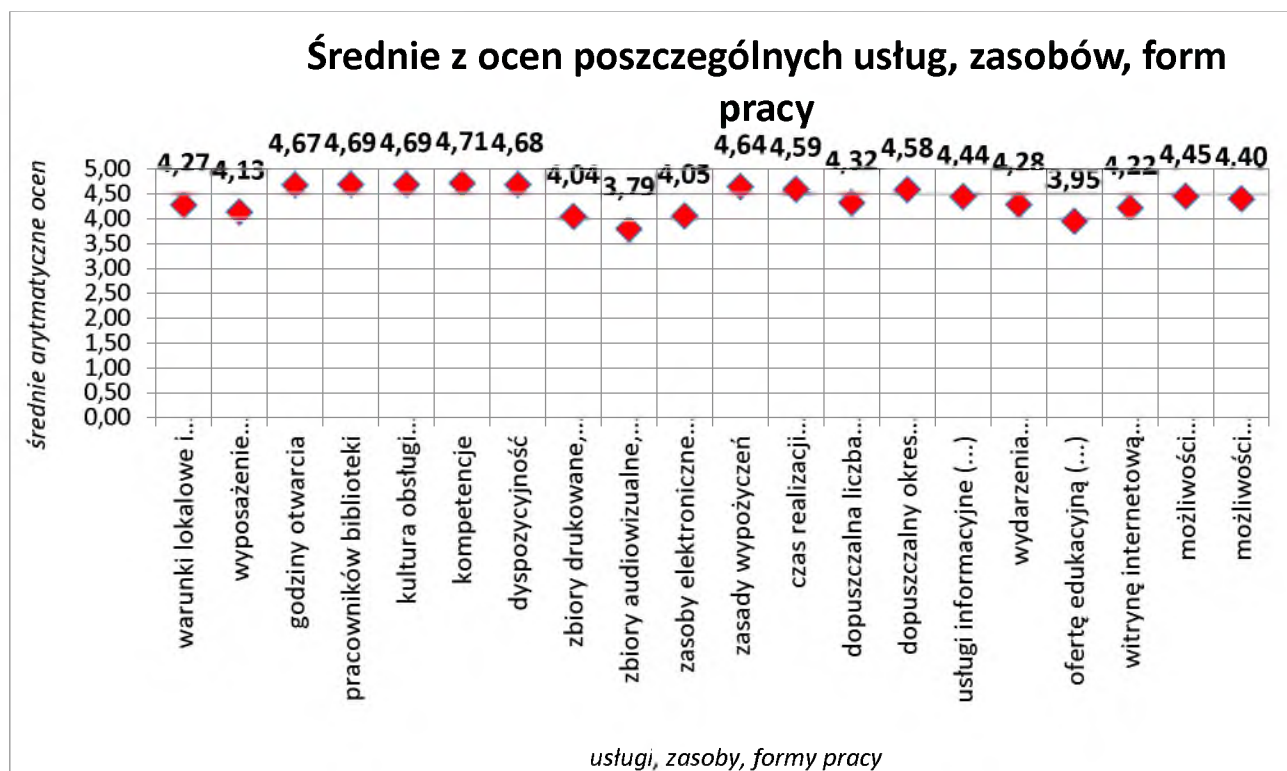
Oceny pracowników, zasobów i usług bibliotecznych

Ocena całości usług bibliotecznych

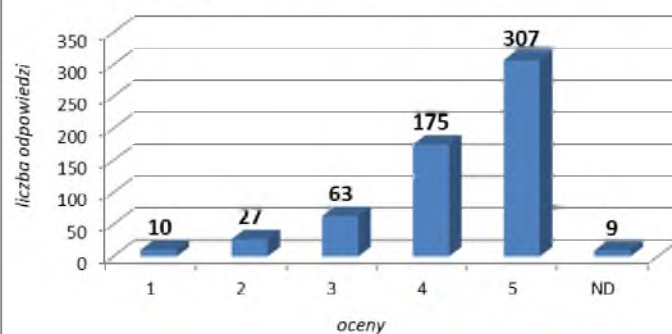
Jak Pan/Pani ocenia całość usług bibliotecznych? (wg skali od 1 do 5, gdzie: 1 oznacza „bardzo źle” a 5 oznacza „bardzo dobrze”).		
Oceny	częstość	procent
1	4	0,75%
2	3	0,57%
3	23	4,34%
4	120	22,64%
5	380	71,70%
brak odpowiedzi	70	11,67%
suma	530	100,00%
Średnia arytmetyczna	4,64	

Globalny wskaźnik satysfakcji użytkowników biblioteki wynosi 4,64

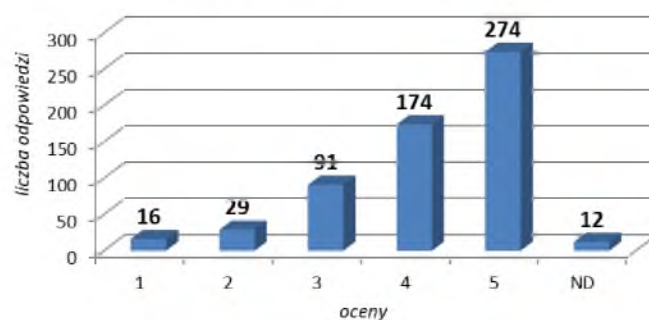
Średnie z ocen poszczególnych usług, zasobów i form pracy



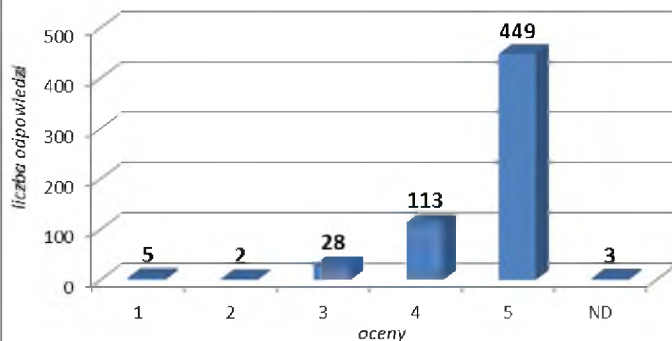
Jak Pan/Pani ocenia: warunki lokalowe i czytelność oznakowania w bibliotece



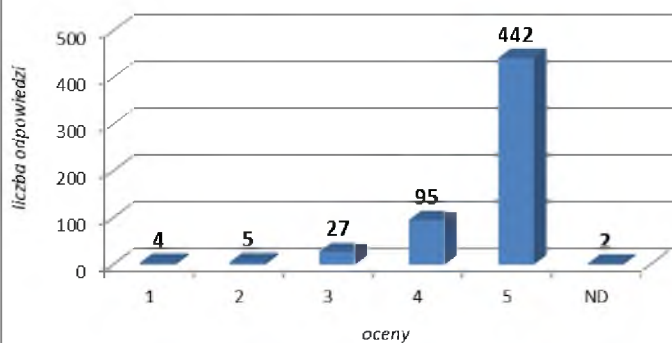
Jak Pan/Pani ocenia: wyposażenie biblioteki (umeblowanie, dostępność i jakość sprzętu)

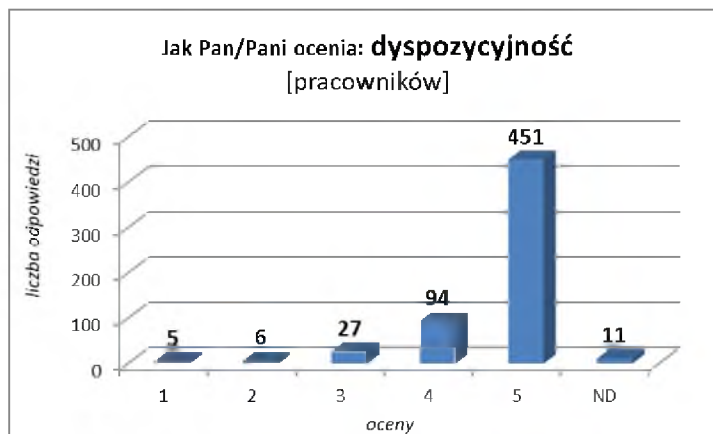
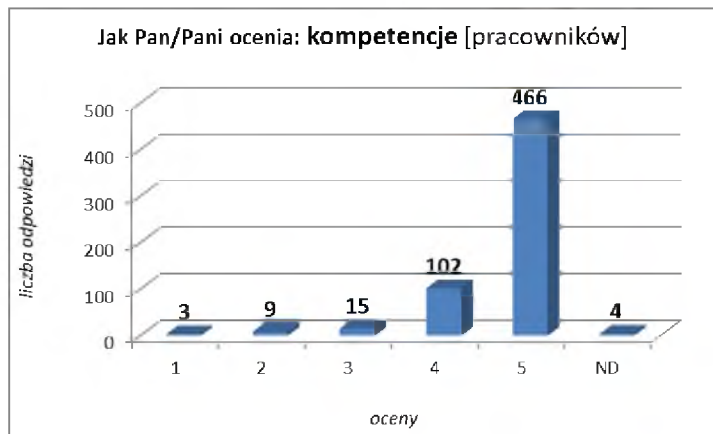
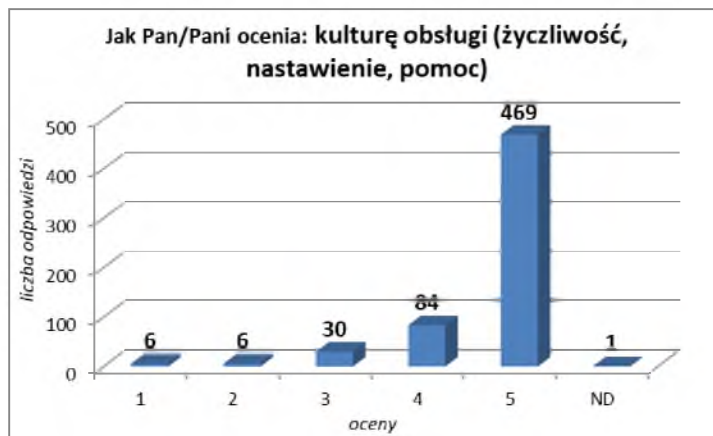


Jak Pan/Pani ocenia: godziny otwarcia

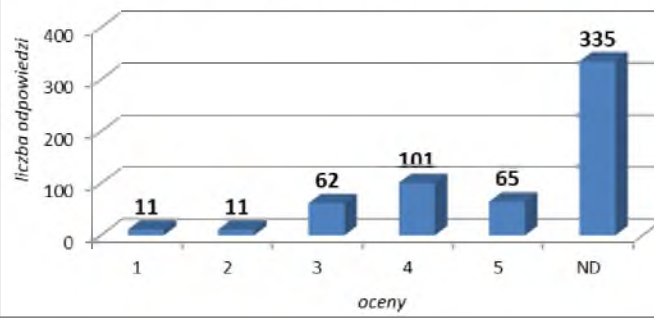


Jak Pan/Pani ocenia: pracowników biblioteki

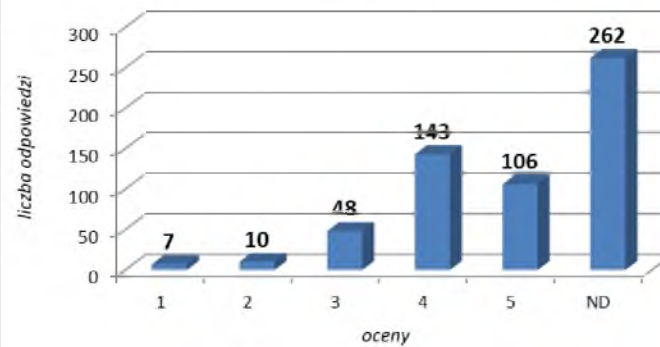




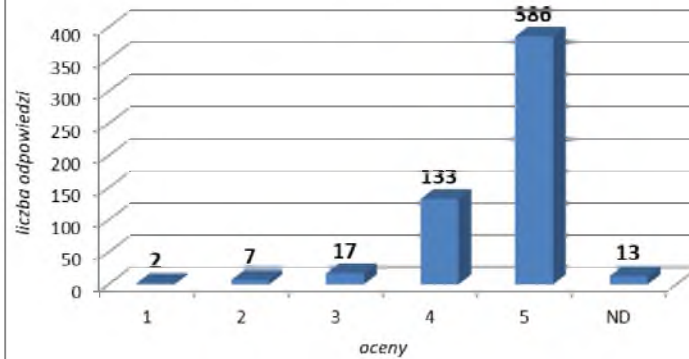
Jak Pan/Pani ocenia: zbiory audiowizualne, np. audiobooki, filmy, nagrania



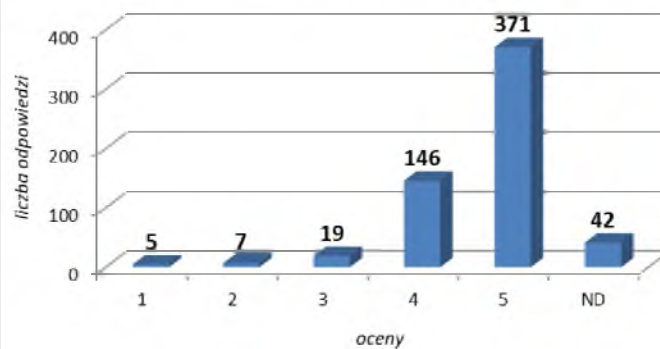
Jak Pan/Pani ocenia: zasoby elektroniczne

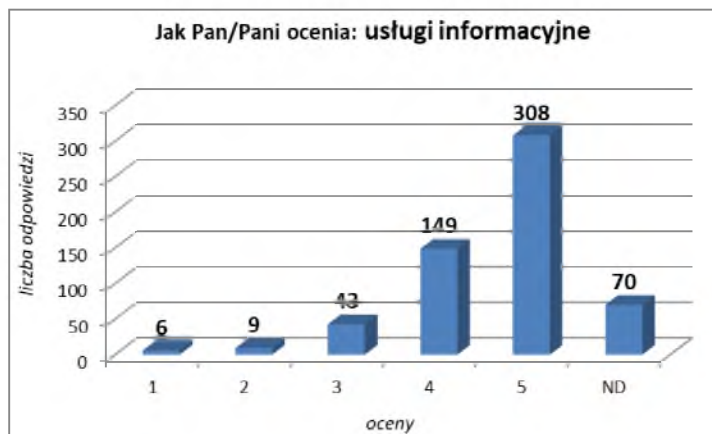


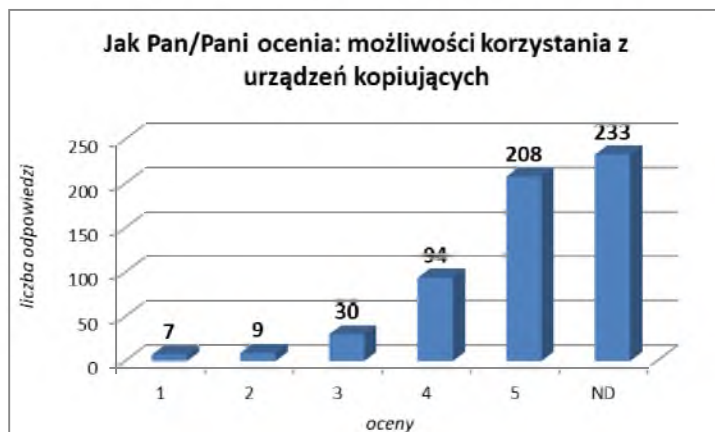
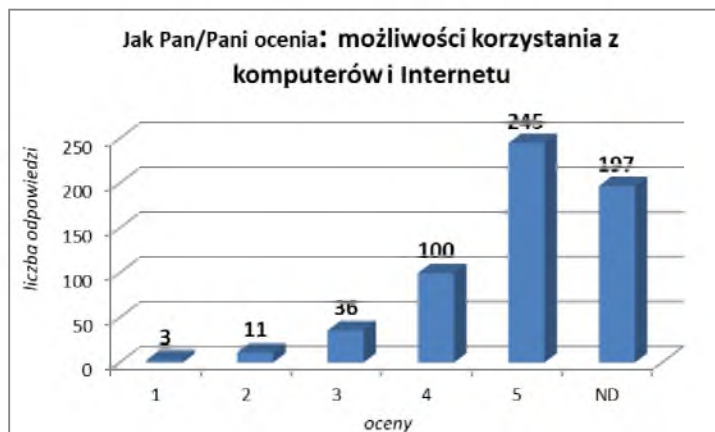
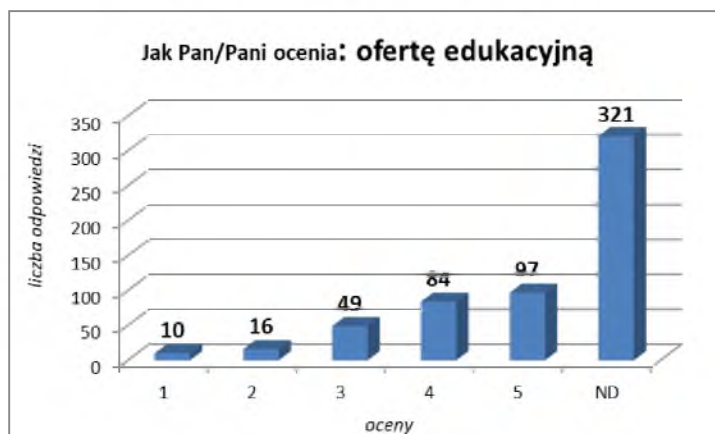
Jak Pan/Pani ocenia: zasady wypożyczeń



Jak Pan/Pani ocenia: czas realizacji zamówienia







Podsumowanie

Czytelnictwo w Radomiu na koniec 2017 r. kształtuje się na poziomie 11,92% (przy liczbie mieszkańców Radomia na 31.12.2017 r. wynoszącej 203 950). Liczba użytkowników biblioteki (osób zarejestrowanych, posiadających konto biblioteczne) na dzień 31.12.2017r. wynosi 24 313. Wśród tej grupy 21 901 osób to użytkownicy powyżej 13 roku życia, zaproszeni do wypełnienia ankiety satysfakcji. Z możliwości oceny pracy biblioteki skorzystało 1024 użytkowników. 904 osoby wypełniły ankiety w formie papierowej, a 115 w wersji elektronicznej. Przeprowadzone badanie pozwoliło bliżej poznać użytkowników i ich zdanie na temat funkcjonowania MBP. Spośród 1024 ankiet poddano analizie 600 kwestionariuszy. Była to wzorcowa próba badawcza wiernie odzwierciedlająca strukturę populacji użytkowników MBP w Radomiu. Czynnikiem różnicującym badanych był ich wiek.

W przeważającej części użytkownikami biblioteki są kobiety. Stanowią ponad 2/3 próby badawczej. Najlicniejszą grupą są osoby w wieku 25-44 lat. Osoby w w/w przedziale wiekowym stanowią 34% populacji użytkowników MBP. Udział w próbie grupy 45-60 latków to 22%. 20% użytkowników stanowią osoby powyżej 60 roku życia. Wśród ludzi młodych przedziały wiekowe i udział w populacji użytkowników biblioteki przedstawia się następująco: grupa nastolatków liczących 13-15 lat stanowi 6% ogółu; grupa 16-19 latków 10%, a osoby w przedziale wieku 20-24 lata - 8%. Łączny udział w próbie osób młodych w wieku 13-24 lata wynosi 24%, co daje drugi wynik w zestawieniu.

Struktura wieku użytkowników odpowiada strukturze społeczno-zawodowej badanych. Najczęściej bibliotekę odwiedzają osoby pracujące (266 na 600 badanych). Drugą pozycję zajmują osoby uczące się (140 na 600 badanych); trzecią renciści, emeryci (123 na 600 ankietowanych). Najmniej liczną grupą osób są osoby niepracujące. Tak określiło swój status 67 osób spośród wszystkich odpowiadających. 4 osoby nie udzieliły odpowiedzi na pytanie.

Respondenci najczęściej podają, że odwiedzają bibliotekę kilka razy w miesiącu. Najrzadziej wskazywaną odpowiedzią jest deklaracja odwiedzin biblioteki przynajmniej raz w roku.

Głównym celem odwiedzin biblioteki jest wypożyczanie zbiorów do domu. Taką odpowiedź wskazało aż 90,50% respondentów. Dwa kolejne cele o największej liczbie głosów to korzystanie ze zbiorów biblioteki na miejscu (45,33% wszystkich odpowiedzi) oraz poszukiwanie potrzebnych informacji związanych np. z nauką, pracą zawodową, życiem codziennym itp. - 33% odpowiedzi. Najmniejszym zainteresowaniem cieszą się szkolenia organizowane przez bibliotekę dotyczące np. obsługi komputera czy finansów (tylko 2,5% odpowiedzi). Wśród młodszych respondentów popularne są usługi związane z korzystaniem w bibliotece z komputerów i internetu oraz możliwość pracy i nauki na miejscu. Starsi użytkownicy oprócz wypożyczania zbiorów do domu odwiedzają bibliotekę w czasie organizowanych wydarzeń kulturalnych. Taka odpowiedź stanowiła 31,06% wszystkich odpowiedzi w grupie 45-60 latków i 22,69% wśród osób po 60 roku życia.

Poziom satysfakcji użytkowników z oferowanych przez bibliotekę usług, w skali 1 do 5, kształtuje się na poziomie 4,64. Jest to globalny wskaźnik satysfakcji użytkowników Miejskiej Biblioteki Publicznej w Radomiu. 71,70% badanych oceniło swoją satysfakcję korzystania

z usług biblioteki na 5. Niestety, aż 70 osób z 600 ankietowanych nie wraziło swojej opinii na temat stopnia zadowolenia z działalności instytucji. To prawie 12% wszystkich odpowiedzi. Statystycznie lepiej oceniły działalność MBP kobiety. Mężczyźni byli bardziej krytyczni w ocenach. Najwyższą notę: 5 wskazało 74,29% ankietowanych kobiet i tylko 66,28% mężczyzn. Biorąc pod uwagę wiek respondentów łaskawszy w ocenach byli seniorzy. W grupie osób liczących lat 60+ bardzo dobrze oceniło bibliotekę 75,23% głosujących. Najwięcej niezadowolonych z usług było w grupach 20-24 i 25-44 latków. W kwestionariuszach osób z w/w grup sporadycznie pojawiały się oceny najniższe: 1. Stanowiły one 0,75% wszystkich odpowiedzi. Analizując status społeczno-zawodowy respondentów, najczęściej oceniali funkcjonowanie biblioteki na 5 osoby niepracujące i renciści/emeryci. Słabsze noty wystawiły osoby uczące się.

Szczegółowe wskaźniki satysfakcji pozwalają stwierdzić, że najwyższe oceny otrzymali pracownicy biblioteki. Średnia ocena całokształtu pracy bibliotekarzy wynosi 4,69. Szczególnie wysoko, najwyżej w całym zestawieniu oceniono ich kompetencje zawodowe (4,71). Wysokie noty otrzymały również takie kategorie jak dyspozycyjność bibliotekarzy (4,68) i kultura obsługi (4,69). Dobre oceny dostały ogólne zasady wypożyczeń zbiorów (4,64). Wśród pytań dotyczących udostępniania zbiorów użytkownicy dokonali wysokiej oceny takich zasad jak: dopuszczalny okres wypożyczeń (4,58), czas realizacji zamówienia (4,59). Najniższą ocenę w tej grupie otrzymała dopuszczalna liczba egzemplarzy do wypożyczenia. Średnia nota to 4,32. Ocenie poddane zostały również warunki lokalowe i czytelność oznakowania w bibliotece (4,27); wyposażenie biblioteki (umeblowanie, dostępność i jakość sprzętu) - 4,13 oraz godziny otwarcia. W tym punkcie respondenci zazwyczaj wyrażali zadowolenie. Średnia ocena to 4,67. Pozostałe składniki oferty biblioteki zostały ocenione w następujący sposób: usługi informacyjne (informowanie o zbiorach, wyszukiwanie zbiorów i informacji) - 4,44; wydarzenia kulturalne organizowane przez bibliotekę (4,28); ofertę edukacyjną (szkolenia, kursy, warsztaty, seminaria itp.) - 3,95; witrynę internetową biblioteki (przydatność, zakres, aktualność i czytelność zamieszczonych informacji) - 4,22; możliwość korzystania z komputerów i internetu dostępnych w bibliotece (4,45); możliwość korzystania z urządzeń kopiujących (ksero, skaner, drukarka itp.) - 4,40.

Najniżej oceniono zbiory. Średnia ocena zbiorów drukowanych, np. książek, czasopism (kompletność, przydatność, liczba egzemplarzy, aktualność itp.) - 4,04; zbiorów audiowizualnych, np. audiobooki, filmy, nagrania (3,79); zasobów elektronicznych (4,05). W ocenach zbiorów pojawiło się bardzo dużo ocen „ND” (Nie dotyczy). Użytkownicy mogli zaznaczyć w/w odpowiedź w sytuacji, gdy nie byli zainteresowani podaną usługą lub biblioteka jej nie świadczy. W przypadku zbiorów drukowanych odpowiedź „ND” stanowiła 41,41% wszystkich odpowiedzi. Udział odpowiedzi „ND” we wszystkich oceniających zbiory audiowizualne to 57,26%; a zasobów elektronicznych - 46,29%.

Wszystkie odpowiedzi użytkowników pozwoliły ukazać całokształt funkcjonowania Miejskiej Biblioteki Publicznej w Radomiu w oczach jej klientów. Znajomość stopnia satysfakcji z poszczególnych usług będzie impulsem do udoskonalenia oferty biblioteki i poprawy jakości pracy.