Analiza ankiet „Masz głos, masz wybór”

Jednym z działań w ramach akcji „Masz głos, masz wybór” było przeprowadzenie ankiet zarówno wśród naszych czytelników, jak i osób, które odwiedzają bibliotekę rzadko lub wcale. Naszym zamierzeniem było poddanie Biblioteki ocenie pod kątem księgozbioru, pracy poszczególnych działów, wyglądu i funkcjonalności budynku oraz promocji jej działań. Jednocześnie chcieliśmy uzyskać informacje, którymi będziemy kierować się przy planowaniu imprez, wydarzeń kulturalnych lub zakupów w naszej bibliotece. Chcieliśmy dowiedzieć się czego oczekują od biblioteki ankietowani, jeżeli nie odwiedzają biblioteki to czym możemy ich przyciągnąć. Większość ankiet wypełnione zostało przez naszych czytelników bądź osoby uczestniczące w kursach. Na 258 wypełnionych ankiet zdecydowaną większość stanowiły kobiety (187). Dane te pokrywają się ze statystykami biblioteki, gdyż wśród naszych czytelników przeważają kobiety.

Metryczka

Wśród naszych ankietowanych przeważały osoby w wieku 26-44 lat, najmniej zaś było młodzieży w wieku 13-15 lat i osób powyżej 60 roku życia, dane te również pokrywają się ze statystykami naszych czytelników.

Powyższy wykres przedstawia ankietowanych pod kątem zajęcia. Zdecydowaną większość stanowią osoby pracujące(101), następnie uczące się(75), potem niepracujące(66), najmniej było studentów(22).

1.

Badanie wykazało, że 80% respondentów korzysta z usług naszej biblioteki, zaś 20 % nigdy u nas nie było. Jest to grupa osób, do których dotarliśmy rozprowadzając ankiety na sesji Rady Miasta, w szkołach, prosząc wolontariuszy o rozprowadzenie ich w swoim środowisku oraz przekazując link do ankiety online przez facebook i stronę internetową. Na głosie tych osób bardzo nam zależało, gdyż chcieliśmy dowiedzieć się dlaczego nie korzystają z oferty biblioteki i czym moglibyśmy ich zachęcić. Osoby te jako propozycje, które zachęciłyby ich do korzystania z naszych usług podawały min. ciekawe spotkania – które naszym zdaniem są organizowane przez bibliotekę – świadczy to o niewiedzy osób na temat funkcjonowania biblioteki, bądź też o tym, że nie dostają o nich informacji. Ponadto ankietowani proponują spotkania z celebrytami, spotkania z ludźmi teatru, warsztaty językowe, warsztaty dla mam małych dzieci, większą ofertę filmową, warsztaty z nauki języka migowego, dalszą część szkoleń z zakresu korzystania z komputera i Internetu. Ankietowani życzą tez sobie lepszych komputerów i oferty dla młodzieży, spotkań organizowanych przez szkoły, większej przestrzeni dla czytających. Padła tu także propozycja , żeby choć raz do roku zapraszać do biblioteki całymi klasami młodzież i dzieci. Propozycje takie z naszej strony padają i współpraca z szkołami podstawowymi się układa. Przedszkola i szkoły podstawowe odwiedzają bibliotekę w tygodniu bibliotek i Tygodniu Czytania Dzieciom. Nie ma takiego zwyczaju z szkołami ponadpodstawowymi, gdzie współpracujemy z wybranymi osobami – nauczycielami bądź uczniami

Ankietowani jako główny powód nie korzystania z naszej biblioteki wskazali to, że kupują własne książki (89) . Na drugim miejscu znalazła się odpowiedź „nie czytam książek”. Trzecim powodem okazała się niewiedza, ankietowani wskazali, że nie znają oferty biblioteki i dlatego z niej nie korzystają. Wśród odpowiedzi znalazł się również brak wolnego czasu, zbyt duża odległość miejsca zamieszkania, korzystanie z Internetowego zasobu książek oraz wada wzroku.

Na pytanie dotyczące korzystania z innych bibliotek 53% dowiedziało, że nie – co nie jest pocieszające ani nie rzutuje pomyślnie. 47 % zaś korzysta i w tej grupie zapewne są uczniowie i studenci korzystający z bibliotek szkolnych, pedagogicznych i akademickich.

Kolejna część ankiety dotyczyła oferta i funkcjonowanie Biblioteki.

Na pytanie dotyczące częstotliwości korzystania z usług biblioteki największą grupę stanowią osoby korzystające raz w miesiącu. Potem najwięcej odpowiedzi to kolejno: kilka razy w miesiącu, raz na pół roku, raz w roku i raz w tygodniu.

Największą grupą ankietowanych były osoby, które przychodzą do biblioteki w celu wypożyczenia książki. Na drugim miejscu wśród usług świadczonych przez bibliotekę znalazła się pomoc w doborze lektury. W naszym środowisku biblioteka ciągle kojarzona jest głównie z książkami, ankietowani często wskazywali też usługi cyfrowe takie jak korzystanie ze strony biblioteki, korzystanie z komputerów w bibliotece, korzystanie ze strony na facebooku. 65 osób na 258 ankietowanych przychodzi do biblioteki na wydarzenia kulturalne. 27 osób spośród ankietowanych zaznaczyło, że wypożycza czasopisma. Jest to niewielka grupa, porównywalna do nowych form usług proponowanych przez bibliotekę takich jaki wypożyczanie filmów, uczestnictwo w grupie zabawowej, uczestnictwo w szkoleniach korzystanie z ksera lub drukarki. Powoli zwolenników zdobywają najnowsze usługi takie jak korzystanie z Ibuk Libra( 7 osób), wypożyczanie gier planszowych (12 osób), wypożyczanie audiobooków.

Z ankiet wynika, że 90% ankietowanych zna godziny otwarcia biblioteki i 91% te godziny odpowiadają. 9% (27 osób) osób niezadowolonych z godzin otwarcia biblioteki jako propozycje zmian zgłasza wydłużenie czasu pracy w godzinach popołudniowych (do godz. 17, 18, 19 bądź 21). Ewentualnie zgłaszano propozycję, aby biblioteka cały tydzień była otwarta do godz. 17   
( teraz jest czynna pon. – śr. 8-16, czw. 9-17, piątek 10-17). Proponowano również więcej otartych sobót (obecnie pracujemy w pierwszą i trzecią sobotę miesiąca od godz. 9-13.)

10. Ogółem 97% ankietowanych odpowiedziało, że jest zadowolonych z usług i oferty biblioteki

11. W kolejnym pytaniu pytaliśmy o poziom zadowolenia z usług naszej placówki. 97 procent ankietowanych wskazało odpowiedź „tak”.

Biorąc pod uwagę takie kryteria jak zasady wypożyczeń, „dopuszczalny okres wypożyczeń”, „wydarzenia kulturalne,” „ szkolenia, warsztaty”, „możliwość korzystania z komputerów, Internetu, Wi-Fi”, „możliwość korzystania z urządzeń kopiujących, „kary za łamanie regulaminów bibliotecznych”, cennik usług, stronę internetowa biblioteki” 56% ankietowanych przyznało bibliotece najwyższą ocenę – „bardzo dobrze”, 32% dobrze. Odpowiedzi „Ani dobrze, ani źle” udzieliło 11% ankietowanych, zaś jedyne 1% to odpowiedzi „źle”.

12. Większość naszych ankietowanych na pytanie czego brakuje w ofercie biblioteki a co powinno się niej znaleźć odpowiadało, że wszystko jest ok i nie ma potrzeby większych zmian. Padały tez pojedyncze propozycje takie jak: więcej wydarzeń w soboty i niedzielę, wydarzeń wieczornych w tygodniu, zorganizowanie seansów filmowych. Ciekawą propozycją jest umożliwienie czytelnikom oddania książki poprzez „skrzynkę” przy bibliotece, gdy ta jest już zamknięta (tzw. Wrzutnia). Ponadto padła propozycja, aby można zamawiać książki z dostawą (lub/i zwrotem) do domu – gdy osobiste przyjście jest niemożliwe- np. w przypadku osób chorych lub starszych. Jako propozycja padło zorganizowanie spotkania z Anetą Jadowską. Padła też propozycja zorganizowania dużej imprezy, która będzie promowała bibliotekę w środowisku lokalnym, charakterystyczna tylko dla tej biblioteki, będąca jej wizytówką, impreza, na którą czeka się cały rok Będąca wydarzeniem w mieście. Ankietowani sugerują organizowanie więcej wydarzeń, które zachęcałyby młodzież do wzięcia w nich udziału. Wśród wielu opinii pozytywnych i tych z propozycjami zmian znalazł się tez głos, że biblioteka powinna pozostać biblioteką, a nadmiar wydarzeń robi z niej miejsce głośne i hałaśliwe.

Biorąc pod uwagę takie kryteria jak zasady wypożyczeń, „dopuszczalny okres wypożyczeń”, „wydarzenia kulturalne,” „ szkolenia, warsztaty”, „możliwość korzystania z komputerów, Internetu, Wi-Fi”, „możliwość korzystania z urządzeń kopiujących, „kary za łamanie regulaminów bibliotecznych”, cennik usług, stronę internetowa biblioteki” 56% ankietowanych przyznało bibliotece najwyższą ocenę – „bardzo dobrze”, 32% dobrze. Odpowiedzi „Ani dobrze, ani źle” udzieliło 11% ankietowanych, zaś jedyne 1% to odpowiedzi „źle”.

13/14

Z powyższego wykresu wynika, że zdecydowana większość osób wypełniających ankiet nigdy nie uczestniczyło w wydarzeniach kulturalnych, 48 % zaznaczyło odpowiedz „rzadko”, Jedynie 17% deklaruje swe częste uczestnictwo. Jak powód nie uczestniczenia w wydarzeniach ankietowani podają najczęściej brak czasu, czas rozpoczęcia wydarzeń. Ankietowani sugerują też, że powinno być więcej informacji o wydarzeniach.

15. Jak ocenia Pan/Pani zbiory biblioteki?

16. Propozycje zakupów zgłaszane przez ankietowanych

Zbiory biblioteki otrzymały zostały ocenione głównie „bardzo dobrze” – 42% ankietowanych oraz „dobrze” – 39%, 18% nie ma zdania i wybrało odpowiedź „ani dobrze, ani źle”. Ocenę „źle” zbiorom biblioteki wystawiło 1% ankietowanych. Poniższy wykres przedstawia ocenę zbiorów z rozbiciem na poszczególne kategorie.

17. Jak ocenia Pan/Pani wygląd i funkcjonalność pomieszczeń Biblioteki?

17. Ocena pracowników biblioteki

Wykres poniżej przedstawia ocenę poszczególnych działów.

19. Poniższy wykres przedstawia ocenę pracowników biorąc pod uwagę takie cechy jak: opanowanie, nastawienie, pomoc, umiejętności, życzliwość, kompetencje. Zostaliśmy ocenieni bardzo dobrze, najwięcej punktów otrzymały takie cechy jak życzliwość, opanowanie i pomoc.

20

Jak przedstawia powyższy wykres 69% ankietowanych oceniło poziom informacji o zbiorach bardzo dobrze 30% dobrze, zaś jeden procent nie ma zdania.

Promocja:

21.

Z powyższego wykresu wynika, że ankietowani najczęściej wiedzę na temat oferty biblioteki czerpią od bibliotekarzy, następnie spora grupa osób ankietowanych korzysta z naszej strony internetowej, plakatów i strony na facebooku. Zdecydowana większość osób uważa, że promocja działań biblioteki jest wystarczająca