

RAPORT Z BADAŃ

Badanie natężenia ruchu
w Wojewódzkiej Bibliotece Publicznej
w Krakowie 2014 r.

ANKIETA
POTRZEBY
INTERNET
DOSTĘPNOŚĆ
ARTETEKA
KSIĘGOZBIÓR
CZYTELNICTWO
PROPOZYCJE
DZIEDZICTWO
KULTUROWE
BIBLIOTEKA

STUDENCI
USŁUGI
RESPEKTY
NDENCI

CZASOPISMA
BADANI
UNIOSKI

KWESTIONARIUSZ
WYPOŻYCZALNIA
BADANIA
AGENDA
OPINIOWANIE
SONDAŻ
REKOMENDACJE
ODDZIAŁ
KOMIKSY
WWW.RAJSKA.INFO
SATYSFAKCJA

CZYTELNIA
AUDIOBOOKI
BADANIA
AGENDA
SONDAŻ
REKOMENDACJE
KOMIKSY

KSIĄŻKI
BAZY DANYCH
OFERTA
KLIENCI
KULTURA

MBC



Zasady przeprowadzenia badania

Badanie zostało przeprowadzone w okresie od 17 do 23 listopada 2014 roku, przez jeden tydzień i objęło wszystkie agendy WBP w Krakowie dostępne dla czytelników.

Pracownicy każdej z agend na bieżąco rejestrowali liczbę czytelników, którzy odwiedzili ją w przeciągu danej godziny w określonym dniu. Sumowanie tych danych obrazuje, jak rozkłada się frekwencja czytelników w poszczególne dni, w ciągu konkretnej godziny w każdej agendzie i ogólnie w całej bibliotece.

Bibliotekarze rejestrowali wszystkie odwiedziny (licząc każdego wchodzącego), ponadto liczyli telefony i e-maile odebrane od czytelników.

Dodatkowo pracownicy zatrudnieni w:

Oddziale Informacji Naukowej i Bibliograficznej – liczyli informacje udzielane za pośrednictwem komunikatora (gadu gadu).

W Wypożyczalni Głównej i Czytelni Głównej – liczba korzystających obliczona została na podstawie odczytów z bramki liczącej wszystkich wchodzących do agendy - co godzinę spisywany był aktualny stan bramki, który następnie dzielony był na pół (bramka rejestruje wejścia i wyjścia), od sumy odjęte były przejścia pracowników agend.

Badaniami objęty został również Dział Edukacji Nauki i Badań odwiedzany głównie przez seniorów, dla których agenda organizuje spotkania / warsztaty edukacyjno-integracyjne.

Wyniki badania

Ogółem liczba korzystających z usług agend WBP w Krakowie w badanym okresie wyniosła – 16 595 osób,

w tym:

- odwiedziny w bibliotece – 15 549 osób,
- liczba odebranych telefonów – 933,
- pozostałe (maile, komunikator) – 113.

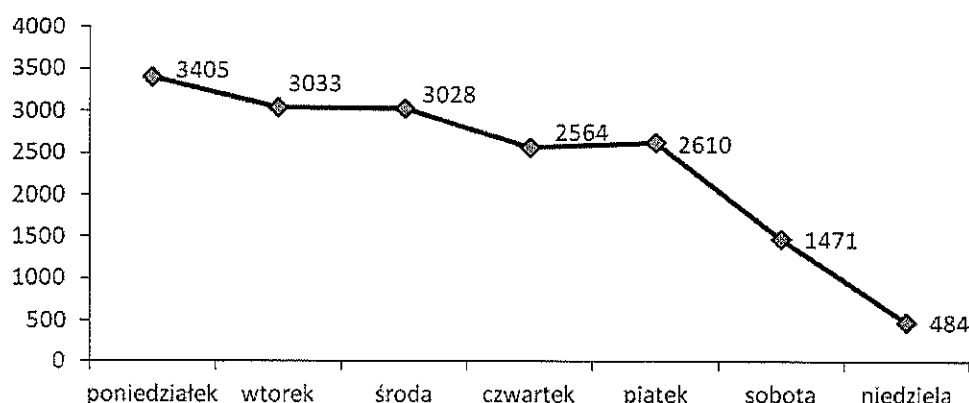
Co daje:

- średnią liczbę osób korzystających z oferty WBP w Krakowie w ciągu jednego dnia w badanym okresie – 2370,
- średnią liczbę osób korzystających z oferty WBP w Krakowie w ciągu jednej godziny (biorąc pod uwagę liczbę godzin pracy najdłużej działającej agendy – Czytelni Głównej) – 240,
- średnią liczbę odwiedzin w ciągu jednego dnia WBP w Krakowie – 2 221 osób,
- średnią liczbę odwiedzin w ciągu jednej godziny (biorąc pod uwagę liczbę godzin pracy najdłużej działającej agendy – Czytelni Głównej) – 225 osób.

W podziale na poszczególne dni tygodnia dane te przedstawiają się następująco:

poniedziałek	wtorek	środa	czwartek	piątek	sobota	niedziela	razem
3405	3033	3028	2564	2610	1471	484	16595

Natężenie ruchu w agendach WBP w Krakowie
w podziale na dni tygodnia



Otrzymane wyniki wykazują, że ogółem Biblioteka największą liczbę czytelników zarejestrowała w poniedziałek (3 405 osób), co znajduje potwierdzenie w wynikach odnotowywanych podczas poprzednich badań. Wyjątkiem były wyniki badań z roku 2011 kiedy największe natężenie ruchu odnotowaliśmy w środę. W porównaniu do 2014 r. w latach ubiegły natężenie ruch w WBP w Krakowie przedstawiało się następująco:

	poniedziałek	wtorek	środa	czwartek	piątek	sobota	niedziela	razem	wzrost / spadek ¹
2014	3405	3033	3028	2564	2610	1471	484	16595	-858
2013	3634	3197	3345	2808	2879	1416	174	17453	+324
2012	3546	3305	3114	2926	2763	1314	161	17129	-1505
2011	3751	3516	3780	2809	3092	1471	215	18634	+1636
2010	3825	3102	3047	2293	3121	1453	157	16998	+3917
2009	3104	2582	2440	1962	2139	815	39	13081	-3453
2008	3896	3167	3021	2431	2707	1195	118	16534	bd

W sobotę i niedzielę z usług Biblioteki korzysta mniej osób niż w ciągu tygodnia, wynika to z specyfiki tych dni (weekend) oraz z faktu, że poszczególne oddziały WBP w Krakowie są wtedy dostępne dla czytelników w krótszym wymiarze czasu niż ma to miejsce w tygodniu:

¹Wzrost lub spadek w porównaniu do roku ubiegłego.

- w sobotę: Wypożyczalnia Główna, Oddział dla Dzieci, Oddział Dla Młodzieży, Oddział Zbiorów Obcojęzycznych, Oddział Zbiorów Muzycznych i Audiowizualnych pracują – od godz. 10.00 do 14.00; oraz CIBIE, Czytelnia Komputerowa, Oddział Informacji Naukowej i Bibliograficznej, Oddział Informacji Regionalnej – od godz. 8.00 do 14.00; Informatorium – od godz. 9.00 do 15.00, Zapis Centralny – od godz. 9.00 do 14.00,

- w niedzielę czynne są jedynie: Czytelnia Czasopism, Czytelnia Główna i Oddział Informacji Regionalnej – od godz. 8.00 do 14.00.

Od tego roku w weekendy czynne są także Arteteka – w sobotę od godz. 11.30 do 19.00, w niedzielę od godz. 10.00 do 16.00 oraz Biblioteka Sztuki – w sobotę od godz. 10.00 do 14.00.

W agendach, biorąc pod uwagę natężenie ruchu w poszczególne dni w badanym okresie, obserwuje się spore zróżnicowanie. Nie mniej jednak w wielu z nich największy ruch odnotowano w poniedziałek. W poszczególne dni największe natężenie ruchu odnotowały:

- poniedziałek – Oddział dla Młodzieży, Oddział dla Dzieci, Czytelnia Główna, Wypożyczalnia Główna, Informatorium, Biblioteka Sztuki, Arteteka, Wypożyczalnia Międzybiblioteczna, Dział Edukacji, Nauki i Badań,

- wtorek – Oddział Zbiorów Muzycznych, FilMOTEKA, Oddział Informacji Naukowej i Bibliograficznej, Czytelnia Komputerowa, Centrum Informacji Biznesowej i Europejskiej,

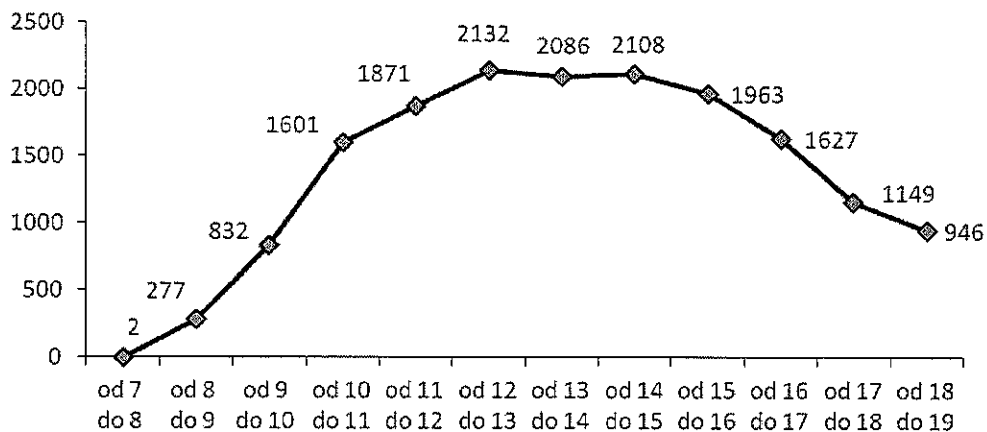
- środa – Oddział Zbiorów Obcojęzycznych, Zapis Centralny, Oddział Informacji Regionalnej,

- czwartek – Czytelnia Czasopism, Wypożyczalnia Książki Mówionej i Brajlowskiej.

Jeśli weźmiemy pod uwagę przedział czasowy można zaobserwować, iż po godzinie 10.00 następuje znaczący wzrost liczby osób odwiedzających WBP w Krakowie i utrzymuje się do godzin popołudniowych tj. do godz. 15.00, po której liczba czytelników stopniowo maleje.

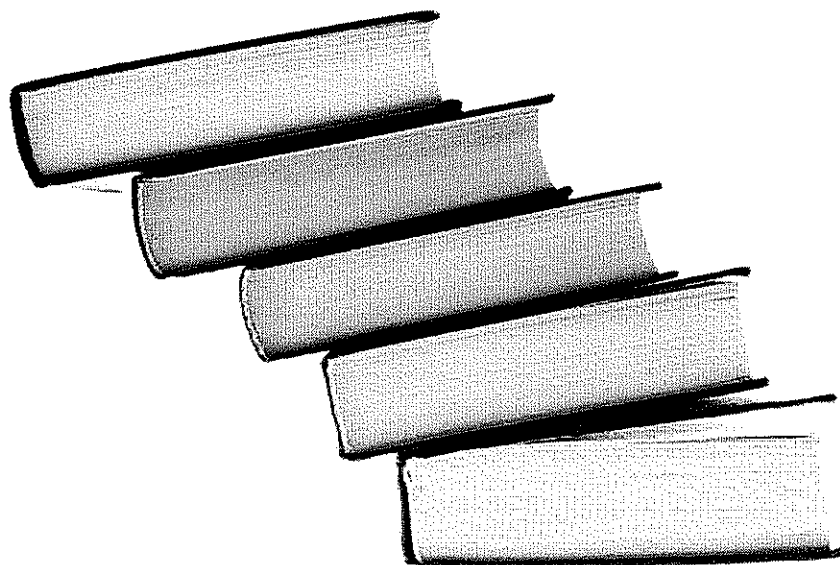
godziny	8.00-9.00	9.00-10.00	10.00-11.00	11.00-12.00	12.00-13.00	13.00-14.00	14.00-15.00	15.00-16.00	16.00-17.00	17.00-18.00	18.00-19.00	razem
korzystający	277	232	1401	1871	2132	2086	2108	1963	1627	1149	946	16595

Natężenie ruchu w agendach WBP w Krakowie
w podziale na godziny



Należy jednak zaznaczyć, iż nie wszystkie agendy WBP w Krakowie rozpoczynają pracę o tej samej porze. W godzinach między 8.00 a 10.00 rano czytelników obsługują: Czytelnia Czasopism, Czytelnia Główna, Zapis Centralny, OI NiB, OIR oraz Informatorium, od godziny 10.00 rozpoczynają pracę pozostałe agendy, co skutkuje znacznym zwiększeniem ruchu i znajduje wyrazne odzwierciedlenie w wynikach badań.

Specyficznym dniem tygodnia jest czwartek, kiedy większość agend otwierają się na przyjęcie czytelników od godziny 12.00. Ma to odbicie na wykresach obrazujących rozkład ruchu w podziale na godziny.



Wnioski

Porównując otrzymane wyniki badania z badaniami prowadzonymi w latach poprzednich, można zauważyć, iż utrzymała się tendencja najwyższego natężenia ruchu w godzinach południowych (10.00 – 15.00). Od 2008 r. występują tu jedynie niewielkie wahania (mieszczące się w obrębie 1-2 godz.).

W badaniach najwyższe natężenie ruchu (osobiście i wirtualnie / telefonicznie) w ciągu tygodnia zostało zarejestrowane w piątek pomiędzy godziną 14.00 a 15.00 kiedy odnotowano 472 odwiedzin.

Niezmiennie w zestawieniu dla całej WBP w Krakowie, ale również w wielu agendach czwartek jest dniem, w którym rejestruje się największą liczbę czytelników w przeciągu pierwszej godziny pracy (od godz. 12.00 do 13.00), co wynika z faktu, iż w tym dniu większość agend otwierają się dla czytelników właśnie o godzinie 12.00.

Ogółem w porównaniu z rokiem 2013 (badania prowadzone w okresie 18-24.11.2013 r.) zmalała ogólna liczba korzystających z usług WBP w Krakowie o 858 osób.

W tym:

- liczba odwiedzin zmalała o 796,
- liczba telefonów zmalała o 146,

Załączone tabele zawierają zestawienia liczbowe oraz wykresy dla każdej agendy WBP w Krakowie oddzielnie, zsumowane odrębnie dla Działu Udostępniania, Działu Informacyjno-Bibliograficznego, Działu Społeczeństwa Informacyjnego, Działu Edukacji Nauki i Badań oraz arkusze zbiorcze, które wykazują natężenie ruchu ogółem w Bibliotece, w podziale na dni tygodnia i na godziny.

W tabelach pola zaznaczone szarym kolorem wskazują godziny, w których agendy nie są dostępne dla czytelników.

Opracowanie:

Dział Edukacji, Nauki i Badań
WBP w Krakowie
grudzień 2014

