

Satysfakcja użytkowników z usług biblioteki w opinii studentów i pracowników naukowych Uniwersytetu Rzeszowskiego

Dr Zenona Krupa
Biblioteka Uniwersytetu Rzeszowskiego



Ważna opinia

„Naturalnym jest, że kiedy z czegoś jesteśmy zadowoleni polecamy to napotykanym na naszej drodze ludziom. Nieważne czy chodzi tutaj o proszek do prania, wyjątkowo smaczną czekoladę, instruktora nauki jazdy czy ostatnio przeczytaną książkę. Wysokiej jakości produkty i usługi bronią się same. A my jako zadowoleni konsumenci — polecamy je dalej i rozmawiamy o nich z bliższymi i dalszymi znajomymi, wymieniając opinie. ”

Czego potrzebuje Biblioteka?

**BIBLIOTEKA POTRZEBUJE CZYTELNIKÓW,
KTÓRZY BĘDĄ JĄ WŚRÓD KONKURENCJI
WYRÓŻNIAĆ I KTÓREJ POZOSTANĄ
WIERNI**

Funkcjonowanie biblioteki ma sens jedynie wówczas, gdy:

- ma użytkowników;**
- zna ich potrzeby i oczekiwania;**
- dostosowuje do nich swoją ofertę;**

Dlaczego warto przeprowadzić badania satysfakcji klientów?

- zrozumieć oczekiwania i wymagania klientów (użytkowników),
- określić, w jakim stopniu są one zaspokajane,
- kształtować usługi na podstawie uzyskanych informacji,
- wprowadzać działania naprawcze i korygujące tam, gdzie są one niezbędne.



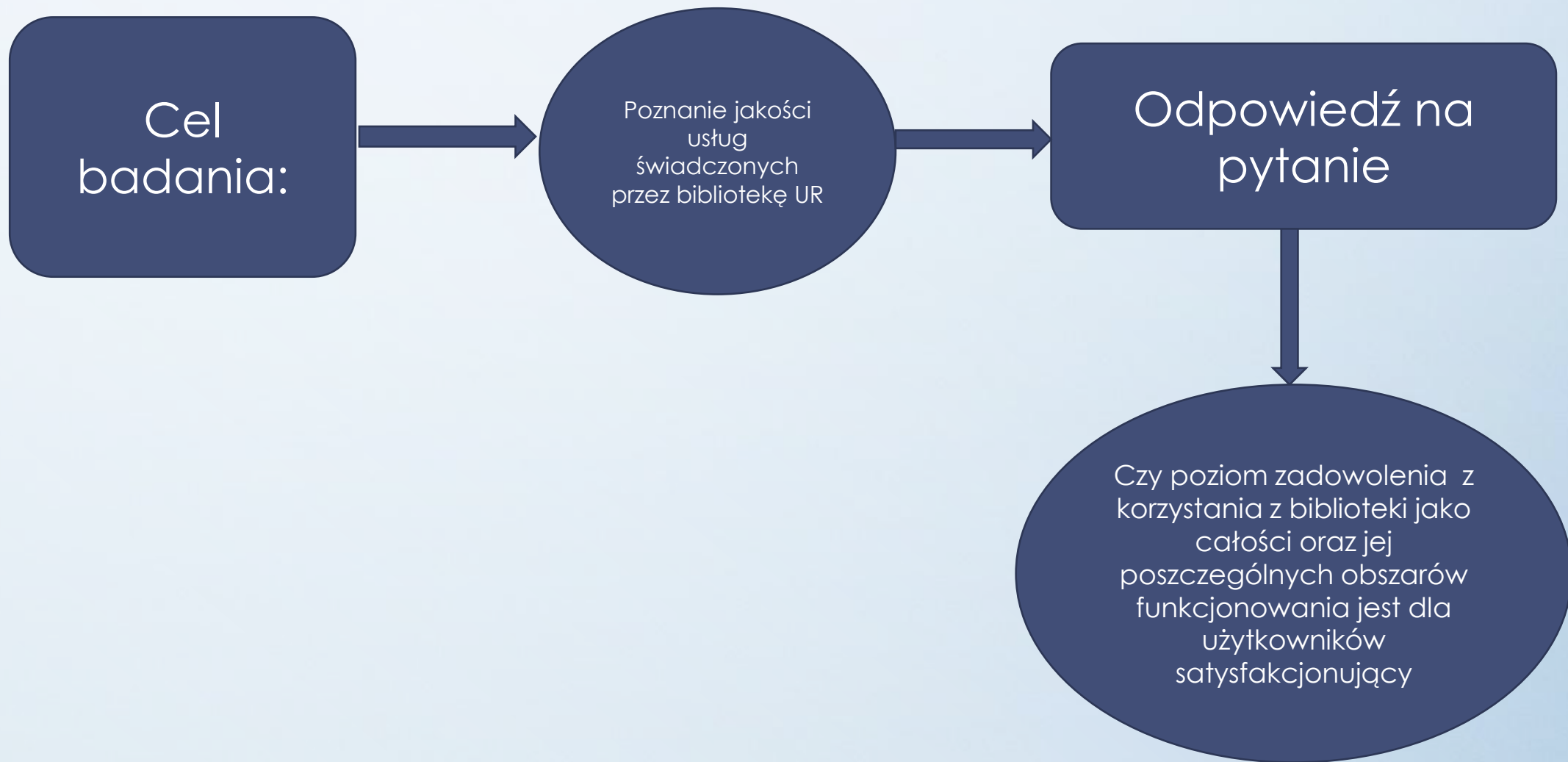
Cel
badania:

Poznanie
jakości usług
świadczonych
przez
bibliotekę UR

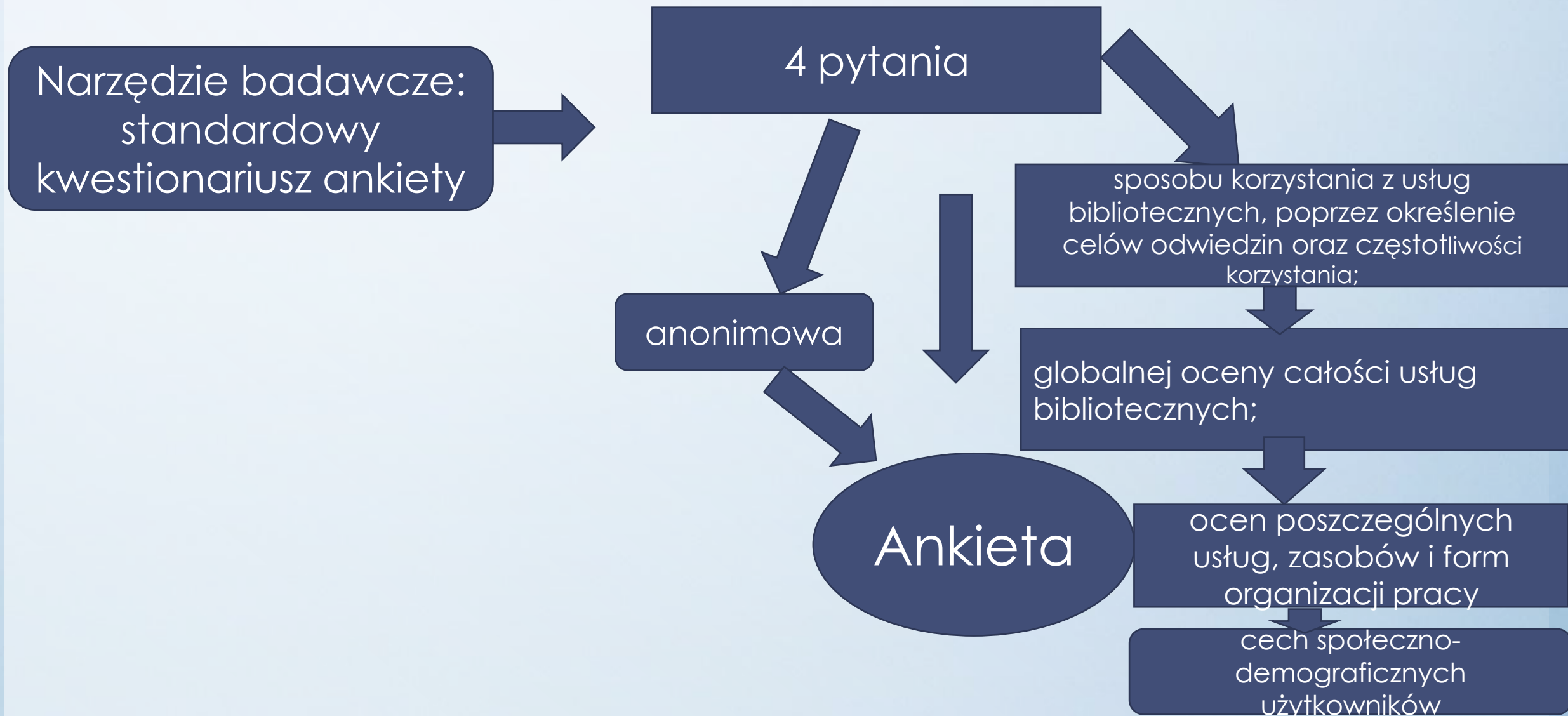
Odpowiedź
na pytanie

Czy poziom zadowolenia z
korzystania z biblioteki jako
całości oraz jej
poszczególnych obszarów
funkcjonowania jest dla
użytkowników
satysfakcjonujący

Cel badania:

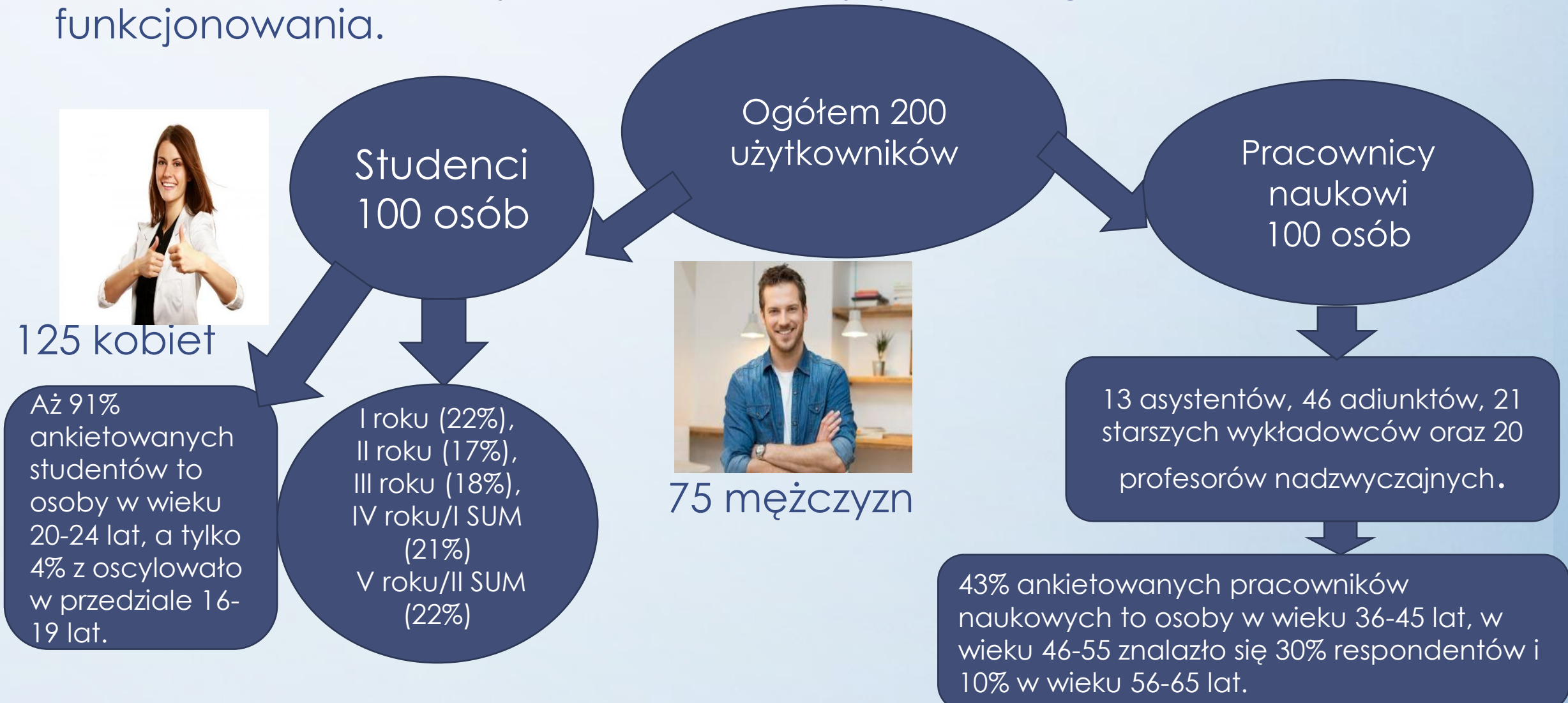


Metodologia badań: (1)

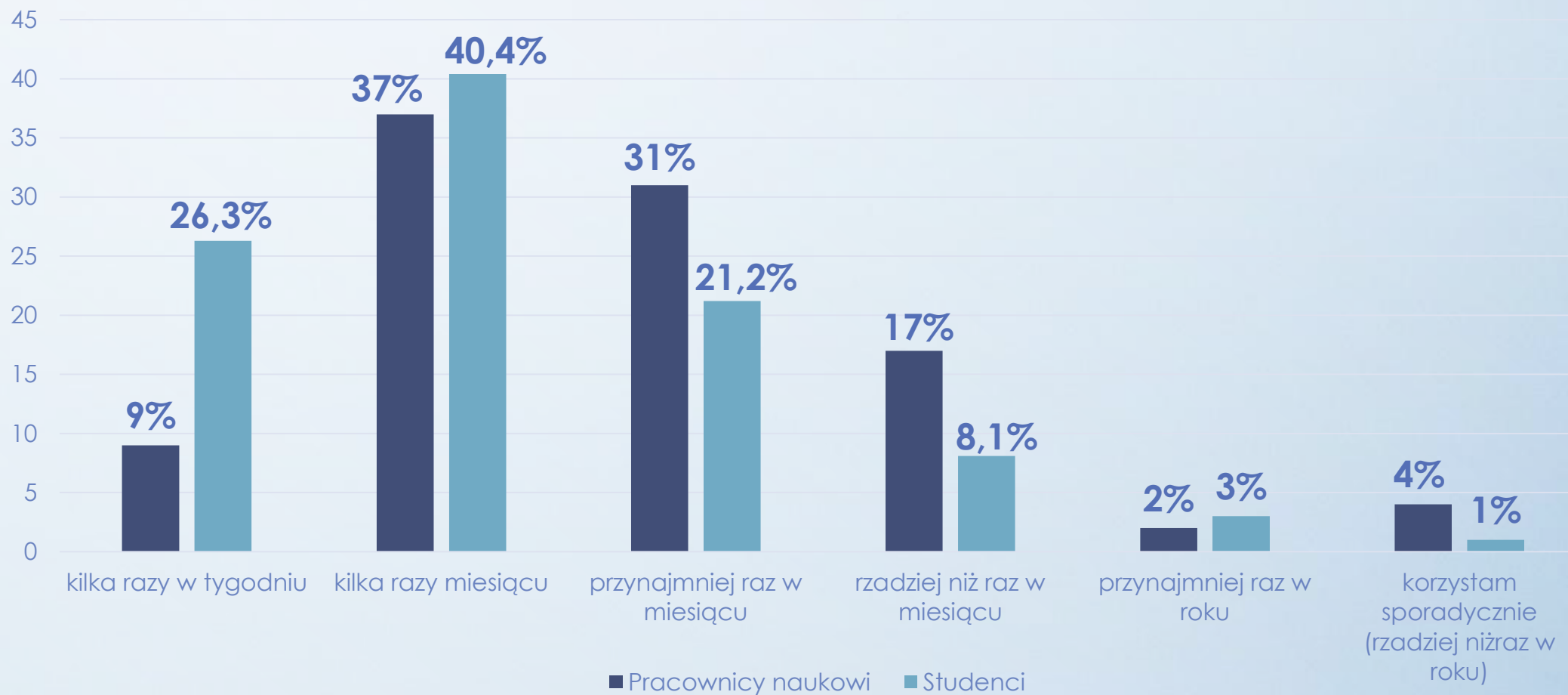


Metodologia badań: (2)

- Jakość oferowanych usług została zmierzona poziomem zadowolenia z korzystania z biblioteki jako całości oraz jej poszczególnych obszarów funkcjonowania.



Częstotliwość korzystania z usług a status użytkownika

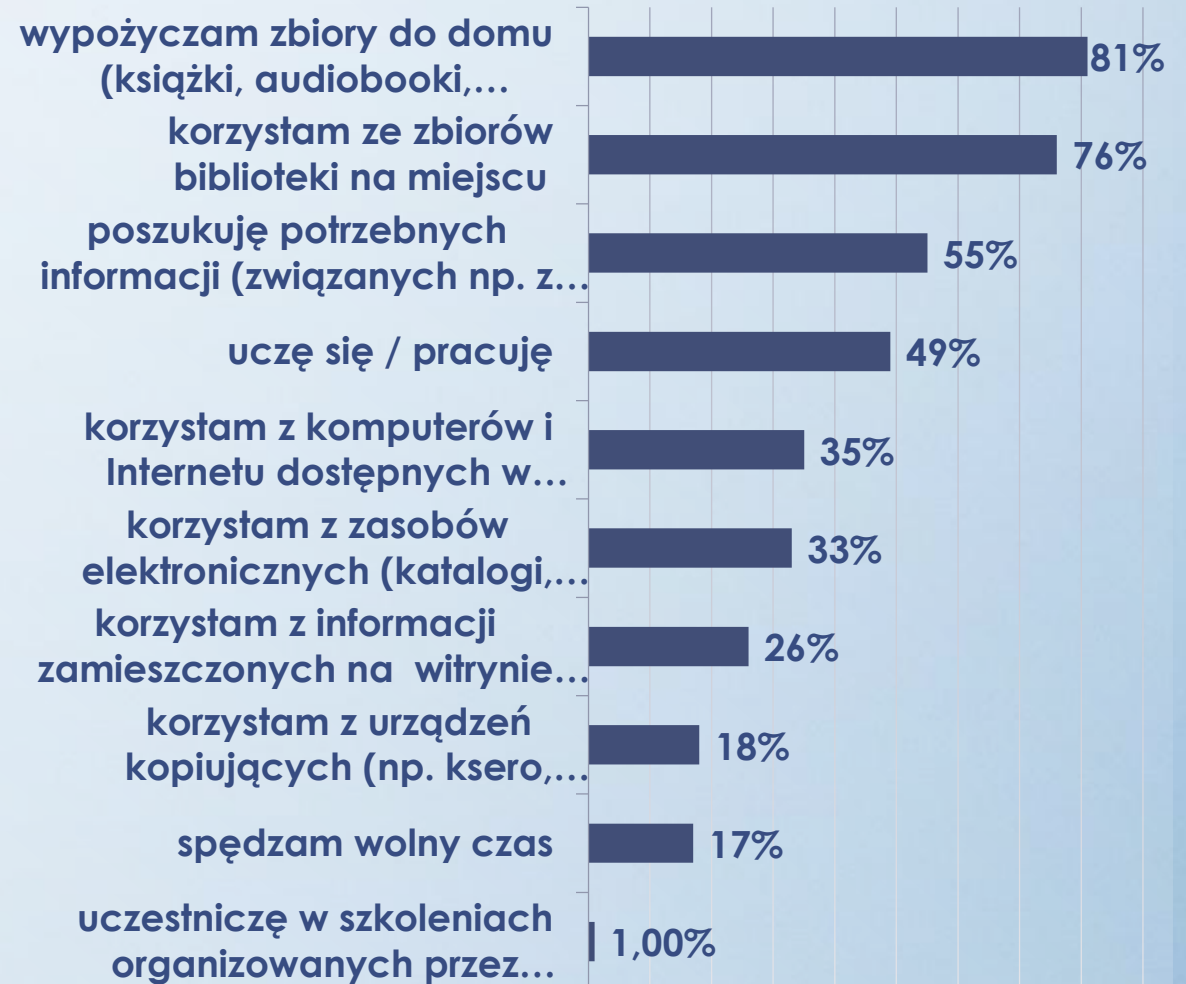


Cele odwiedzin użytkowników w bibliotece

Pracownicy naukowci



Studenci



Cele odwiedzin użytkowników a płeć

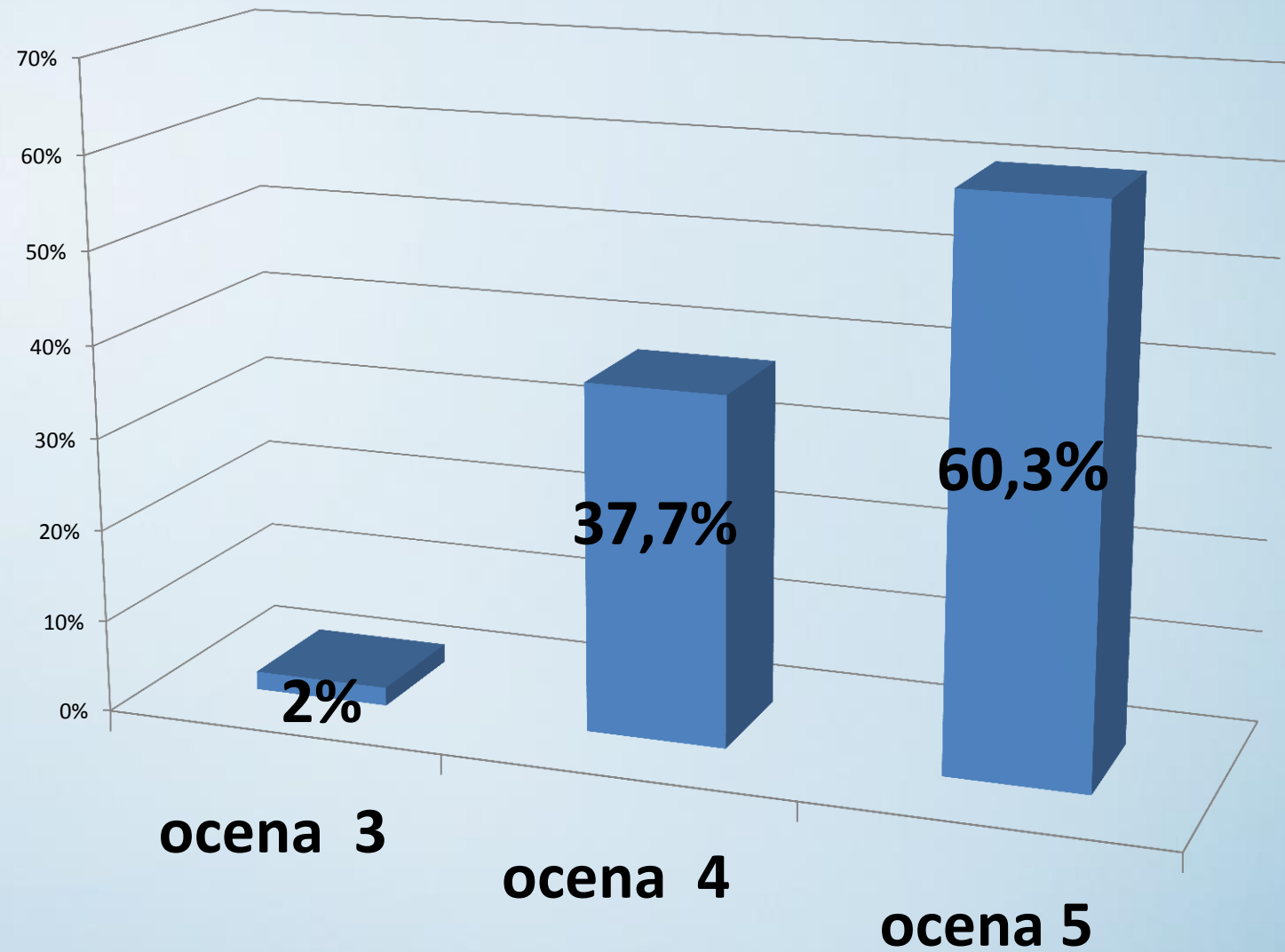
Cele odwiedzin (pracownicy naukowi)	Płeć Kobieta %	Płeć Mężczyzna %
korzystam z informacji zamieszczonych na witrynie internetowej biblioteki	51%(III)	59,6%(III)
korzystam z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece	27,5%	25,5%
korzystam z urządzeń kopiujących (np. ksero, drukarki, skanera)	27,5%	14,9%
korzystam z zasobów elektronicznych(...)	66,7%	74,5%(II)
korzystam ze zbiorów biblioteki na miejscu	68,6%(II)	51,1%
poszukuję potrzebnych informacji	45,1%	36,2%
spędzam wolny czas	3,9%	2,1%
uczestniczę w szkoleniach organizowanych przez...	7,8%	6,4%
uczestniczę w wydarzeniach kulturalnych...	11,8%	10,6%
wypożyczam zbiory do domu	90,2% (I)	85,1%(I)

Cele odwiedzin (studenci)	Płeć Kobieta %	Płeć Mężczyzna %
korzystam z informacji zamieszczonych na witrynie internetowej biblioteki	23,0%	34,6 %
korzystam z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece	29,7%	50%
korzystam z urządzeń kopiujących (...)	17,6%	19,2%
korzystam z zasobów elektronicznych(...)	28,4%	46,2%
korzystam ze zbiorów biblioteki na miejscu	83,8%(II)	53,8% (III)
poszukuję potrzebnych informacji	54,1%(III)	57,7% (II)
spędzam wolny czas	13,5%	26,9%
uczestniczę w szkoleniach organizowanych przez bibliotekę	1,4%	-
uczę się/pracuję	48,6%	50%
wypożyczam zbiory do domu	80,8% (I)	81,1% (I)

Cele odwiedzin a status użytkownika

Cele odwiedzin	Status użytkownika Pracownik	Status użytkownika Student
	%	%
korzystam z informacji zamieszczonych na witrynie internetowej biblioteki	55,6% III	26 %
korzystam z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece	27,3%	35%
korzystam z urządzeń kopiujących (np. ksero, drukarki, skanera)	21,2%	18%
korzystam z zasobów elektronicznych(...)	70,7% II	33%
korzystam ze zbiorów biblioteki na miejscu	60,6%	76% II
poszukuję potrzebnych informacji	40,4%	55% III
spędzam wolny czas	3%	17%
uczestniczę w szkoleniach organizowanych przez...	7,1%	1%
Uczę się/pracuję	22,2%	49%
Uczestniczę w wydarzeniach kulturalnych(...)	11,1%	0%
wypożyczam zbiory do domu	87,9% I	81% I

Ogólna ocena funkcjonowania biblioteki w skali pięciostopniowej (1-5)



Ogólna ocena całości usług

Ocena całości usług a status

całość usług bibliotecznych (skala 1-5)	Status użytkownika Pracownik %	Status użytkownika Student %
3.0	2%	2%
4.0	26,3%	49%
5.0	71,7%	49%

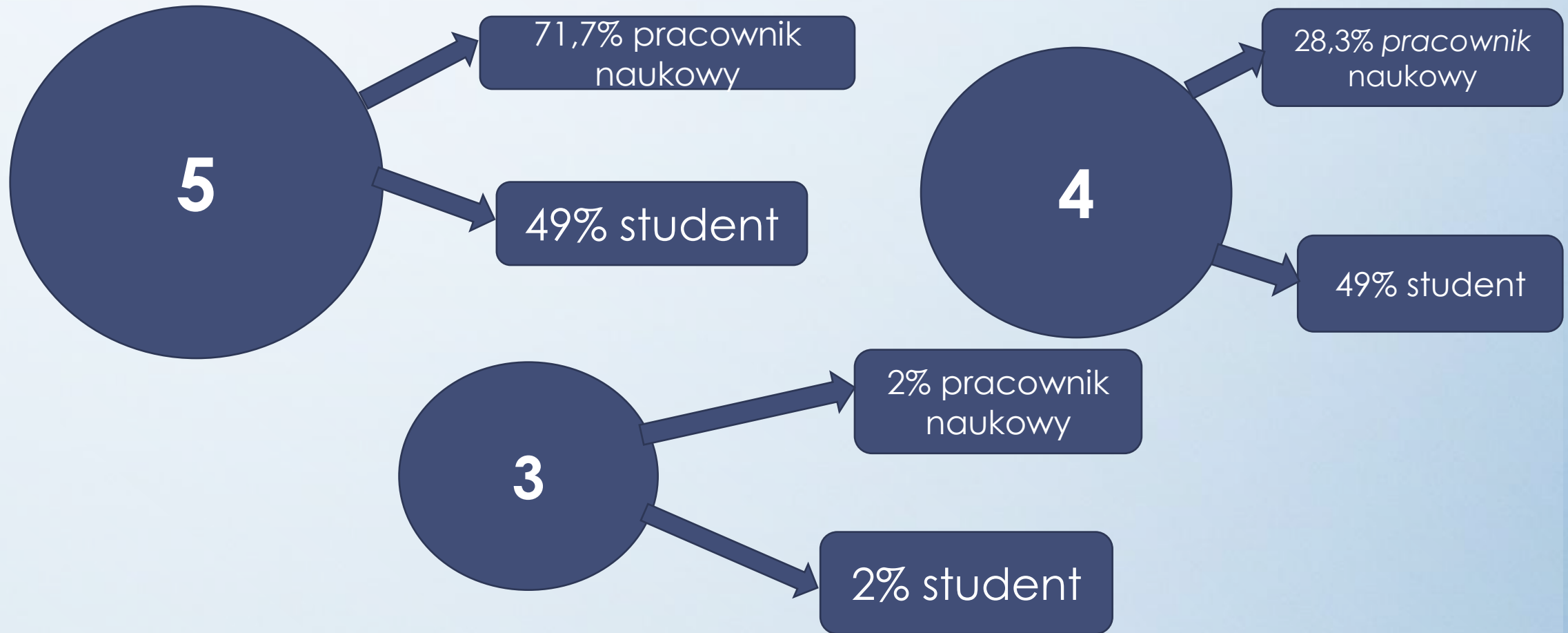
Ocena całości usług a płeć

całość usług bibliotecznych (skala 1-5)	Płeć Kobieta	Płeć Mężczyzna
3.0	3,2%	0,0%
4.0	40,8%	32,4%
5.0	56%	67,6%

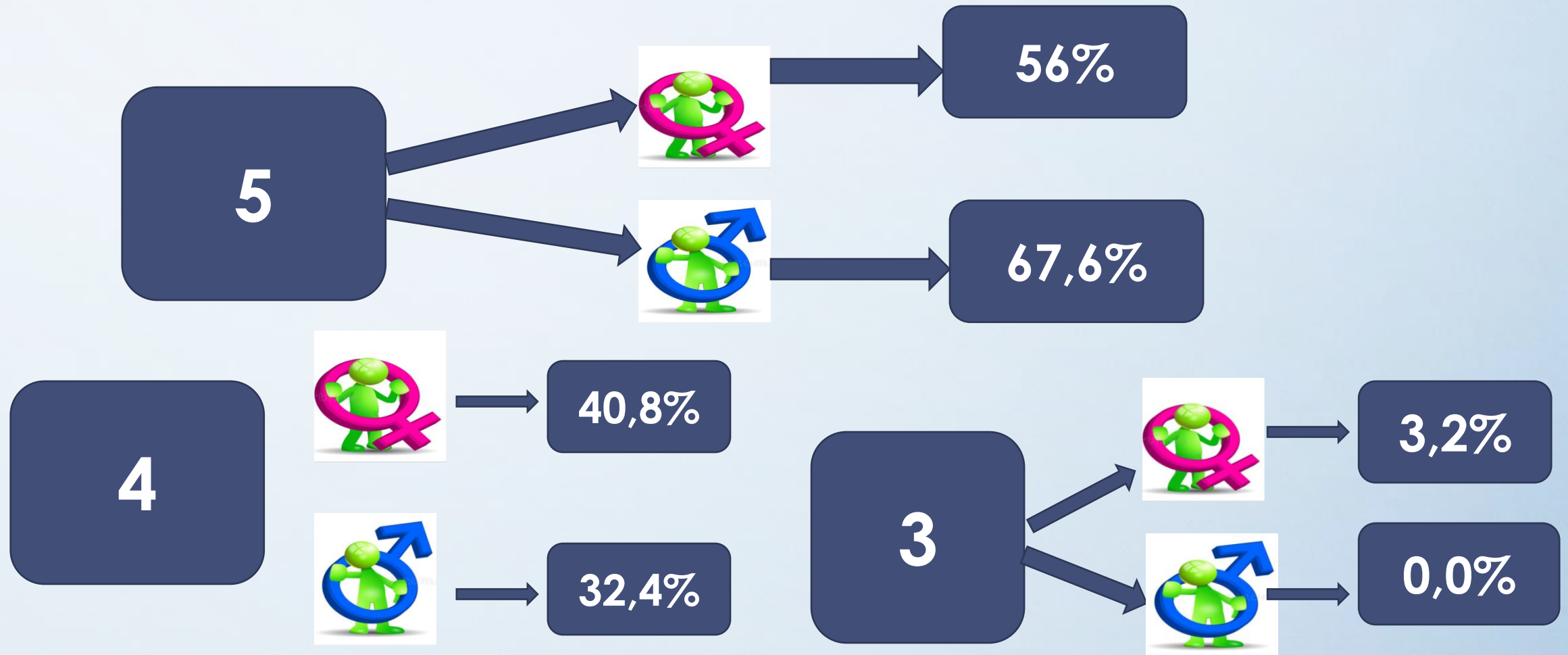


Jak Nas oceniają? (1) - wnioski końcowe

- *Globalny wskaźnik satysfakcji - 4,58,*

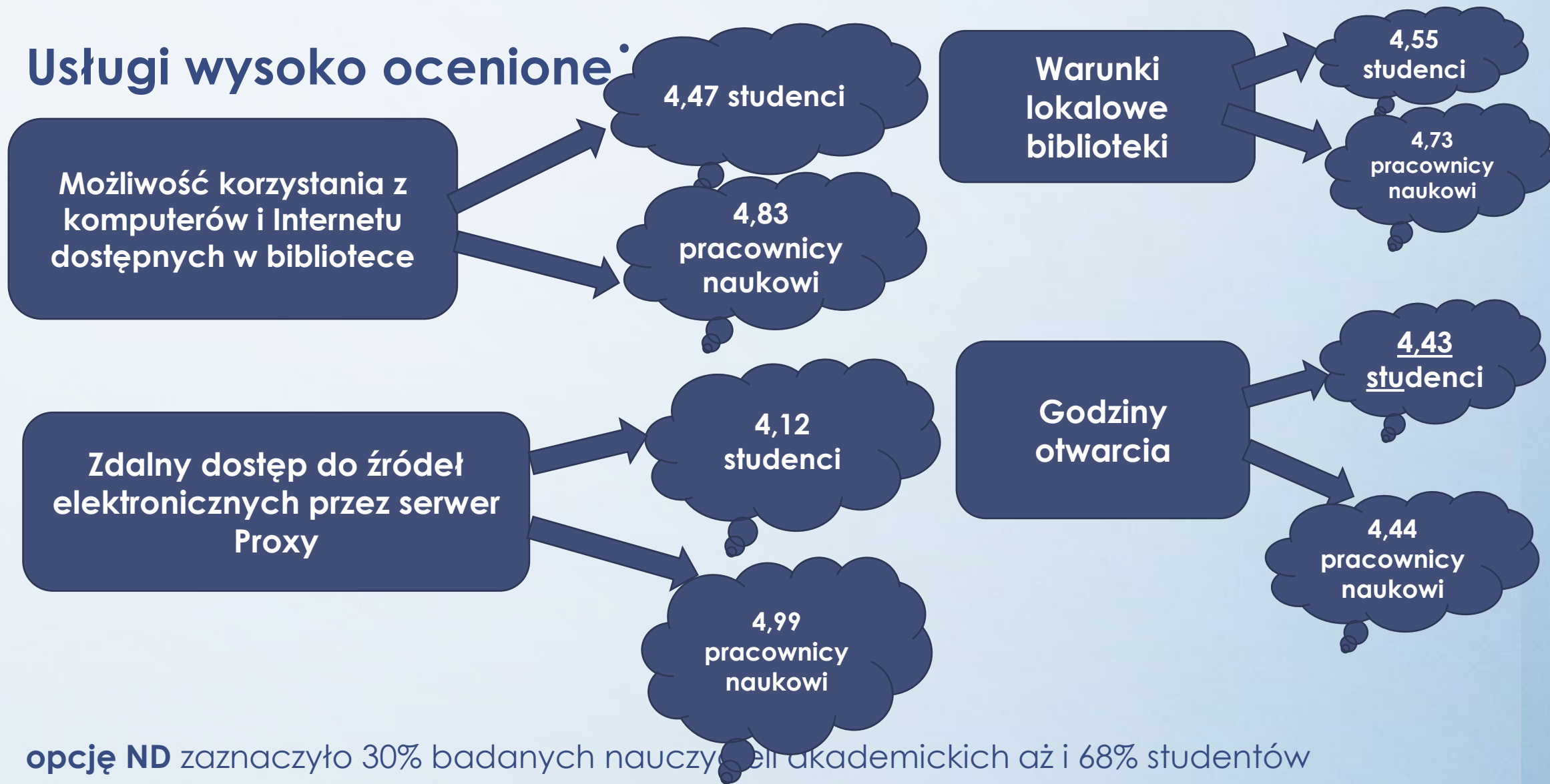


Jak Nas oceniają? (2) - wnioski końcowe



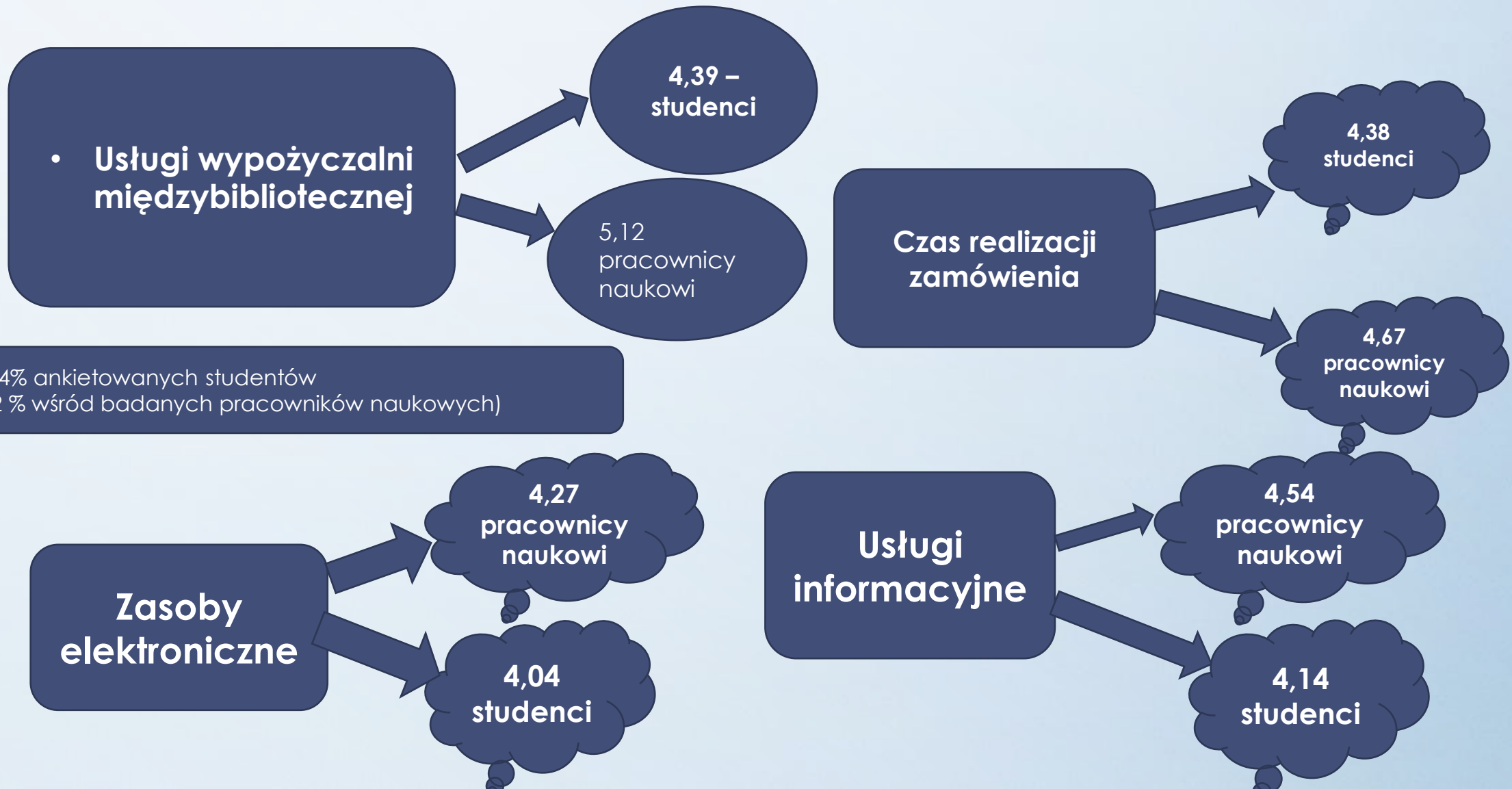
Jak Nas oceniają? (3)

Usługi wysoko ocenione:



opcję **ND** zaznaczyło 30% badanych nauczycieli akademickich aż i 68% studentów

Jak Nas oceniają? (4) – wnioski końcowe



Jak Nas oceniają? (5)- wnioski końcowe

Satysfakcja użytkowników korzystających z usług biblioteki jest jednocześnie potwierdzeniem dobrze spełnianej przez bibliotekę funkcji usługowej.



Jak Nas oceniają?(6) - wnioski końcowe

Kadra biblioteki uzyskała w badaniach jedną z najwyższych średnich we wszystkich trzech kategoriach:

kategoriach:

Dyspozycyjność

4,62 studenci
4,75 – pracownicy naukowi

Kompetencje

4,70 – studenci
4,85 – pracownicy naukowi

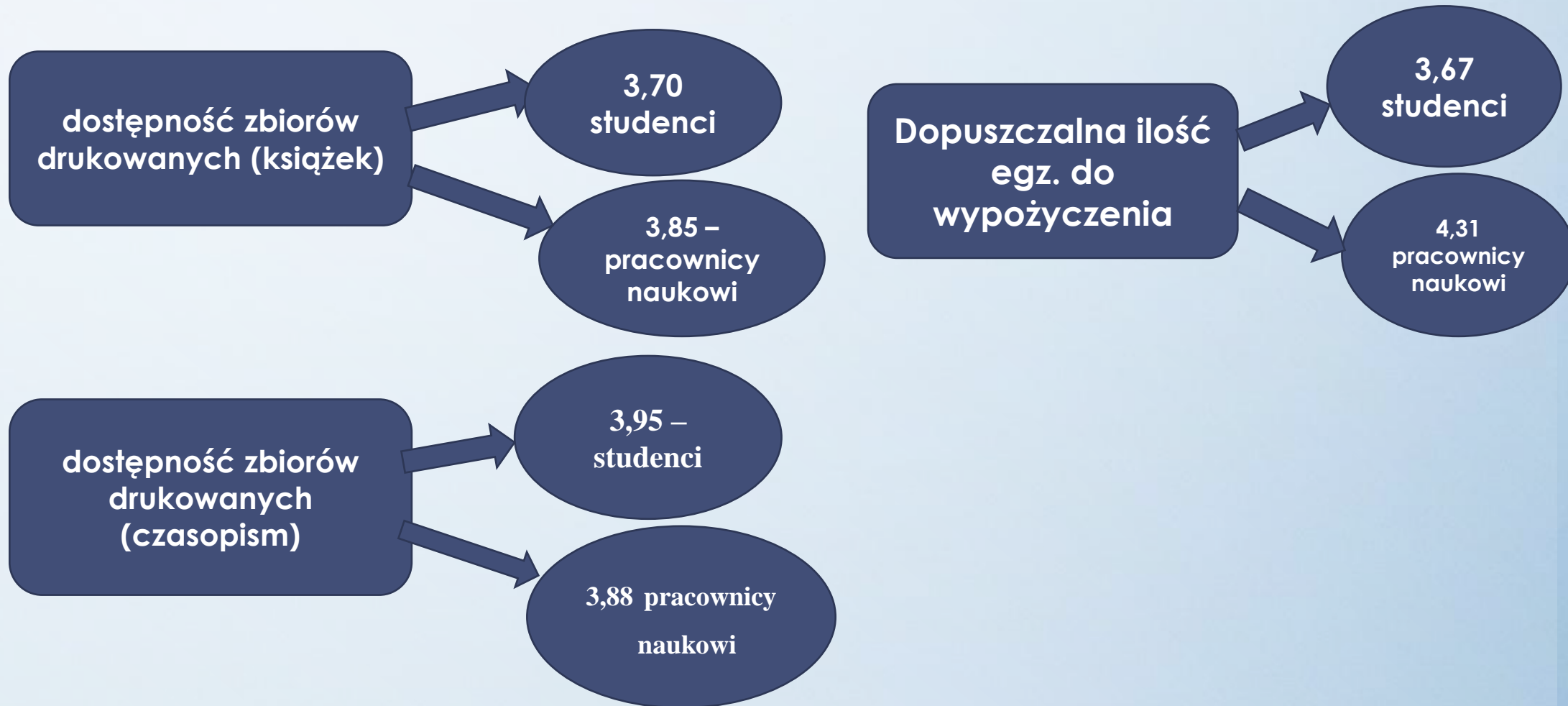
Jakość obsługi –

4,71 – studenci
4,80 – pracownicy naukowi



Jak Nas oceniają? (7) - wnioski końcowe

- Usługi niżej ocenione: (średnia poniżej wartości dobrej 4.0.)



Jak Nas oceniają? (8) - wnioski końcowe

- większość z oferowanych usług i zasobów została oceniona bardzo pozytywnie,
- należy rozpropagować wśród ankietowanych usługi z których nie korzystają najprawdopodobniej dlatego, że ich nie znają lub nie potrafią z nich korzystać (zdalny dostęp do źródeł elektronicznych przez serwer Proxy, usługi Wypożyczalni Międzybibliotecznej- zwłaszcza wśród studentów czy ofertę edukacyjną).

Dokładamy wszelkich starań aby nasi czytelnicy
tak uważali :

NIE MA ZŁEJ POGODY
NA ODWIEDZENIE BIBLIOTEKI



Dziękuję za uwagę
zkrupa@ur.edu.pl