

Badania satysfakcji użytkowników Wojewódzkiej i Miejskiej Biblioteki Publicznej im. C. Norwida w Zielonej Górze

*Zrealizowano w oparciu o metodologię opracowaną
w ramach ogólnopolskiego projektu
Analiza Funkcjonowania Bibliotek*

Analiza Funkcjonowania Bibliotek

jest projektem realizowanym przez SBP
przy współpracy:

Konferencji Dyrektorów Wojewódzkich Bibliotek
Publicznych,

Konferencji Dyrektorów Bibliotek
Pedagogicznych

oraz Konferencji Dyrektorów Bibliotek
Akademickich Szkół Polskich



Celem projektu jest wdrożenie jednolitych metod oraz narzędzi systematycznej oceny działania bibliotek naukowych, pedagogicznych i publicznych opartych na analizie i porównaniach danych statystycznych oraz wskaźników funkcjonalności w obrębie poszczególnych typów bibliotek, włączając w to **badania satysfakcji odbiorców usług bibliotecznych**



W latach 2010-2015 badania były współfinansowane przez Fundację Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego, a od roku 2013 do chwili obecnej przez Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego w ramach programu Obserwatorium Kultury

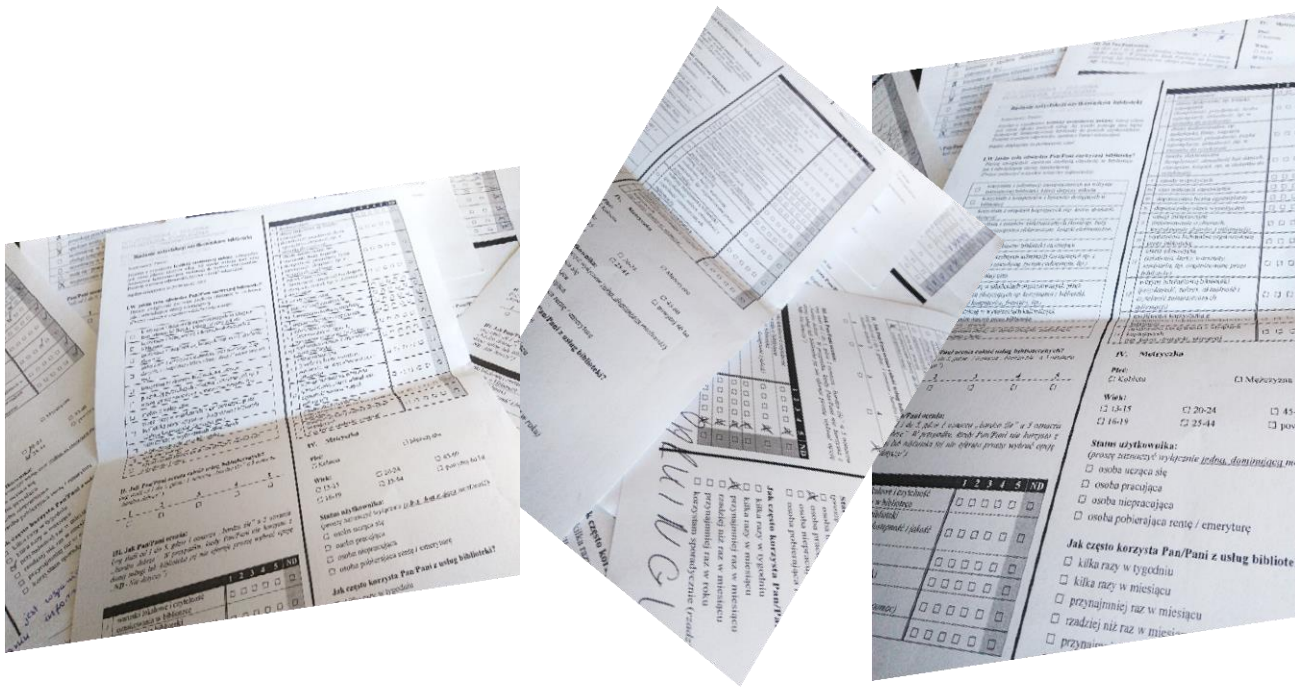


Wojewódzka i Miejska
Biblioteka Publiczna
im. C. Norwida w Zielonej Górze

Metodologię AFB w swoich badaniach wykorzystwały m.in.:

- Biblioteka WAT
- Biblioteka UAM w Poznaniu
- Biblioteka Wyższej Szkoły Oficerskiej Sił Powietrznych w Dęblinie
- Biblioteka Uniwersytetu Zielonogórskiego
- Biblioteka Politechniki Poznańskiej
- Biblioteka Pedagogiczna w Toruniu
- Biblioteka Politechniki Warszawskiej
- Biblioteka Politechniki Świętokrzyskiej
- WiMBP im. dr. Witolda Bełzy w Bydgoszczy

W standardowym kwestionariuszu ankiety do badania satysfakcji użytkowników część zasadnicza (trzy główne pytania) jest identyczna dla wszystkich typów bibliotek, różnice występują tylko w metryczkach i dotyczą statusu użytkownika.



CHODZĘ DO NORWIDA OCENIAM MOJE ZDANIE JEST WAŻNE

Wojewódzka i Miejska Biblioteka Publiczna im. C. Norwida w Zielonej Górze realizuje projekt

Badanie satysfakcji użytkowników WiMBP

Prosimy o wypełnienie krótkiej anonimowej ankiety dostępnej we wszystkich agendach Biblioteki Norwida oraz filiach miejskich lub w wersji elektronicznej na stronie www.biblioteka.zgora.pl

Zebrane opinie pozwolą dostosować usługi i działalność Biblioteki do Państwa potrzeb i oczekiwań.

Chcemy razem z naszymi czytelnikami kształtować jakość w bibliotece!

Kontakt: dbaim@wimbp.zgora.pl



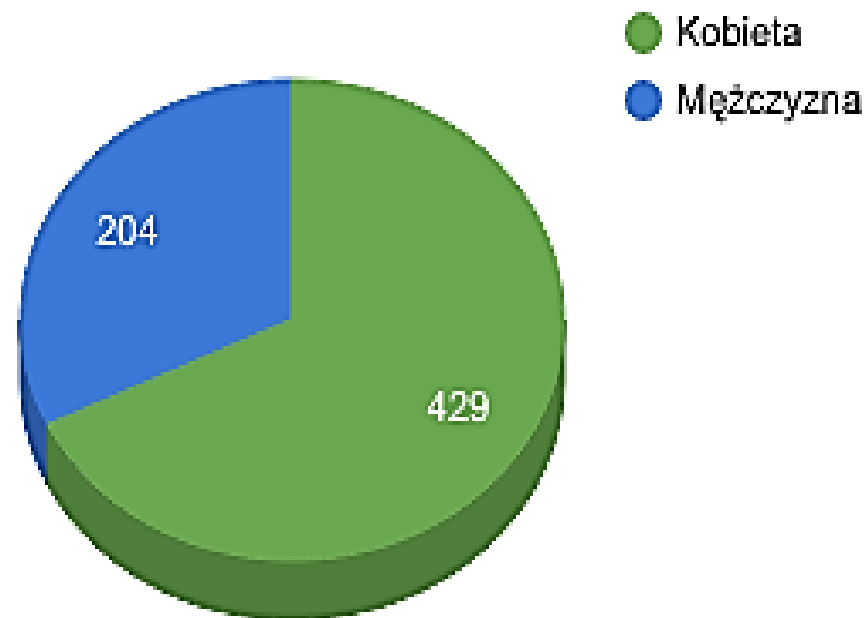
*Badania realizowane są w oparciu o metodologię opracowaną w ramach ogólnopolskiego projektu
Analiza Funkcjonowania Bibliotek zainicjowanego przez Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich*

W ramach badania zebrano 728 ankiet

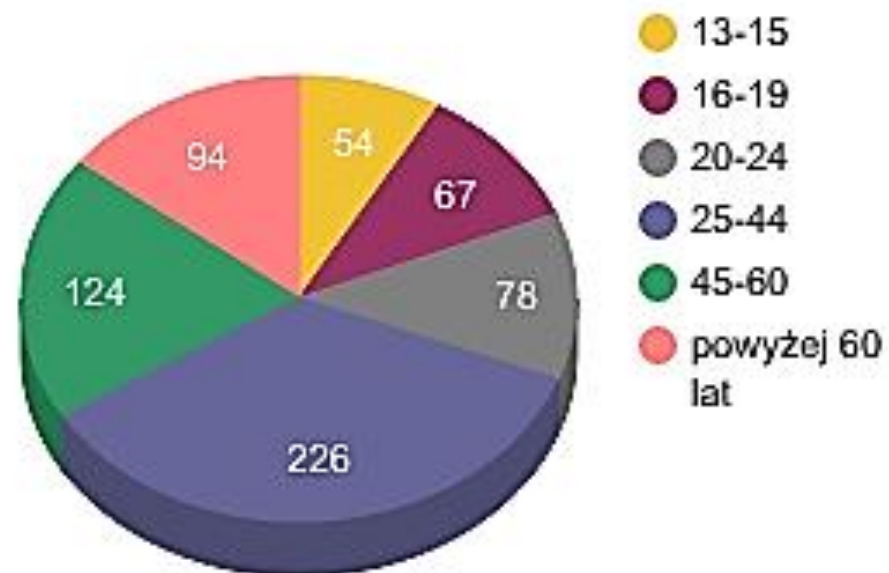


Analizie poddano 644 formularze

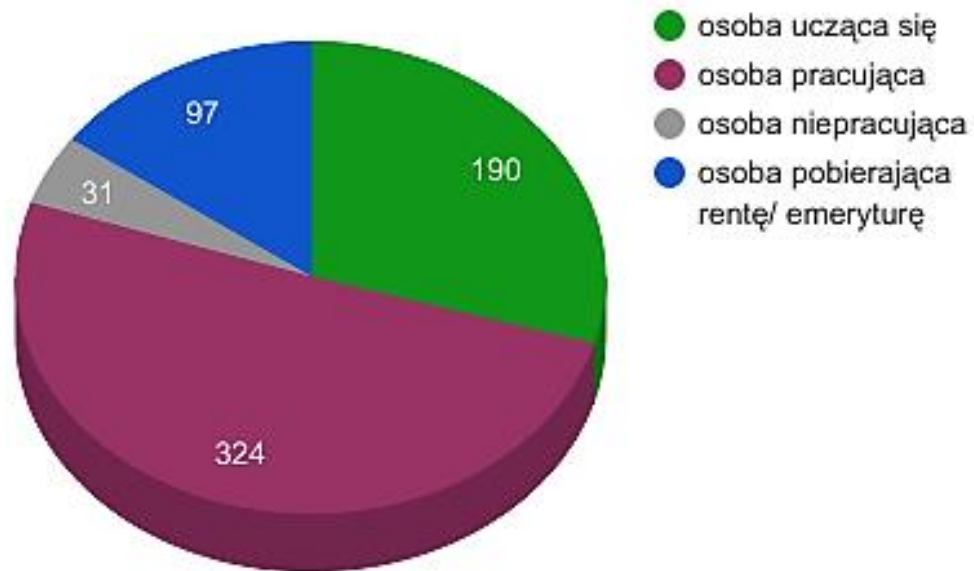
Płeć:



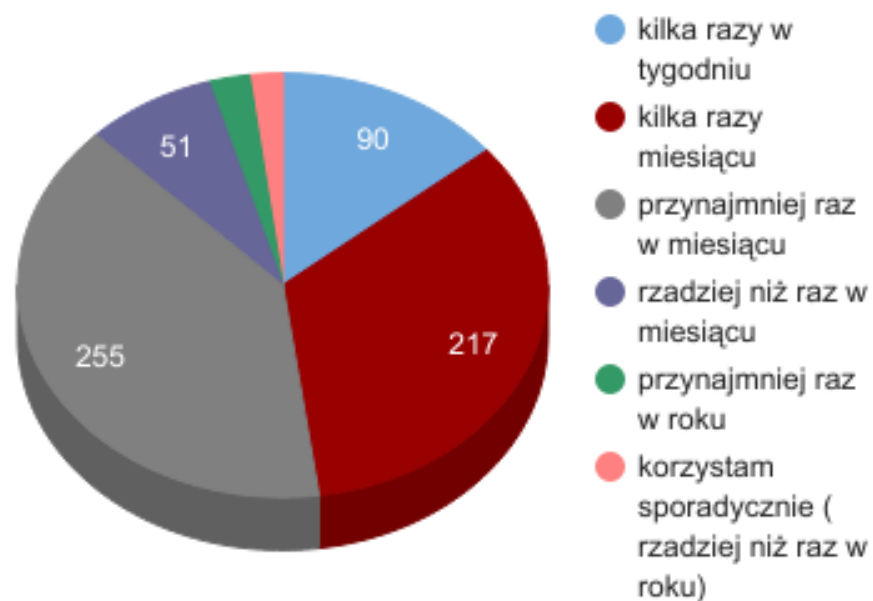
Wiek:



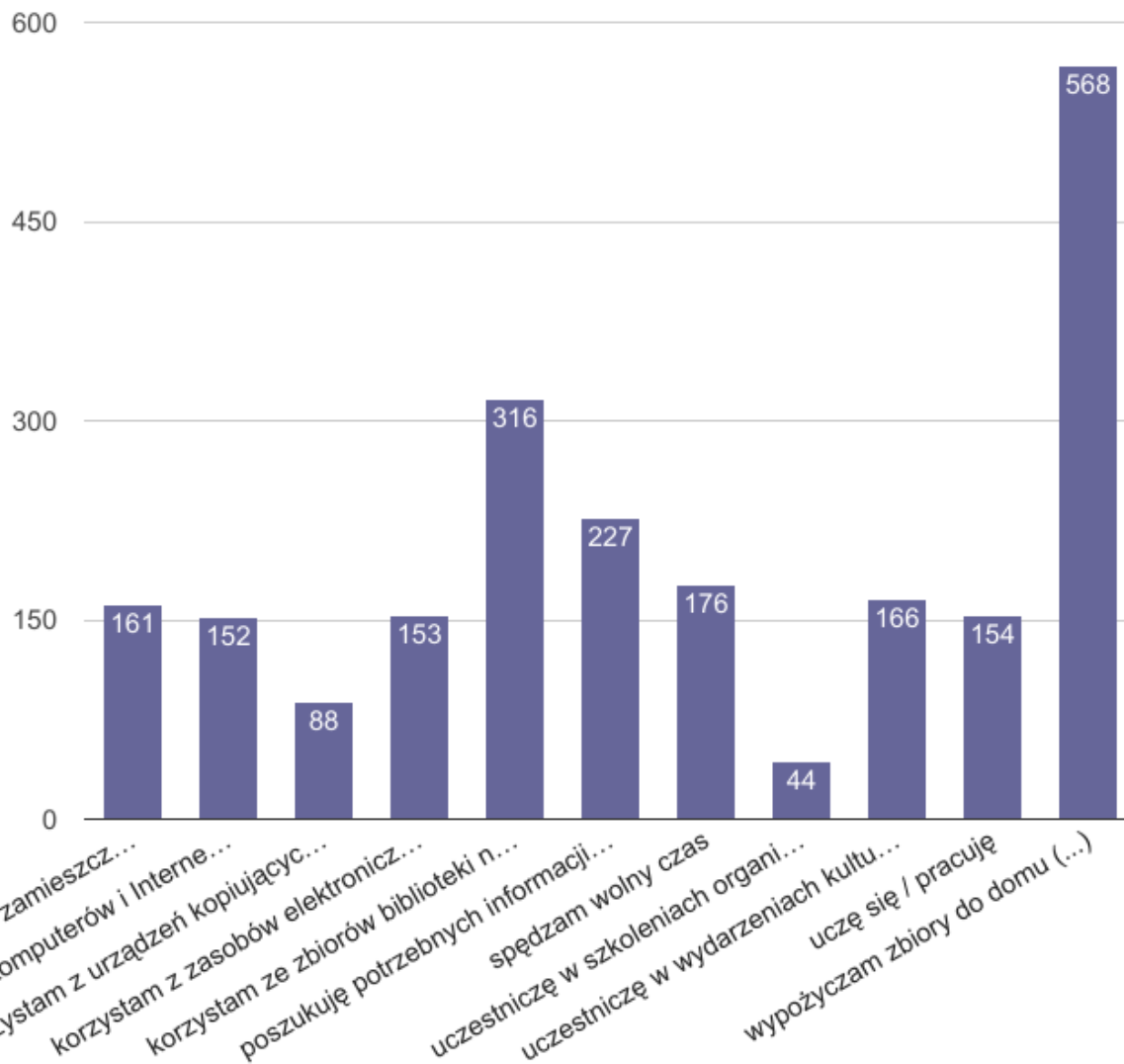
Status użytkownika:



Jak często korzystał Pan/Pani z usług biblioteki?

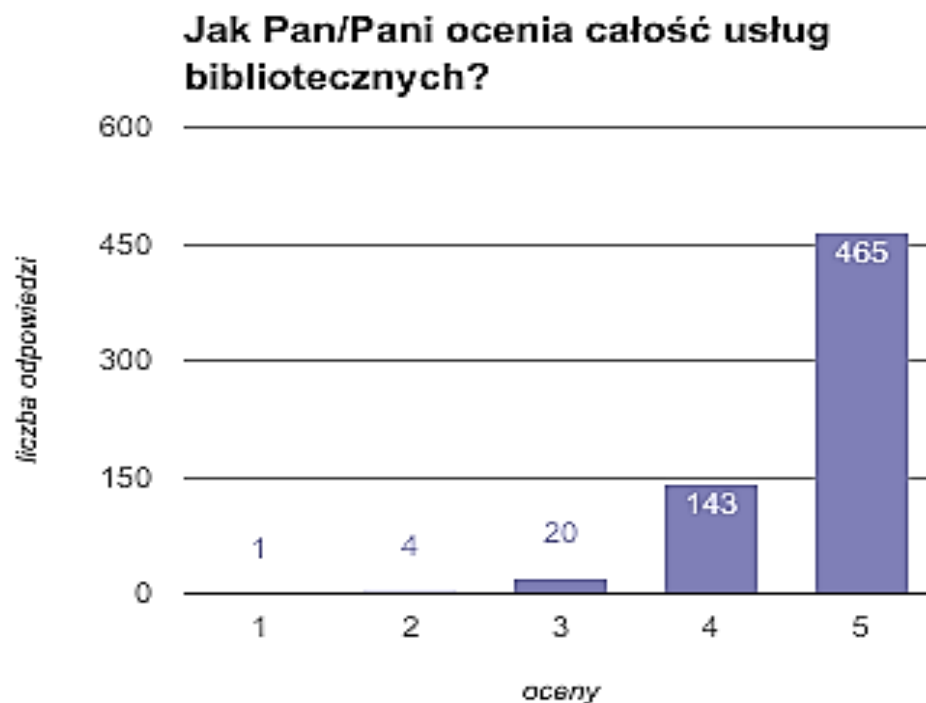


W jakim celu odwiedza Pan/Pani zazwyczaj bibliotekę? Proszę uwzględnić zarówno osobistą obecność w bibliotece, jak i odwiedzanie strony internetowej.



...używając skali pięciostopniowej do oszacowania jakości usług, za oceny bardzo dobre uznaje się te, które są powyżej 4,0; oceny dobre to oceny powyżej 3,0, za niepokojące uznać można takie oceny, które są poniżej 2,5

D. Wojakowski, *Metodologia badań dotyczących jakości usług bibliotek publicznych*



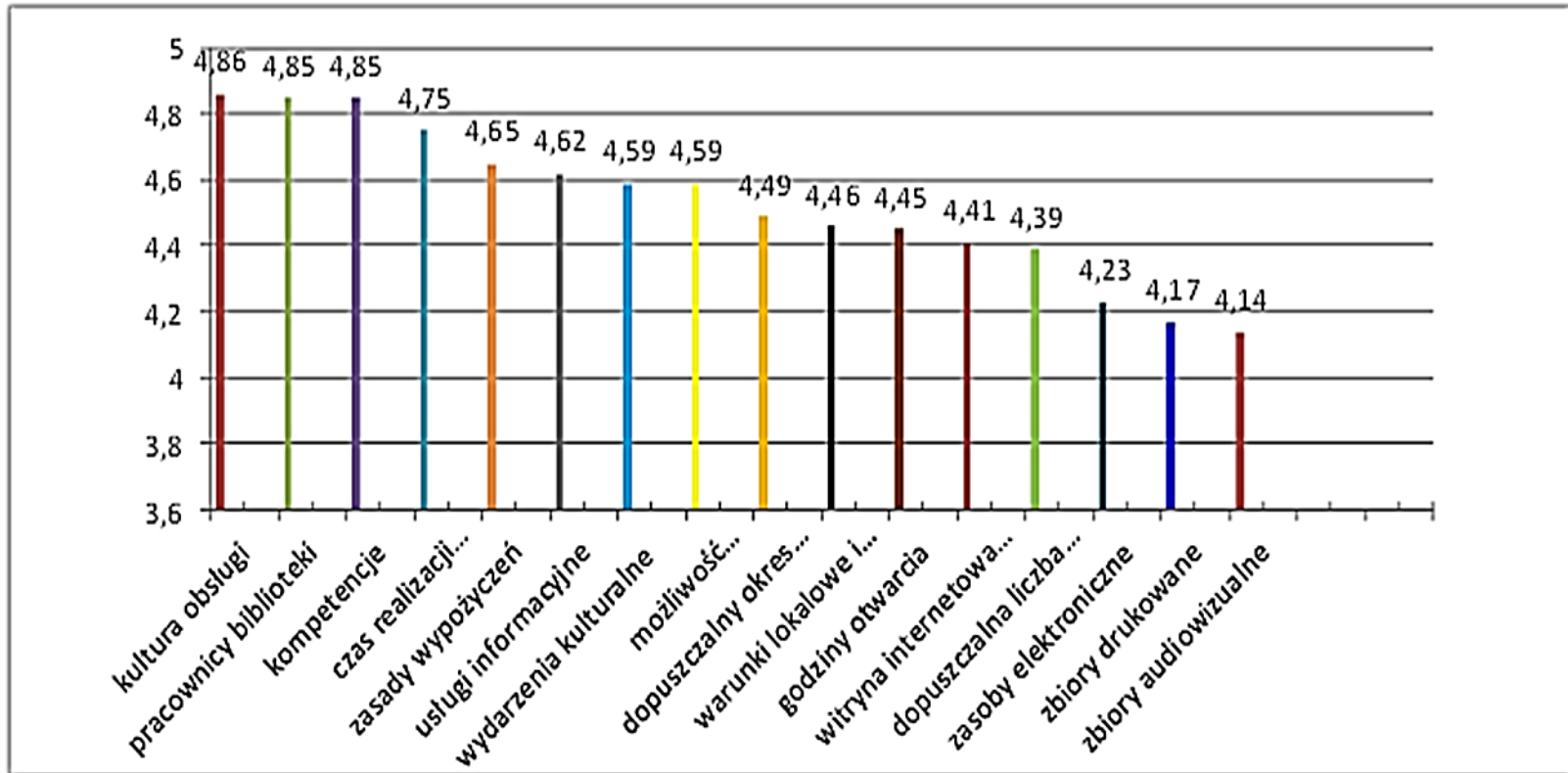
Wojewódzka i Miejska
Biblioteka Publiczna
im. C. Norwida w Zielonej Górze

Wskaźnik satysfakcji użytkowników z całości usług WiMBP im. C. Norwida wyniósł **4,69**

Wskaźnik satysfakcji użytkowników składa się z kilku wartości:
oceny stopnia satysfakcji użytkowników z usług biblioteki jako całości
oraz oceny stopnia satysfakcji użytkowników z każdej usługi wymienionej w kwestionariuszu ankiety



Ocena poszczególnych usług



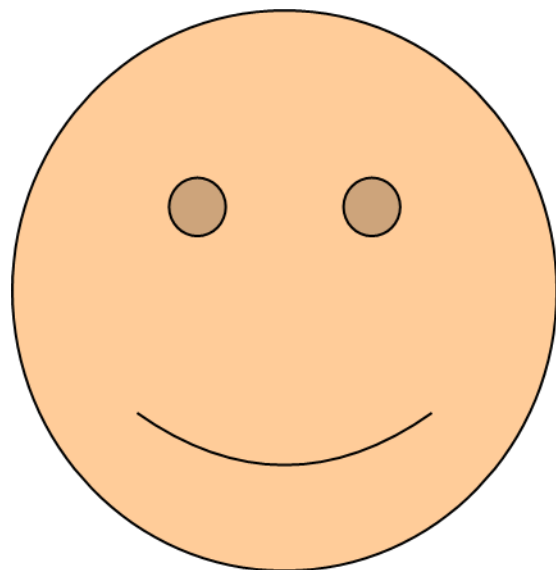
Najwyżej oceniono pracowników Biblioteki Wojewódzkiej, kulturę obsługi, pomoc, życzliwość i kompetencje

Właśnie w usługach zaangażowanie personelu, przyjęcie przez nich celów organizacji za własne (w tym wypadku celów biblioteki), posiadane umiejętności, podejmowane inicjatywy, dobra relacja z klientem dają gwarancje powodzenia.

P. Marzec, *Koncepcja marketingu mix dla biblioteki*

Oceniany aspekt	wiek					
	średnia arytmetyczna ocen					
	13-15	16-19	20-24	25-44	45-60	60+
kultura obsługi (życzliwość, nastawienie, pomoc) (pracowników biblioteki)	4,79	4,79	4,83	4,83	4,93	4,97
pracownicy biblioteki	4,78	4,75	4,83	4,81	4,92	4,96
kompetencje (pracowników biblioteki)	4,67	4,68	4,88	4,84	4,94	4,93





**Dziękujemy
za uwagę!**