



You have downloaded a document from
RE-BUŚ
repository of the University of Silesia in Katowice

Title: Biblioteka Uniwersytetu Śląskiego wyróżniona

Author: Aleksandra E. Adamczyk, Katarzyna Wszyńska

Citation style: Adamczyk Aleksandra E., Wszyńska Katarzyna. (2020). Biblioteka Uniwersytetu Śląskiego wyróżniona. "Gazeta Uniwersytecka" Nr 4 (2020), s. 19



Uznanie autorstwa - Użycie niekomercyjne - Bez utworów zależnych Polska - Licencja ta zezwala na rozpowszechnianie, przedstawianie i wykonywanie utworu jedynie w celach niekomercyjnych oraz pod warunkiem zachowania go w oryginalnej postaci (nie tworzenia utworów zależnych).



UNIWERSYTET ŚLĄSKI
W KATOWICACH



Biblioteka
Uniwersytetu Śląskiego

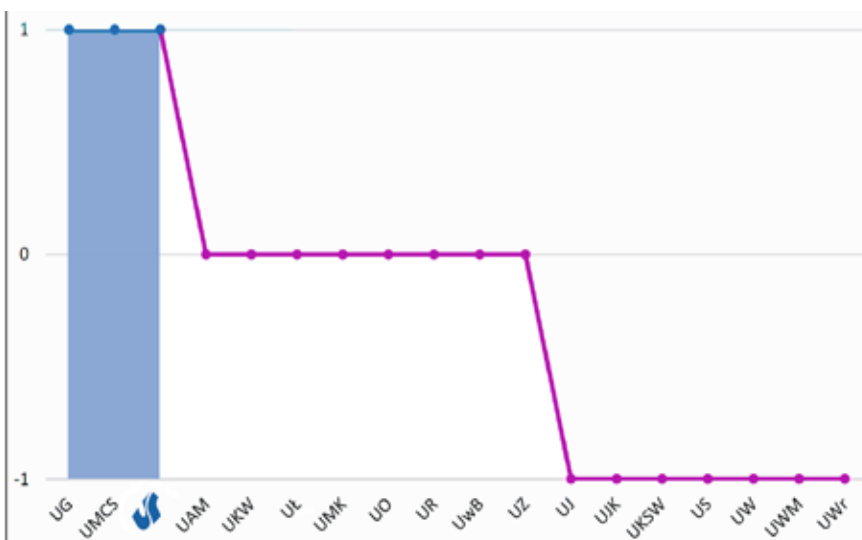


Ministerstwo Nauki
i Szkolnictwa Wyższego

Biblioteka Uniwersytetu Śląskiego wyróżniona

W czasopiśmie „Annales Universitatis Paedagogicae Cracoviensis” ukazał się artykuł Marcina Karwowskiego pt. „*Secret client* – nieszablone badanie poziomu jakości obsługi”. Publikacja została przygotowana na podstawie wyników badań przeprowadzonych w 18 polskich bibliotekach akademickich. Wśród nich znalazła się Biblioteka Uniwersytetu Śląskiego. Do przeprowadzenia audytu autor wykorzystał metodę „tajemniczego klienta” polegającą, jak wyjaśnia, „na kontakcie audytora, symulującego potrzebę skorzystania z usług placówki, z biblioteką i ocenę jakości usług według przyjętego przed badaniem scenariusza”. Zastosowanie tej metodologii pozwala na przedstawienie perspektywy klienta, koncentruje się na faktach, a nie deklaracjach zawartych w kwestionariuszach klientów, dostarcza precyzyjnych danych o procesie obsługi (czas oczekiwania, przystępność, funkcjonalność etc.).

Ocena audytorska bibliotek – porównanie placówek. Legenda:
0 – biblioteki przeciętne, wypadające tak samo; **1** – placówki oceniane jako lepsze; **-1** – księżnice jakościowo gorsze.
Uniwersytet Warszawski (UW), Uniwersytet w Białymstoku (UwB), Uniwersytet Gdański (UG), Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu (UAM), Uniwersytet Jagielloński w Krakowie (UJ), Uniwersytet Łódzki (UŁ), Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie (UMCS), Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu (UMK), Uniwersytet Opolski (UO), Uniwersytet Szczeciński (US), Uniwersytet Śląski w Katowicach (UŚ), Uniwersytet Rzeszowski (UR), Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie (UWM), Uniwersytet Wrocławski (UWr), Uniwersytet Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie (UKSW), Uniwersytet Zielonogórski (UZ), Uniwersytet Kazimierza Wielkiego w Bydgoszczy (UKW), Uniwersytet Jana Kochanowskiego w Kielcach (UJK). | Opracowanie na podstawie wykresu autora: Wykres 10, s. 272.



W świetle przeprowadzonych analiz Biblioteka Uniwersytetu Śląskiego razem z bibliotekami Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie oraz Uniwersytetu Gdańskiego znalazła się w grupie trzech placówek odznaczających się najwyższą jakością świadczonych usług.

Wśród głównych celów przeprowadzonego audytu znalazły się: zbadanie funkcjonalności i przyjazności gmachu bibliotecznego, stanowisk obsługi czytelnika oraz realizacja usług świadczonych przez jednostkę. Badaniu poddane zostały ponadto kompetencje pracowników, uprzejmość, klarowność udzielonej informacji, profesjonalny wygląd stanowiska i obsługującego. Audytor zwracał również uwagę na łatwość odnalezienia stanowiska bibliotekarza, procedurę udostępniania zbiorów w wolnym dostępie oraz czytelnicy, przystępność procesów bibliotecznych, czas realizacji zamówionych dokumentów. Ocenie poddany został też poziom ochrony danych osobowych. Badający wcielił się w czytelnika z zewnątrz (spoza badanej uczelni) o statucie doktoranta, początkującego użytkownika danej jednostki. Badanie zamyka ocena podsumowująca sytuująca każdą z placówek na tle pozostałych.

Wyniki badań przeprowadzonych w bibliotekach metodą „tajemniczego klienta” stanowią obraz działalności danej jednostki w oczach użytkownika. Zadowolenie czytelników jest możliwe dzięki wysokiej jakości informacji, usług informacyjnych i obsługi, te zaś utrzymywane są na wysokim poziomie dzięki zastosowaniu nowoczesnych rozwiązań technologicznych i wprowadzaniu różnorodności form. Najsilniej wzmocnił je proces hybrydyzacji mediów, zadań oraz poszarzenie spektrum kapitału umiejętności.

Wyniki badań zamieszczone na łamach „Annales Universitatis Paedagogicae Cracoviensis” potwierdzają, że Biblioteka Uniwersytetu Śląskiego jest księżnicą nowoczesną, dostosowującą swoją ofertę do potrzeb czytelników i stale podnoszącą standardy jakości obsługi.

Pełna wersja artykułu Marcina Karwowskiego: „*Secret client* – nieszablone badanie poziomu jakości obsługi” udostępniona w ramach licencji Creative Commons (Open Access) znajduje się pod adresem: sbsp.up.krakow.pl.

Aleksandra E. Adamczyk
 Katarzyna Wyszyńska