



6. studenog 2018.

Analiza rezultata mjerenja zadovoljstva korisnika Podružnicom Kampus

Uvod

Mjerenje zadovoljstva korisnika izvršeno je prema pokazatelju zadovoljstva korisnika u Sveučilišnoj knjižnici Rijeka, temeljem redovito prikupljanja podataka sukladno standardu ISO 11620 i ISO 2789.

Mjerenje zadovoljstva korisnika provedeno je tijekom listopada 2018. godine, u trogodišnjem ciklusu mjerenja, a sukladno Naputku za primjenu pokazatelja kvalitete knjižnične djelatnosti Sveučilišne knjižnice Rijeka

Cilj pokazatelja uspješnosti je odrediti stupanj do kojega su korisnici zadovoljni knjižničnim uslugama. Mjerenje je provedeno drugi put u Podružnici Kampus, a s ciljem usporedivosti s drugim knjižnicama u sustavu, te ciljem usporedivosti knjižnice u određenom vremenskom periodu.

Metodologija

Oblikovan je jednostavan upitnik od pet elemenata koji navodi pojedine usluge koje se vrednuju. Ljestvica ocjena od 1 do 5 postavljena je uz svako pitanje, a metoda ovakvog ocjenjivanja odabrana je jer je ciljanim korisnicima: nastavnicima i studentima Sveučilišta opće poznata u svim anketiranjima i službenom sustavu ocjenjivanja.

Upitnik je napravljen web alatom (LimeSurvey), te je link s mrežnim mjestom ankete poslan mailom na adrese korisnika. Obuhvaćeni su bili svi korisnici koji su učlanjeni u knjižnicu tijekom 2017 do listopada 2018. godine. Anketa se provodila u listopadu 2018. u trajanju od tjedan dana. Ukupan broj korisnika kojima je poslan upitnik bio je 945, oko 80 mail adresa se javilo kao nevažeće (prestankom statusa studenta isključuje se AAI, te se mail vraća s nepostojeće adrese), a odgovorilo je na anketu ukupno 43 korisnika, što iznosi 5 % ispitanika.

Iznimno mali odziv na elektroničku anketu već je dulje vrijeme realnost anketiranja na sveučilištu. Zbog obima ispitivanja zadovoljstva kolegijima i nastavnicima putem ISVU sustava, te različitim oblicima anketiranja na diplomskom studiju za izradu završnog rada, odziv na anketiranje iznimno je mali i nezadovoljavajući. Ovo je dulje vrijeme tema razgovora na sveučilištu, te stoga ne čudi mali odaziv i na ovo anektiranje koje i nije obveza studentima.

Upitnik

Anketa je sadržavala 5 pitanja sa skaliranjem ocjena od 1 do 5:

Ponuda ispitne literature za vaše kolegije
Ponuda knjižnične građe iz vašeg područja interesa
Radno vrijeme Knjižnice
Susretljivost i ljubaznost osoblja
Prostor Knjižnice

Rezultati i analiza rezultata

Vrsta usluga	Ukupna vrijednost usluga (zbroy umnožaka vrijednosti iz kolona 5-10)	Broj osoba koje su odgovarale na pitanja (zbroy podataka iz kolone 5-10)	Prosječna ocjena (broj iz kolone 2 podijeljeno s brojem iz kolone 3)
1	2	3	4
Ponuda ispitne literature za vaše kolegije	148	43	3,4
Ponuda knjižnične građe iz vašeg područja interesa	139	43	3,2
Radno vrijeme Knjižnice	178	43	4,1
Susretljivost i ljubaznost osoblja	205	43	4,8
Prostor Knjižnice	186	43	4,3
UKUPNO	856	215	4,0

Ponuda ispitne literature za kolegije koji se održavaju na svih pet sastavnica za koje Podružnica vrši knjižničnu djelatnost u razini je očekivanja, budući sredstva za kupnju literature nisu bila osigurana do listopada 2018. godine. Tek je od ove akademske godine Odlukom Senata Sveučilišta u Rijeci osigurano redovito financiranje nabave ispitne literature za sve sastavnice (četiri Odjela i Učiteljski fakultet), te će se postići redovitost kupnje i praćenja potreba za pojedinim naslovima. Očekujemo da će ova ocjena biti viša ili jednaka u sljedećem razdoblju ispitivanja zadovoljstva korisnika.

Ponuda knjižnične građe iz područja interesa najniža je srednja ocjena ovog ispitivanja, što je i realno zbog razloga navedenih ranije, ali i zbog činjenice da središnja Sveučilišna knjižnica izgrađuje fond iz svih znanstvenih područja, a Podružnica Kampus pokriva samo manji dio i uglavnom je fokusirana na ispitnu literaturu za sastavnice.

Radno vrijeme knjižnice ocijenjeno je dobrom ocjenom, identičnom onoj u ispitivanju prije tri godine, stoga potreba za produljenjem radnog vremena nije opravdana u ovom trenutku, no svakako valja zadržati ovaj broj sati otvorenosti, a i to je osigurano Odlukom Senata od ove akademske godine.

Osoblje knjižnice ocijenjeno je iznimno visokom ocjenom, tu valja posebno pohvaliti i studente koji rade u knjižnici u poslije podnevnim satima. Za usporedbu, ocjena osoblja u prethodnom istraživanju iznosila je 4,5, a sad je dodatno povećana.

Prostor knjižnice također je visoko ocijenjen. Korisnicima je prostor primarno vrlo važan, Podružnica je smještena pored kafića, u suterenu zgrade sveučilišnih Odjela i samim svojim smještajem inklinira visokoj ocjeni jer je gotovo u središtu svih kretanja po zgradi. Prostor je namjenski opremljen, vodilo se računa o zonama za odmor, čitanje, izdvojenim foteljama, radnim stolovima, računalima, što sve u konačnici rezultira korisničkim zadovoljstvom.

Usporedba rezultata dvaju mjerenja (ove godine i 2015.)

VRSTA USLUGE	2018	2015
Ponuda ispitne literature za vaše kolegije	3,4	3,4
Ponuda knjižnične građe iz vašeg područja interesa	3,2	3,3
Radno vrijeme Knjižnice	4,1	4,1
Susretljivost i ljubaznost osoblja	4,8	4,5
Prostor Knjižnice	4,3	4,2
UKUPNO	4	3,9

Iz ocijene se vidi konstanta pružanja usluga u gotovo svim segmentima, s malim pomakom na bolje u susretljivosti i ljubaznosti osoblja, ostale vrijednosti su gotovo podjednake.

Zaključak

Zbog iznimno malog broja ispitanika, u sljedećem trogodišnjem ispitivanju zadovoljstva anketiranje će se provesti putem tablet računala koji će se nalaziti na pultu knjižnice, te će zaposlenici upućivati korisnike da online ispune anketu na licu mjesta. Planirano vrijeme ispunjavanja ankete zbog predloženog oblika biti će dulje, dva do tri mjeseca tokom akademske godine.

Analizu priredila:

Lea Lazzarich, knjiž. savjetnica