



Rijeka, 29.10.2018.

## Analiza rezultata mjerenja zadovoljstva korisnika Sveučilišnom knjižnicom Rijeka 2018.

### Uvod

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

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

Cilj pokazatelja uspješnosti je odrediti stupanj do kojega su korisnici zadovoljni knjižničnim uslugama, a mjerenje je provedeno treći put u Sveučilišnoj knjižnici Rijeka.

### 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.

Upitnik je napravljen web alatom (*Google Docs*), 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 4146, a na anketu je odgovorilo ukupno 547 korisnika, što iznosi 13 % ispitanika.

### 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 (zbroj umnožaka vrijednosti iz kolona 5-10)	Broj osoba koje su odgovarale na pitanja (zbroj podataka iz kolone 5-10)	Prosječna ocjena (broj iz kolone 2 podijeljeno s brojem iz kolone 3)
1	2	3	4
Ponuda ispitne literature	2.305	547	4,2
Ponuda knjižnične građe	2.286	547	4,2
Radno vrijeme Knjižnice	2.437	547	4,5
Susretljivost i ljubaznost osoblja	2.582	547	4,7
Prostor Knjižnice	2.280	547	4,2
UKUPNO	11.890	2.735	4,3

**Ponuda ispitne literature** ocijenjena je višom ocjenom nego u ispitivanju provedenom prije tri godine. Sredstvima studentskih upisnina i manjim dijelom vlastitim sredstvima, Knjižnica kontinuirano tijekom godine nabavlja ispitnu i seminarsku literaturu po potrebama studenata. Konstantno praćenje studentskih zahtjeva i vođenje računa o odnosu postojećeg broja primjeraka i realne potrebe primjeraka također je zaslužno za pravovremenu nabavu i dostupnost tražene literature.

**Ponuda knjižnične građe iz područja interesa** ocijenjena je jednakom ocjenom kao i ponuda ispitne literature, a koja je znatno veća od one ocjene u ispitivanju prije tri godine. Sveučilišna knjižnica izgrađuje fond iz svih znanstvenih područja, a ujedno i prati područja interesa svojih korisnika što u konačnici rezultira visokom ocjenom.

**Radno vrijeme knjižnice** ocijenjeno je odličnom ocjenom, što je također pozitivan pomak u odnosu na ispitivanje provedeno prije tri godine. Uslugom produženog radnog vremena Sveučilišna knjižnica Rijeka svojim korisnicima, a prvenstveno studentskoj populaciji, osigurava odgovarajuće i ugodno mjesto za učenje u večernjim satima i tijekom vikenda, prateći tako dinamiku studiranja i svakodnevnih obveza studenata koje pred njih stavlja Bolonjski proces. Posjećenost u produženom radnom vremenu iz godine u godinu raste, što se odrazilo i na ocjenu tijekom ovogodišnjeg ispitivanja zadovoljstva, što svjedoči o kvalitetnom odgovoru Knjižnice na potrebe studentske populacije Sveučilišta, a ujedno i na važnost samog njenog prostora i njegove dostupnosti u produženom radnom vremenu, kao jedne od glavnih knjižničnih usluga u današnje vrijeme. Projekt produženog radnog vremena iz godine u godinu osigurava se sredstvima Primorsko-goranske županije i Sveučilišta u Rijeci.

**Osoblje knjižnice** ocijenjeno je najvišom ocjenom u odnosu na ostale kategorije, što dokazuje posvećenost osoblja Knjižnice koje predano radi na praćenju korisničkih zahtjeva i pravovremenog odgovaranja na korisničke potrebe. Uz konstantno praćenje korisničkih potreba, uspostavljanje

TEL. 051 336 911 (UPRAVA), 051 336 129 (INFORMACIJE) TELEFAXS: 051 332 006 E-MAIL: [ravnatelj@svkri.hr](mailto:ravnatelj@svkri.hr)

WEB STRANICE: <http://www.svkri.uniri.hr>, <http://crolist.svkri.uniri.hr> (katalozi)

MATIČNI BROJ: 3328686 OIB: 84122581314 IBAN HR13 23600001101303992 (ZAGREBAČKA BANKA) 2

aktualnih edukacijskih i ostalih programa za ciljane skupine korisničke populacije, ljubaznost i susretljivost osoblja za koje redovito primamo usmene i pisane pohvale, zaslužne su za visoku ocjenu ove kategorije.

**Prostor knjižnice** također je visoko ocijenjen. Od posljednjeg provedenog ispitivanja prije tri godine, prostor u Knjižnici je moderniziran, korisnicima je omogućeno korištenje cjelokupnog korisničkog prostora (znanstveno-istraživačke čitaonice, prostora posudbe i informacija, studijske čitaonice te dvije prostorije za grupni rad) kako u redovnom, tako i u produženom radnom vremenu.

Broj sjedećih mjesta sa 48 povećan je na 100, a broj računala povezanih s internetom sa 2 na 16. Stvorena su i primjerenija radna mjesta, pa su u studijskoj čitaonici nabavljene su tri vrste novih stolova čime je korisnicima omogućena i veća radna površina za učenje, a dvije prostorije za grupni rad korisnicima u produženom radnom vremenu osiguravaju prostore u kojima je dopušten razgovor i omogućen rad u grupama.

Prostor je moguće nesmetano koristiti uz sustav samoidentifikacije, a korisnici su u mogućnosti i koristiti uređaj za umnožavanje (fotokopiranje, skeniranje, printanje) pomoću kartica čime se povećao stupanj samostalnog korištenja usluga u Knjižnici.

Stil i ritam studiranja određuju prostor Knjižnice jednom od njenih najvažnijih usluga u današnje vrijeme.

Analizu priredila:

Jana Krišković Baždarić