



SVEUČILIŠTE U RIJECI
SVEUČILIŠNA KNJIŽNICA RIJEKA
Dolac 1, 51000 Rijeka

SVEUČILIŠTE U RIJECI
SVEUČILIŠNA KNJIŽNICA
RIJEKA

Primljeno:	25. 1. 2022.		
Klasifikacijska oznaka	612-04/22-14		Org. jed. . 04
Urudžbeni broj	2170-04-04-22-1	Pril.	Vrij.
		/	

Analiza rezultata mjerenja zadovoljstva korisnika Sveučilišnom knjižnicom Rijeka 2021.

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 prosinca 2021. 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 četvrti 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. Upitnikom su obuhvaćene dvije skupine korisnika - studenti i znanstveno nastavno osoblje koji su učlanjeni u knjižnicu tijekom 2020. do prosinca 2021. godine. Anketa se provodila u prosincu 2021. u trajanju od tjedan dana. Ukupan broj korisnika kojima je poslan upitnik bio je 2032 (znanstveno-nastavno osoblje – 101, studenti – 1931), a na anketu su odgovorila ukupno 272 korisnika (znanstveno-nastavno osoblje – 34, studenti – 238) što ukupno 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

RL - Evidencija zadovoljstva korisnika uslugama knjižnice		Godina:	
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 za vaše kolegije	1038	238	4,4
Ponuda knjižnične građe iz vašeg područja interesa	1019	238	4,3
Radno vrijeme Knjižnice	1065	238	4,5
Susretljivost i ljubaznost osoblja	1147	238	4,8
Prostor Knjižnice	1051	238	4,4
UKUPNO	5320	1190	4,5

Tablica 1. Studenti

RL - Evidencija zadovoljstva korisnika uslugama knjižnice		Godina:	
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 za vaše kolegije	146	34	4,3
Ponuda knjižnične građe iz vašeg područja interesa	146	34	4,3
Radno vrijeme Knjižnice	163	34	4,8
Susretljivost i ljubaznost osoblja	168	34	4,9
Prostor Knjižnice	160	34	4,7
UKUPNO	783	170	4,6

Tablica 2. Znanstveno-nastavno osoblje

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 i znanstveno-nastavnog osoblja.

Primjenom novog Pravilnika o obveznom primjerku, od veljače 2021. građa pristigla u knjižnicu obveznim primjerkom može se koristiti samo u čitaonicama te se sukladno tome pomnije prate potrebe korisnika te aktivnosti nakladnika koji izdaju knjige u područjima koja se izučavaju na Sveučilištu u Rijeci sa ciljem kupnje.

Konstantno praćenje 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 također je ocijenjena višom ocjenom nego 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 kao i u ispitivanju provedenom prije tri godine. Rezultati ispitivanja potvrđuju konstantu u zadovoljstvu korisnika uslugom produženog radnog vremena kojom knjižnica 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.

U izazovnim vremenima pandemije Covid-19 u kojoj jesmo i još uvijek prilagođavamo radno vrijeme zbog suzbijanja širenja zaraze, te usprkos razdobljima u kojima su čitaonice zbog pandemije bile zatvorene, pokušavali smo održavavati balans između socijalnih potreba, studentskih obveza i zaštite zdravlja naših korisnika.

Zadržavanje visoke ocjene i u takvim izvanrednim okolnostima u kojima se nalazimo već drugu godinu zaredom svjedoči o kvalitetnom odgovoru knjižnice na spomenute izazove.

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 kao i u ispitivanju provedenom prije tri godine, što govori u prilog posvećenosti osoblja knjižnice koje predano radi na praćenju korisničkih zahtjeva i pravovremenog odgovaranja na korisničke potrebe.

Uz konstantno praćenje korisničkih potreba, uspostavljanje 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 preuređen – umjesto tapisona postavljen je epoksi pod čime je uvelike podignuta higijenska razina u cijelom korisničkom prostoru. Zamijenjeni su identifikacijski uređaji na ulazima u čitaonice, postavljen je novi namještaj u znanstveno-istraživačkoj čitaonici, lounge kutak i nove police za ispitnu i udžbeničku literaturu u otvorenom pristupu kako u redovnom, tako i u produženom radnom vremenu. Stil i ritam studiranja određuju prostor Knjižnice jednom od njenih najvažnijih usluga u današnje vrijeme, pa su i nastojanja knjižnice ići ukorak s prostornim potrebama svoje ciljane korisničke populacije – studentima i znanstveno-nastavnom osoblju.

Analizu priredila:
Jana Krišković Baždarić, viša knjižničarka