



Analiza rezultata mjerenja zadovoljstva korisnika Sveučilišnom knjižnicom Rijeka 2024.

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 2024. 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 peti 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 2023. do prosinca 2024. godine. Anketa se provodila u prosincu 2024. u trajanju od sedam dana. Ukupan broj korisnika kojima je poslan upitnik bio je 2214 (znanstveno-nastavno osoblje – 40, studenti – 2174), a na anketu su odgovorila ukupno 209 korisnika (znanstveno-nastavno osoblje – 21, studenti – 188) što ukupno iznosi 10 % 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

Rezutati i analiza rezultata

RL - Evidencija zadovoljstva studenata 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	838	188	4,5
Ponuda knjižnične građe iz vašeg područja interesa	832	188	4,4
Radno vrijeme Knjižnice	852	188	4,5
Susretljivost i ljubaznost osoblja	916	188	4,9
Prostor Knjižnice	830	188	4,4
UKUPNO	4268	940	4,5

Tablica 1. Studenti

RL - Evidencija zadovoljstva studenata 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	91	21	4,3
Ponuda knjižnične građe iz vašeg područja interesa	84	21	4,0
Radno vrijeme Knjižnice	100	21	4,8
Susretljivost i ljubaznost osoblja	105	21	5,0
Prostor Knjižnice	97	21	4,6
UKUPNO	477	105	4,5

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 prosječno je ostala na razini 2021. godine. Sveučilišna knjižnica izgrađuje fond iz svih znanstvenih područja, a ujedno i prati područja interesa svojih korisnika što u konačnici rezultira visokom ocjenom.

MOBITEL +385 (0)91 245 0007 E-MAIL ravnatelj@svkri.hr

WEB STRANICA: <https://www.svkri.uniri.hr>

MATIČNI BROJ: 3328686 OIB: 84122581314 IBAN HR7524020061100996596 (ERSTE BANK)

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.

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. Prostor knjižnice kontinuirano je mijenja i prilagođava korisnicima u okvirima zadanih mogućnosti. Od posljednjeg provedenog ispitivanja prije tri godine, nabavljen je novi namještaj, kako za korisnički prostor, tako i za sve dijelove zgrade koji na taj način mogu biti na raspolaganju korisnicima. Preuređen je cjelokupni prostor hodnika zgrade i opremljen novim namještajem: na hodnicima na polukatu i prvom katu zgrade postavljeni su stolovi za učenje, grupni rad i druženje, dok je na polukatu zgrade osmišljen i *lounge* prostor: fotelje i stolići s podnim lampama za čitanje, odmor ili druženje.

Na prvom katu postavljen je i veliki ekran na kojem predstavljamo sve usluge i novosti knjižnice u obliku videozapisa kako bi korisnici o svemu bili pravovremeno obaviješteni.

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

Potvrda unosa pismena u sustav Faros

Sveučilišna knjižnica Rijeka

RIJEKA, Dolac 1

Pošiljatelj: Odjel rada s korisnicima

Opis pismena: zadovoljstvo korisnika u 2024. - analiza



Klasifikacijska oznaka: 611-01/25-01/01

Urudžbeni broj: 2170-1-36-04-25-9

Primljeno: 22.01.2025 10:21

Jedinstveni identifikator:

2c47758b-c1a2-9807-e063-bd10000a55bf