



Rijeka, prosinac 2024.

## **Analiza rezultata mjerenja zadovoljstva korisnika Podružnicom Kampus Sveučilišne knjižnice 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 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 s ciljem usporedivosti s drugim knjižnicama u sustavu, te ciljem usporedivosti knjižnice u određenom vremenskom periodu. Posljednje mjerenje provedeno je u prosincu 2021. godine.

### **Metodologija**

Oblikovan je jednostavan upitnik od pet elemenata koji navodi pojedine knjižnične usluge koje se vrednuju. Uz svako pitanje postavljena je ljestvica ocjena od 1 do 5. Upitnikom su obuhvaćene dvije ciljane skupine korisnika: znanstveno-nastavno osoblje i studenti.

Upitnik je napravljen web alatom (Google Docs) u obliku dva obrasca od kojih je jedan poslan mailom na e-mail adrese znanstveno-nastavnog osoblja a drugi na e-mail adrese studenata koji su učlanjeni u Podružnicu Kampus tijekom 2023. do prosinca 2024. godine. Na taj način smo dobili dva skupa podataka: rezultate mjerenja zadovoljstva znanstveno–nastavnog osoblja i rezultate mjerenja zadovoljstva studenata. Mjerenje se provodilo u prosincu 2024. godine u trajanju od sedam radnih dana.

Ukupan broj znanstveno-nastavnog osoblja kojima je poslan upitnik bio je 31 od kojih je 15 ispitanika ispunilo upitnik (48 %). Ukupan broj studenata kojima je poslan upitnik je 533 od kojih je upitnik ispunilo 34 ispitanika (6%). Mogući razlozi slabijeg odaziva studenata je izloženost studenata različitim obveznim oblicima anketiranja i ispitivanja tijekom studija koja uključuju zadovoljstvo kolegijima i nastavnicima putem ISVU sustava.

### **Upitnik**

Upitnik je sadržavao 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

**Tablica 1.** Prikaz rezultata mjerenja zadovoljstva znanstveno–nastavnog osoblja uslugama Podružnice Kampus

RL - Evidencija zadovoljstva znanstveno - nastavnog osoblja uslugama knjižnice		Godina: 2024.	
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	65	15	4,3
Ponuda knjižnične građe iz vašeg područja interesa	63	15	4,2
Radno vrijeme Knjižnice	71	15	4,7
Susretljivost i ljubaznost osoblja	74	15	4,9
Prostor Knjižnice	70	15	4,7
UKUPNO	343	75	4,6

**Tablica 2.** Prikaz rezultata mjerenja zadovoljstva studenata uslugama Podružnice Kampus

RL - Evidencija zadovoljstva studenata uslugama knjižnice		Godina: 2024.	
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	145	34	4,3
Ponuda knjižnične građe iz vašeg područja interesa	144	34	4,2
Radno vrijeme Knjižnice	139	34	4,1
Susretljivost i ljubaznost osoblja	160	34	4,7
Prostor Knjižnice	155	34	4,6
UKUPNO	743	170	4,4

**Ponuda ispitne literature** za kolegije koji se održavaju na sastavnicama (Fakultet za matematiku, Fakultet za fiziku, Učiteljski fakultet, Fakultet informatike i digitalnih tehnologija, Akademija primijenjenih umjetnosti, Fakultet za logopediju, Fakultet biotehnologije i razvoja lijekova i studij Politehnika) za koje Podružnica Kampus obavlja knjižničnu djelatnost ocijenjena je jednakom visokim ocjenama kao u ispitivanju provedenom prije tri godine. Sukladno Standardima za visokoškolske, sveučilišne i znanstvene knjižnice Podružnica posluje u skladu s temeljnim zakonskim dokumentima, a što uključuje nabavu građe za zbirku izvora za učenje i zbirku izvora za istraživanje. Nabava se financira sredstvima studentskih upisnina, manjim dijelom vlastitim sredstvima Sveučilišne knjižnice Rijeka te putem predloženih modela nabave kupnje građe koji su pojedine sastavnice realizirale u više navrata od 2022. do prosinca 2024. godine. **Ponuda knjižnične građe iz područja interesa** ocijenjena je

neznatno niže od ponude ispitne literature, ali s boljim ocjenama u odnosu na prošlo ispitivanje što je rezultat iznad navedenih razloga vezanih uz načine nabave literature.

**Radno vrijeme knjižnice** ocijenjeno je visokim ocjenama. Radno vrijeme Podružnice je od ponedjeljka do petka od 9,00 do 19,00 sati čime je osigurana cjelodnevna otvorenost knjižnice.

**Osoblje knjižnice** ocijenjeno je iznimno visokom ocjenom od strane znanstveno – nastavnog osoblja i visokom ocjenom od strane studenata. Osim zaposlenika Podružnice potrebno je spomenuti i studente koji rade u knjižnici u poslijepodnevnim satima. Visoke ocjene rezultat su dobre komunikacije sa znanstveno – nastavnim osobljem i studentima te praćenja njihovih potreba tijekom rada i studija.

**Prostor knjižnice** visoko je ocijenjen od obje skupine ispitanika. Podružnica je smještena u suterenu zgrade sveučilišnih Odjela, u neposrednoj blizini kafića studentskog centra što utječe na posjećenost i vidljivost Podružnice koja se nalazi u središtu gotovo svih kretanja po zgradi. Prostor je namjenski opremljen, uključuje zone za odmor i čitanje s izdvojenim foteljama, radnim stolovima, računalima i multifunkcijskim uređajem što je konačnici rezultiralo visokim korisničkim zadovoljstvom.

Analizu priredila:



Sandra Cuculić, viša knjižničarka

**Potvrda unosa pismena u sustav Faros**

Sveučilišna knjižnica Rijeka  
RIJEKA, Dolac 1

Pošiljatelj: Podružnica Kampus

Opis pismena: zadovoljstvo korisnika PK u 2024. - analiza



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

Urudžbeni broj: 2170-1-36-09-25-10

Primljeno: 22.01.2025 10:31

Jedinstveni identifikator:

2c47758b-c1a3-9807-e063-bd10000a55bf