



SVEUČILIŠTE U RIJECI
SVEUČILIŠNA KNJIŽNICA RIJEKA – PODRUŽNICA KAMPUS
Radmile Matejčić 2, 51000 Rijeka

SVEUČILIŠTE U RIJECI
SVEUČILIŠNA KNJIŽNICA
RIJEKA

Primljeno:	27. 1. 2022.		
Klasifikacijska oznaka	612-04/22-14	Org. jed.	10
Urudžbeni broj	2170-04-10-22-2	Pril.	Vrij.
		/	

Rijeka, prosinac 2021.

Analiza rezultata mjerenja zadovoljstva korisnika Podružnicom Kampus Sveučilišne knjižnice Rijeka 2021.

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 prosinca 2021. 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 treći 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. Uz svako pitanje postavljena je ljestvica ocjena od 1 do 5. Za razliku od posljednjeg provedenog mjerenja zadovoljstva korisnika iz 2018. godine koje je uključivalo sve skupine korisnika učlanjene u Podružnicu Kampus u određenom vremenskom razdoblju, prilikom ovog mjerenja upitnikom su obuhvaćene dvije ciljane skupine korisnika: znanstveno-nastavno osoblje i studenti.

Upitnik je napravljen web alatom (Google Docs) u obliku dva obrasca na dva linka od kojih je jedan link s mrežnim mjestom upitnika poslan mailom na adrese znanstveno-nastavnog osoblja a drugi na adrese studenata koji su učlanjeni u knjižnicu tijekom 2020. do prosinca 2021. 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 2021. godine u trajanju od tjedan dana.

Ukupan broj znanstveno-nastavnog osoblja kojima je poslan upitnik bio je 68 od kojih je 30 ispitanika ispunilo upitnik (44 %). Ukupan broj studenata kojima je poslan upitnik je 850 od kojih je upitnik ispunilo 60 ispitanika (7%). 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

Evidencija zadovoljstva korisnika (znanstveno - nastavno osoblje) uslugama knjižnice		Godina: 2021.	
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	130	30	4,3
Ponuda knjižnične građe iz vašeg područja interesa	124	30	4,1
Radno vrijeme Knjižnice	147	30	4,9
Susretljivost i ljubaznost osoblja	150	30	5,0
Prostor Knjižnice	149	30	5,0
UKUPNO	700	150	4,7

Tablica 2. Prikaz rezultata mjerenja zadovoljstva studenata uslugama Podružnice Kampus

Evidencija zadovoljstva korisnika (studenata) uslugama knjižnice		Godina: 2021.	
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	256	60	4,3
Ponuda knjižnične građe iz vašeg područja interesa	241	60	4,0
Radno vrijeme Knjižnice	260	60	4,3
Susretljivost i ljubaznost osoblja	254	60	4,2
Prostor Knjižnice	268	60	4,5
UKUPNO	1279	300	4,3

Ponuda ispitne literature za kolegije koji se održavaju na sastavnicama (sveučilišni odjeli: Odjel za matematiku, Odjel za Fiziku, Odjel za informatiku, Odjel za biotehnologiju; Učiteljski fakultet; Sveučilišni studiji: Politehnika, Logopedija) za koje Podružnica vrši knjižničnu djelatnost ocijenjena je višom ocjenom nego u ispitivanju provedenom prije tri godine što je očekivano s obzirom da je Podružnica na godišnjoj razini aktivno provodi nabavu temeljem kontinuiranog evidentiranja neudovoljenih zahtjeva za posudbom pojedinih naslova odnosno primjercima knjiga te uvidom u popise potrebne ispitne literature. Nabava se financira sredstvima studentskih upisnina i manjim dijelom vlastitim sredstvima Sveučilišne knjižnice Rijeka.

Ponuda knjižnične građe iz područja interesa realno je niže ocijenjena od ponude ispitne literature 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 navedene sastavnice.

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. Unatoč pandemiji COVID-19 knjižnica je prilagodila poslovanje kako bi održala kvalitetu knjižničnih usluga, očuvala zdravlje korisnika i održala otvorenost 50 sati tjedno.

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