

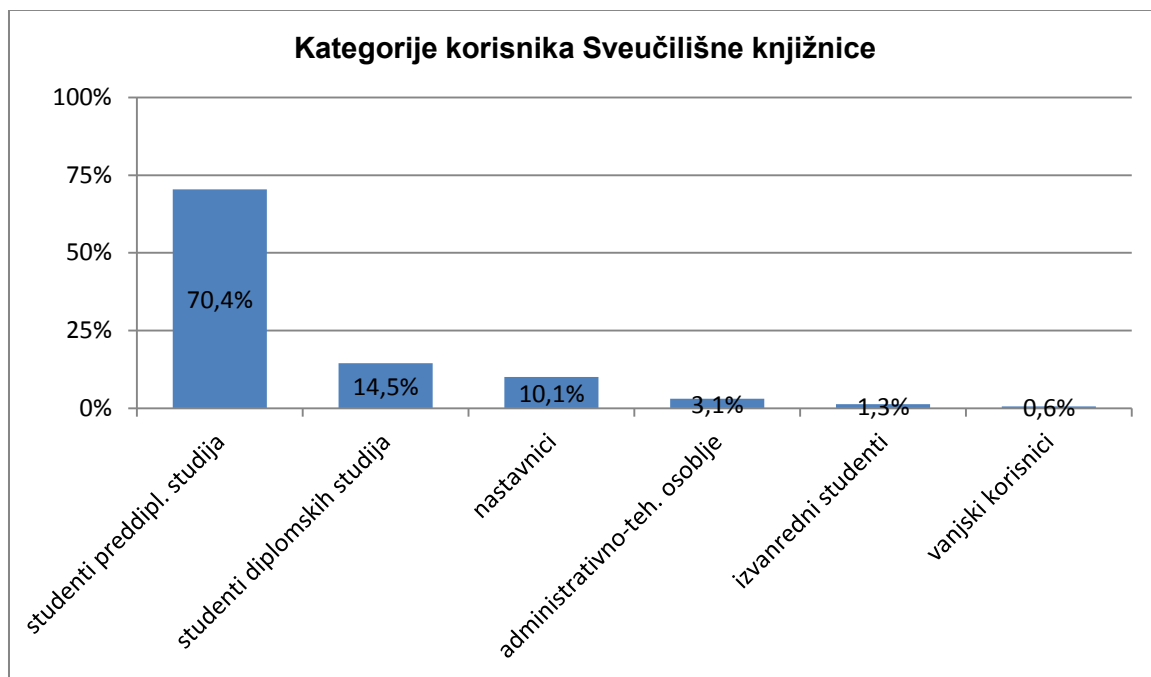
Ispitivanje zadovoljstva korisnika uslugama Sveučilišne knjižnice

Podaci prikupljeni u periodu veljača-ožujak 2013. godine

Broj obrađenih upitnika N=159

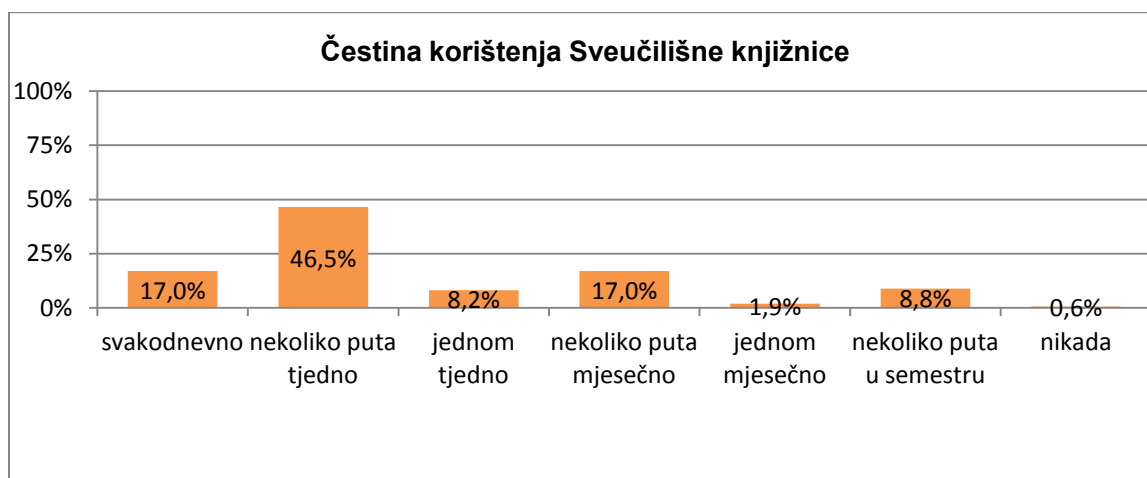
Obrada: Ured za osiguravanje kvalitete

Grafikon 1



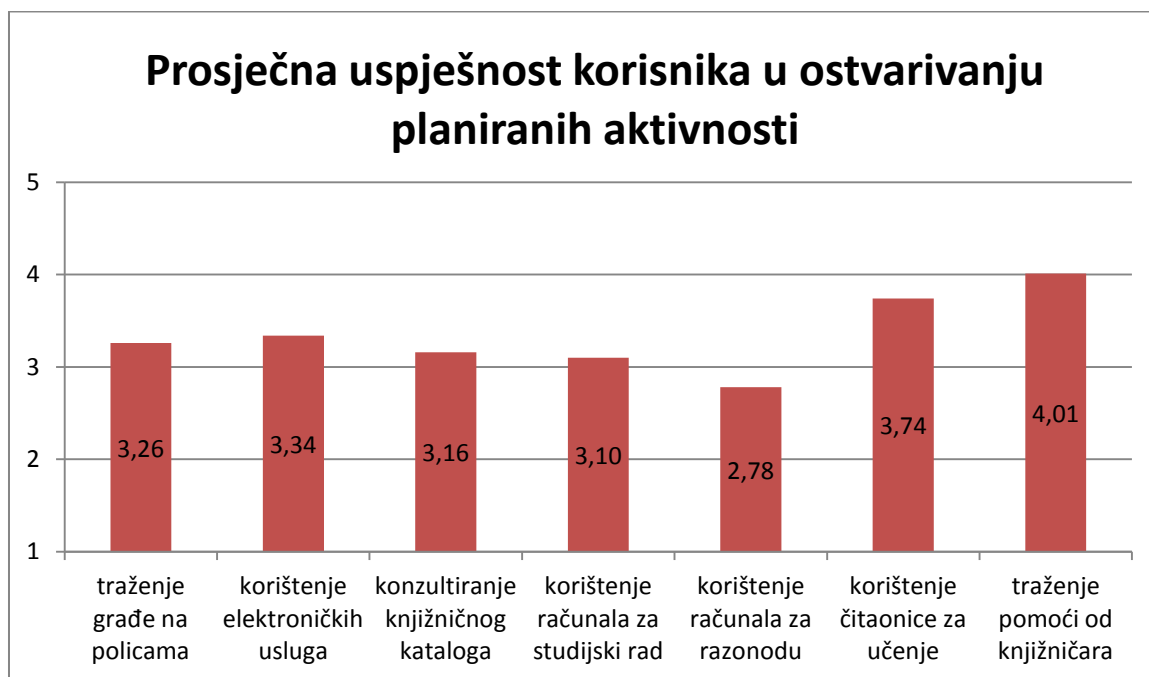
Najveći dio korisnika Sveučilišne knjižnice su studenti preddiplomskih studija (70,4%). Sljedeće kategorije, premda značajno slabije zastupljene, su studenti diplomskih studija i nastavnici. Administrativno-tehničko osoblje, izvanredni studenti i pogotovo vanjski korisnici su zastupljeni u zanemarivom broju.

Grafikon 2



Gotovo polovina anketiranih (46,5%) koristi Sveučilišnu knjižnicu nekoliko puta tjedno. 17% ispitanih knjižnicu posjećuje svakodnevno, odnosno nekoliko puta mjesečno.

Grafikon 3

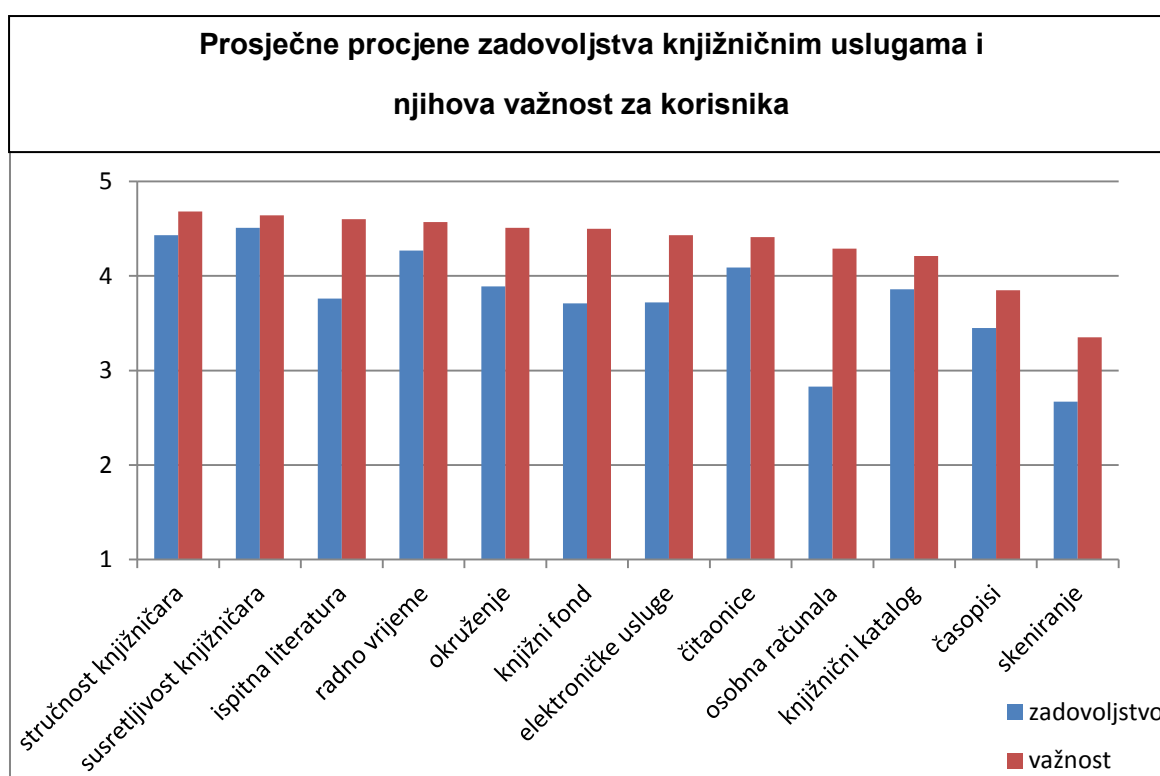


Napomena: Brojevi na skali imaju značenja:

1 – uopće ne; 2 – uglavnom ne; 3 – niti da niti ne; 4 – uglavnom da; 5 – u potpunosti da

Korisnici izvještavaju o relativno visokoj uspješnosti ostvarivanja planiranih aktivnosti u knjižnici. Najuspješnije procjenjuju aktivnost *Traženje pomoći od knjižničara* ($M=4,01$) i *Korištenje čitaonice za učenje* ($M=3,74$), a najlošije *Korištenje računala za razonodu* ($M=2,78$).

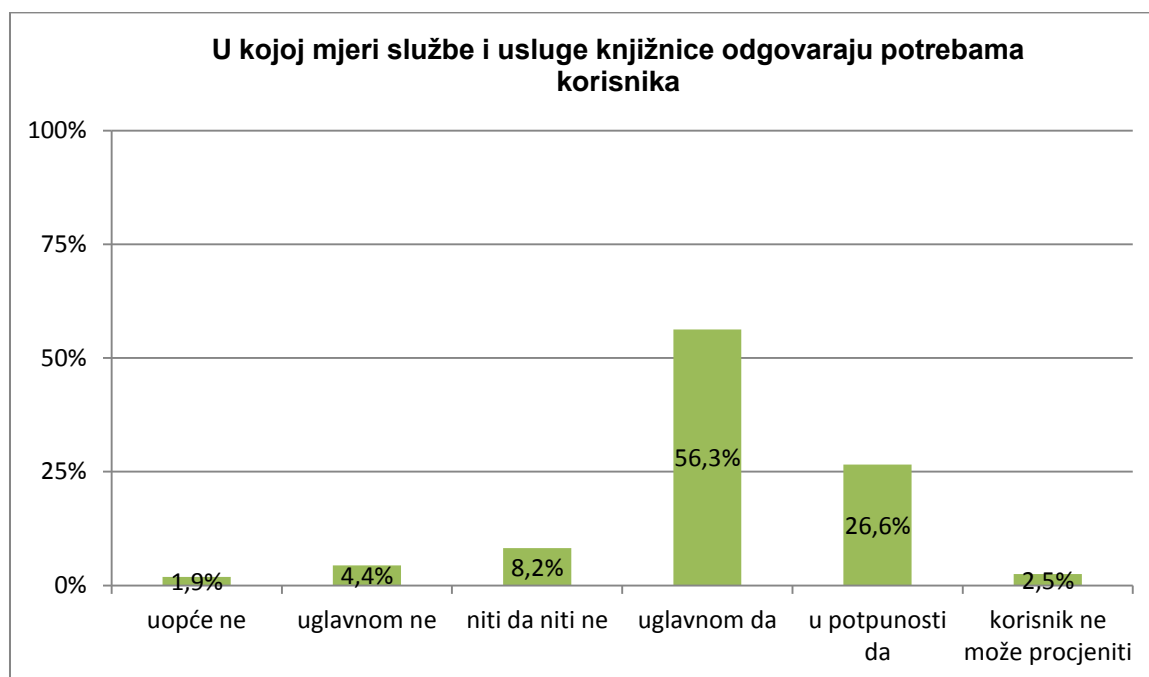
Grafikon 4



Kod procjenjivanja većine knjižničnih usluga korisnici izvještavaju o statistički značajno višoj razini važnosti pojedine usluge u odnosu na zadovoljstva istima. Razlika između važnosti i zadovoljstva najizraženija je kod usluge *Osobna računala (broj i funkcionalnost)*.

Kod usluga *Susretljivost knjižničara* i *Časopisi* statističkim analizama nisu utvrđene značajne razlike te možemo zaključiti da korisnici izvještavaju o podjednakoj razini važnosti tih usluga i njihovog zadovoljstva istima.

Grafikon 5



Više od polovine svih ispitanih (56,3%) procjenjuje da službe i usluge knjižnice odgovaraju njihovim potrebama. Iza njih slijede korisnici koji smatraju da navedeno u potpunosti odgovara njihovim potrebama (26,6%).

Prijedlozi korisnika za poboljšanje knjižničnih usluga:

- Produljiti radno vrijeme knjižnice (u popodnevnim satima, vikendom i u vrijeme trajanja ispitnih rokova) – *predložilo 12 korisnika*
- Nabaviti veći broj primjeraka knjiga koje su na popisima ispitnih literatura (postojeći broj je nedovoljan s obzirom na broj studenata) – *10 korisnika*
- Obnoviti knjižni fond (udžbenici, rječnici ...) – *9 korisnika*
- Omogućiti pristup većem broju skenera – *6 korisnika*
- Smanjiti buku u čitaonicama, te druge oblike ometanja rada – *6 korisnika*
- Omogućiti korištenje dodatnih prostorija (naročito za tihi rad) – *5 korisnika*

Ankete o zadovoljstvu knjižničnim uslugama provode se kontinuirano. Anketni listići su dostupni u Središnjoj knjižnici, Slavističkoj knjižnici, Knjižnici Odjela za talijanistiku, Knjižnici Odsjeka za francuski jezik, Knjižnici u Novom kampusu, Knjižnici Odjela za nastavničke studije u Gospiću i zbirke: Odjela za arheologiju, Odjela za povijest umjetnosti, Odsjeka za iberoromanske studije, Odjela za klasičnu filologiju. Prikupljanje i obrada provodi se periodično.