

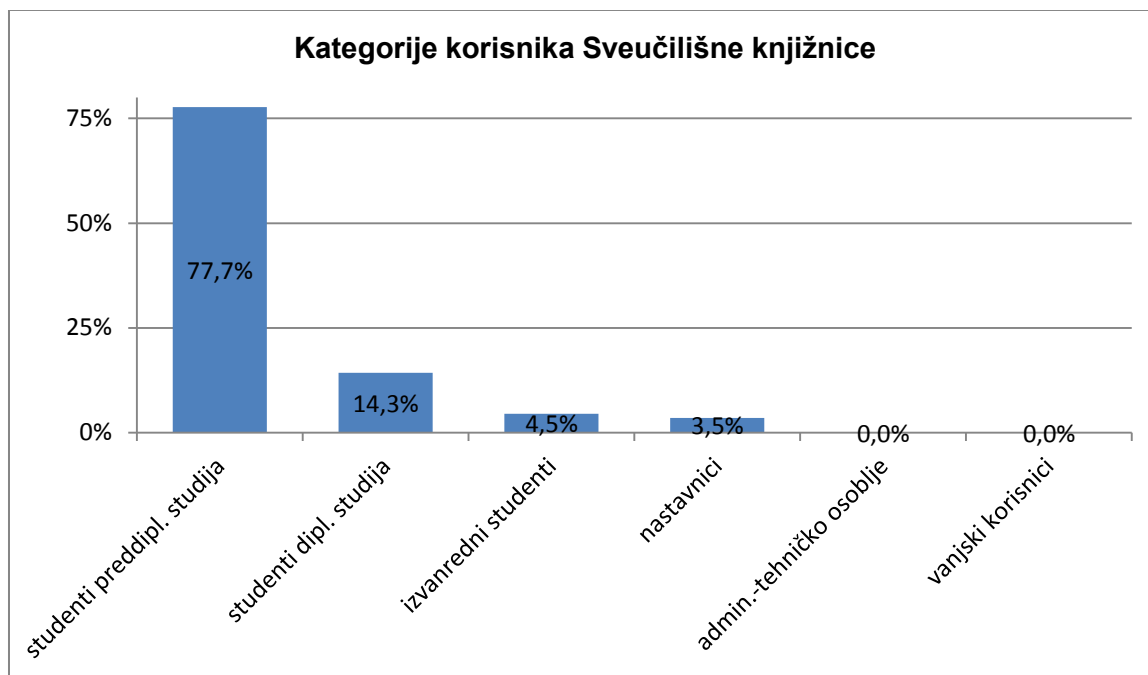
Ispitivanje zadovoljstva korisnika uslugama Sveučilišne knjižnice

Podaci prikupljeni do ožujka 2014. godine

Broj obrađenih upitnika N=113

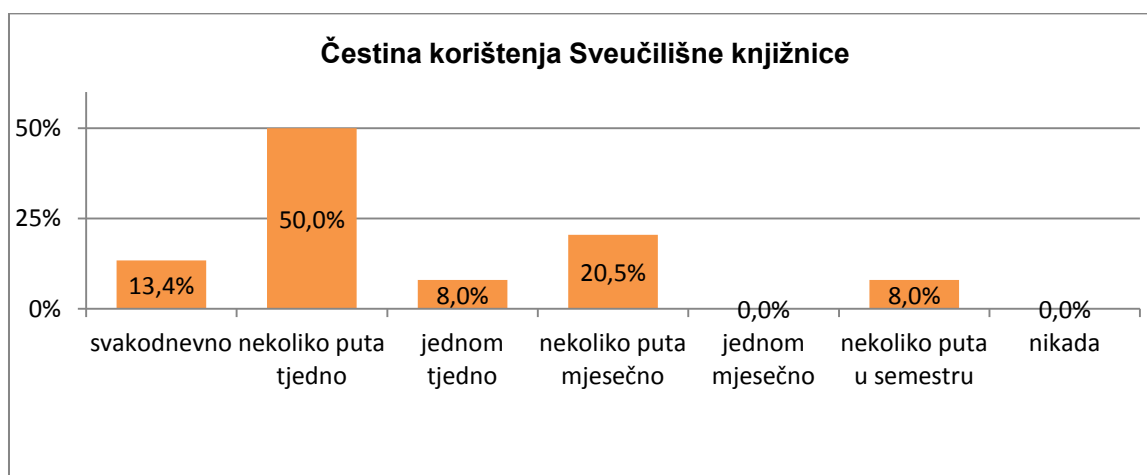
Obrada: Ured za osiguravanje kvalitete

Grafikon 1



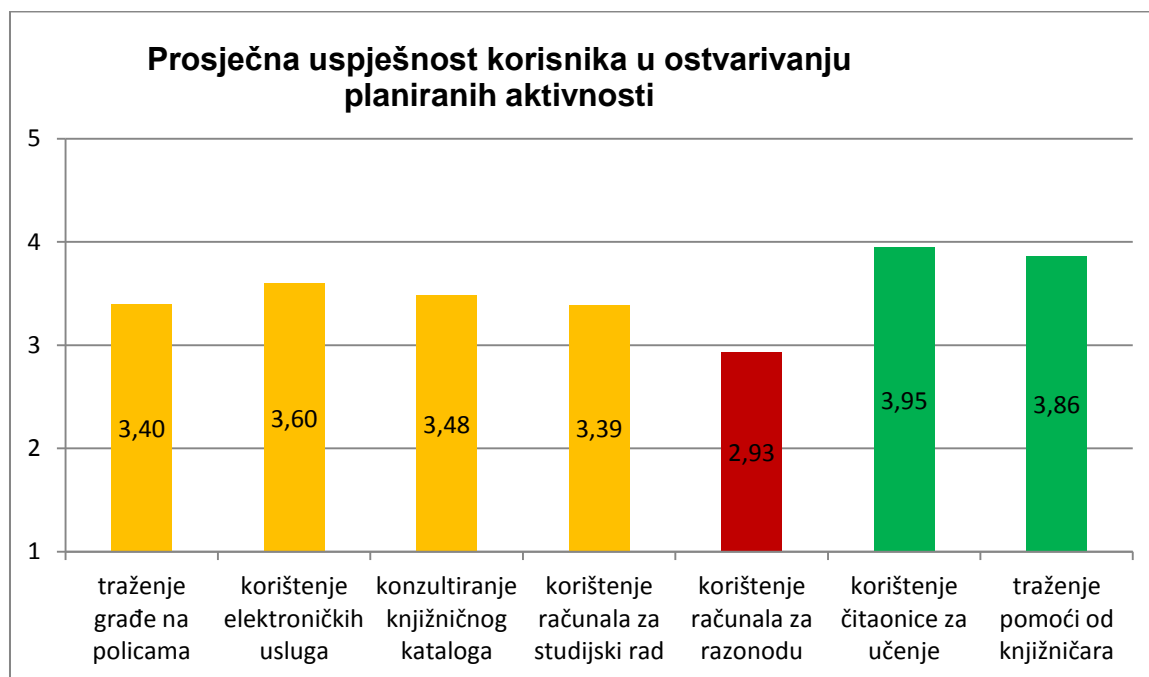
Najveći dio korisnika Sveučilišne knjižnice su studenti preddiplomskih studija (77,7%). Sljedeće kategorije, premda značajno slabije zastupljene, su studenti diplomskih studija, izvanredni studenti i nastavnici.

Grafikon 2



Polovina anketiranih (50,0%) koristi Sveučilišnu knjižnicu nekoliko puta tjedno. 20,5% ispitanih knjižnicu posjećuje 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

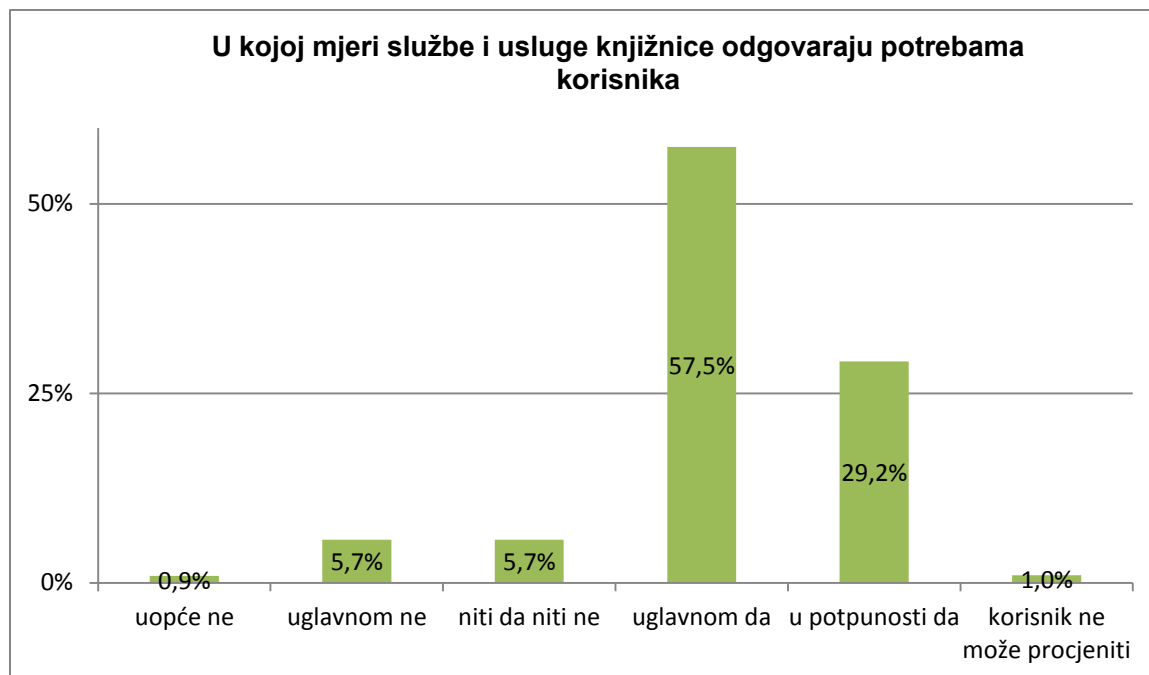
Utvrđeno je statistički značajno uspješnije *Korištenje čitaonice za učenje* i *Traženje pomoći od knjižničara* u odnosu na ostale navedene aktivnosti. Također je utvrđena statistički značajno slabija uspješnost *Korištenja računala za razonodu* u odnosu na sve ostale aktivnosti.

Grafikon 4



Prosječne vrijednosti važnosti pojedinih knjižničnih usluga niže su od pripadajućih prosječnih vrijednosti zadovoljstva korisnika tim uslugama. Analizom je utvrđeno da je zadovoljstvo i statistički značajno niže od vrijednosti kod 10 od 12 knjižničnih usluga. 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 (57,5%) procjenjuje da službe i usluge knjižnice odgovaraju njihovim potrebama. Iza njih slijede korisnici koji smatraju da navedeno u potpunosti odgovara njihovim potrebama (29,2%).

Prijedlozi korisnika za poboljšanje knjižničnih usluga:

- Nabaviti dodatne primjerke postojećih knjiga (posebno onih s popisa ispitne literature i lektire jer je postojeći broj nedovoljan s obzirom na broj studenata) – predložilo *13 korisnika*.
- Obnoviti knjižni fond stručnom literaturom (npr. Zingarellijev jednojezični talijanski rječnik), časopisima i građom za razonodu – prijedlog *6 korisnika*.
- Omogućiti dostupnost većeg broja računala i poboljšati njihovu funkcionalnost (ažurnije ih popravljati, ubrzati njihov rad, ukloniti *viruse*, omogućiti pristup bazi podataka *Muse*, instalirati dodatne programe) – predložilo *6 korisnika*.
- Prilagoditi radno vrijeme knjižnice potrebama studenata (pogotovo odjelnih knjižnica), te omogućiti korištenje knjižnice u noćnim satima – *5 korisnika*

Ankete o zadovoljstvu knjižničnim uslugama provode se kontinuirano.