

## Istraživanje zadovoljstva korisnika knjižnice Prehrambeno-tehnološkog fakulteta Osijek

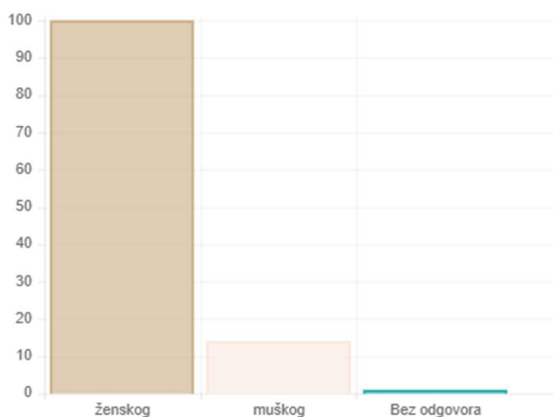
U svrhu procjene koliko su korisnici knjižnice PTF-a zadovoljni njenim uslugama te kako bi se napravila poboljšanja u radu provelo se online anketno ispitivanje: „Istraživanje zadovoljstva korisnika knjižnice Prehrambeno-tehnološkog fakulteta Osijek“. Anketa je bila anonimna. Anketna pitanja podijeljena su u 3 grupe. U prvoj grupi su općenita pitanja o ispitaniku, u drugoj grupi nalaze se pitanja o poznavanju knjižnice i njenih usluga dok se u trećoj grupi pitanja treba ocijeniti zadovoljstvo uslugama u knjižnici PTF-a. Anketa se provodila u razdoblju od 11.3. 2019. do 1.4. 2019. godine. Svi studenti PTFOS dobili su e-mail s poveznicom na online anketu <http://limesurvey.srce.hr/533449?lang=hr>.

Anketu je ispunio 116 ispitanika iz redova studenata

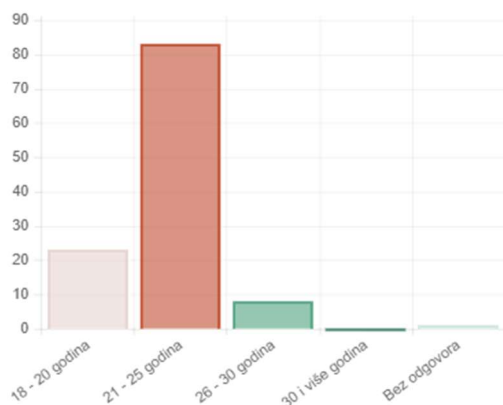
### ODGOVORI

#### I. Grupa pitanja

##### 1. Spol?

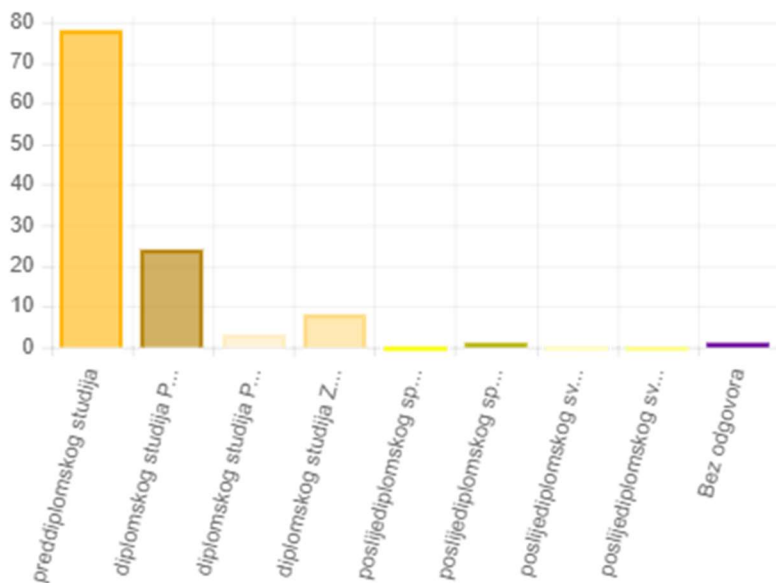


##### 2. Dob?

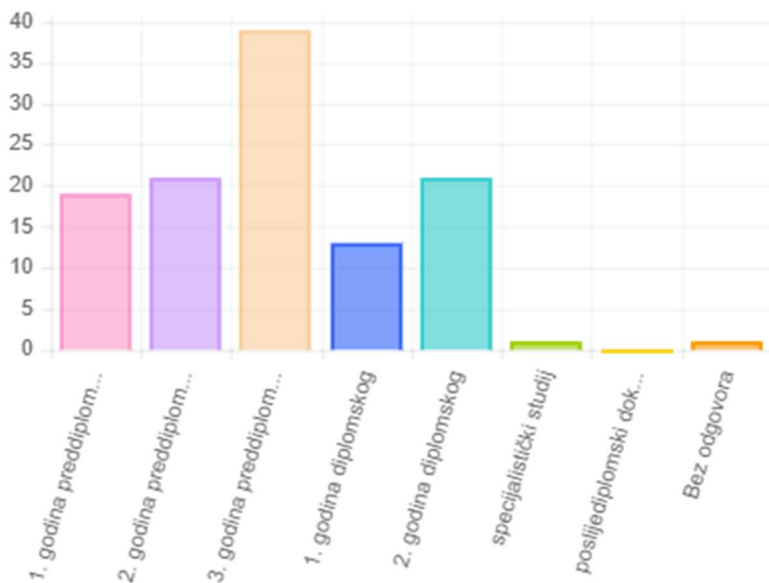


### Istraživanje zadovoljstva korisnika knjižnice Prehrambeno-tehnološkog fakulteta Osijek

3. Vi ste student:



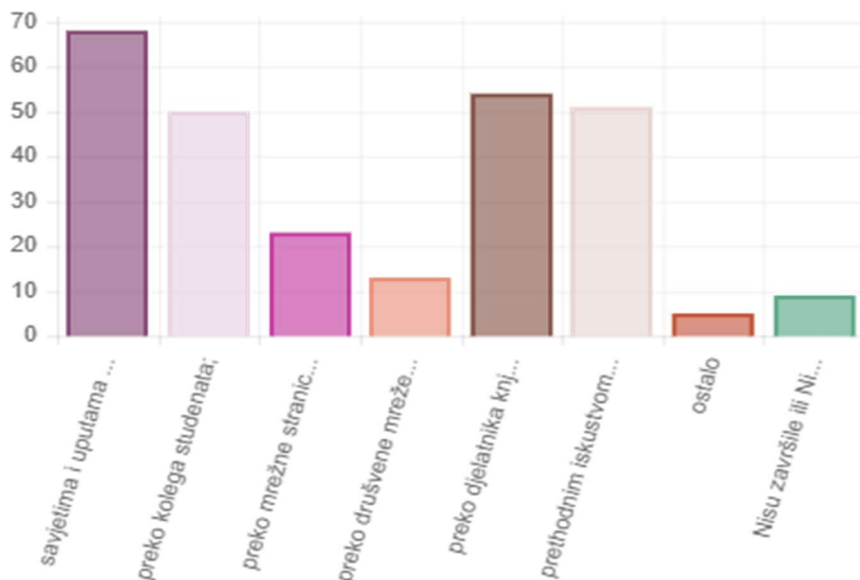
4. Koja ste godina studija?



Istraživanje zadovoljstva korisnika knjižnice Prehrambeno-tehnološkog fakulteta Osijek

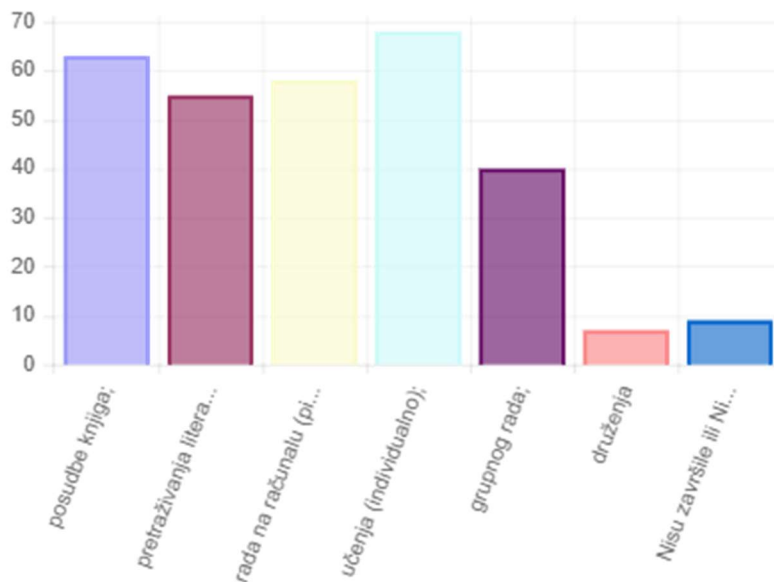
**II. Grupa pitanja**

5. Na koji ste način upoznati s knjižničnim uslugama? (moguće više odgovora)



68 korisnika (58,62 %)s knjižničnim uslugama upoznati su savjetima i uputama nastavnog osoblja iz čega je vidljiva dobra suradnja znanstveno-nastavnog osoblja i knjižničara PTFOS.

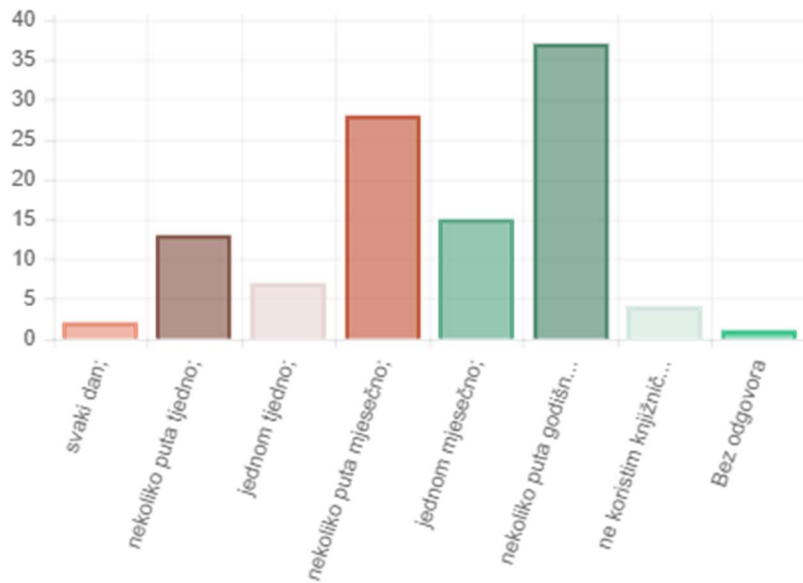
6. Knjižnične usluge koristite radi? (moguće više odgovora)



Obzirom na mogućnost više odgovora u ovom pitanju vidljivo je da korisnici knjižnične usluge koristite najviše radi posudbe, učenja i rada na računalu (preko 50 %) dok usluge pomoći pretraživanja literature koristi 47,41 % korisnika.

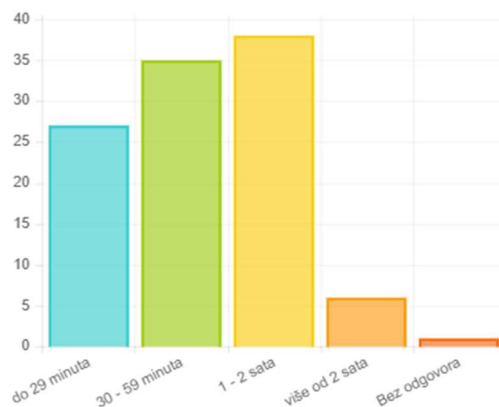
### Istraživanje zadovoljstva korisnika knjižnice Prehrambeno-tehnološkog fakulteta Osijek

#### 7. Koliko često koristite knjižnične usluge knjižnice PTF-a?



Najveći broj ispitanika koristi knjižnične usluge nekoliko puta godišnje (31,90 %) inekoliko puta tjedno (24,14 %). Iz ovog odgovora vidljivo je da knjižnica PTFOS treba potaknuti korisnike da prostor i usluge knjižnice koriste češće kroz više obavijesti kako na različitim društvenim mrežama tako i kroz organiziranje različitih događanja u knjižnici.

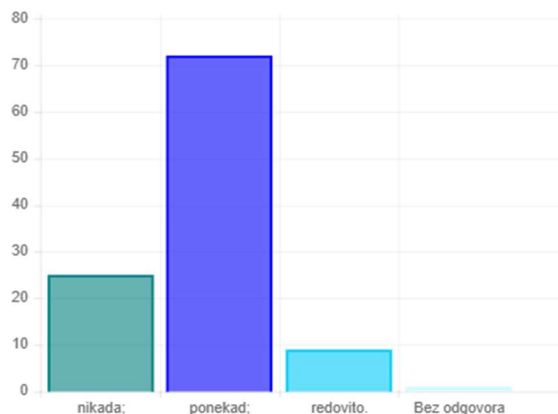
#### 8. U najvećem broju slučajeva, koliko dugo traje vaš posjet knjižnici PTF-a?



Preko 30 % ispitanika u knjižnici boravi do dva sata.

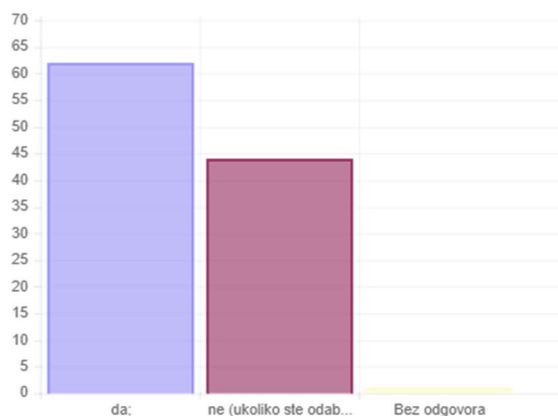
Istraživanje zadovoljstva korisnika knjižnice Prehrambeno-tehnološkog fakulteta Osijek

9. Koliko često tražite pomoć knjižničara PTF-a?



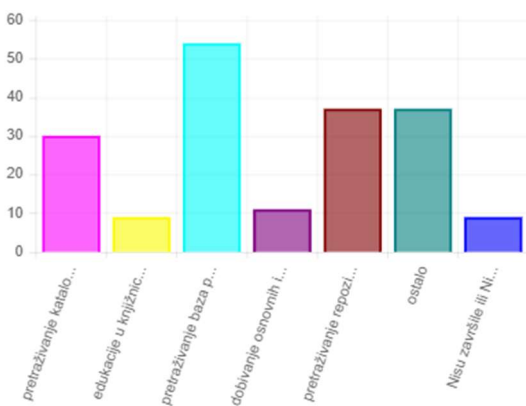
Obzirom na razloge dolaska u knjižnicu 62,07 % korisnika ponekad traže pomoć knjižničara.

10. Koristite li mrežne stranice knjižnice PTF-a?



Na mrežnim stranicama knjižnice PTFOS nalaze različite informacije i poveznice koje studentima pomažu i olakšavaju kako učenje tako i pretragu literature odgovor da se 37,93 % korisnika ne koristi istima je zabrinjavajući ali može se objasniti da studenti prve i druge godine preddiplomskog studija imaju informaciju o postojanju knjižnice, a da se prve radionice o uslugama knjižnice provode krajem četvrog semestra preddiplomskog studija.

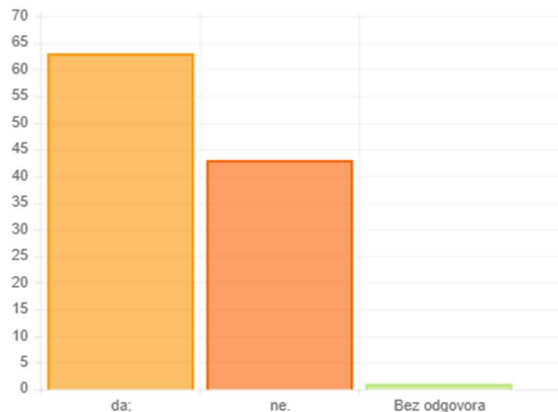
11. Ukoliko koristite mrežne stranice, koji su Vaši razlozi korištenja? (moguće više odgovora)



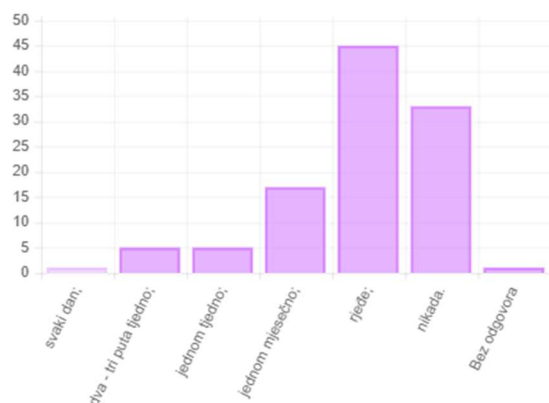
### Istraživanje zadovoljstva korisnika knjižnice Prehrambeno-tehnološkog fakulteta Osijek

Najčešći razlog korištenja mrežne stranice je pretraživanje relevantnih izvora informacija koje su dostupne na istima.

#### 12. Znete li da knjižnica PTF-a ima Facebook stranicu?

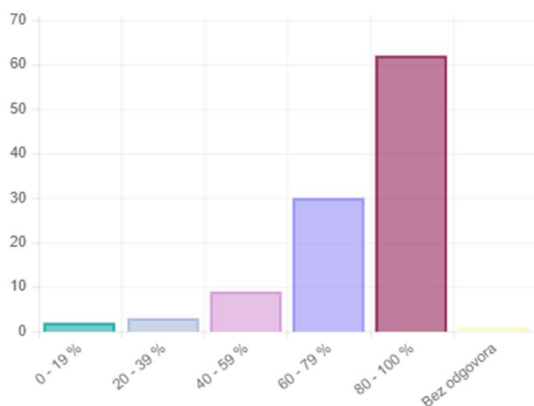


#### 13. Koliko se često koristite bazama podataka koje se nalaze na web stranici knjižnice PTF-a:



Ispitanici pretražuju baze podataka nekoliko puta godišnje.

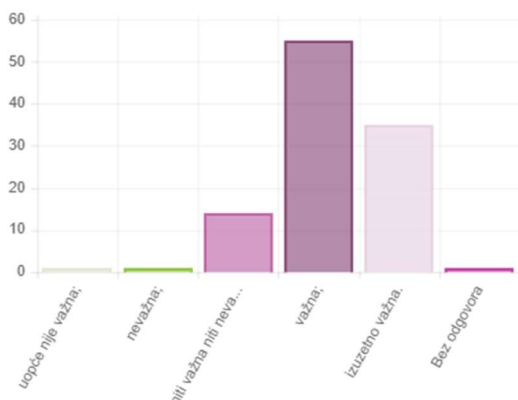
#### 14. U kojem postotku knjižnica PTF-a zadovoljava Vaše informacijske potrebe? Molimo Vašu procjenu.



### Istraživanje zadovoljstva korisnika knjižnice Prehrambeno-tehnološkog fakulteta Osijek

Preko 50 % ispitanika odgovorilo je da knjižnica PTF-a zadovoljava njihove informacijske potrebe 80 – 100 %.

15. Smatrate li da je knjižnica važna za vaš osobni, stručni i akademski razvoj i koliko je važna?



Iz odgovora na pitanje o važnosti knjižnice za osobni, stručni i akademski razvoj vidljivo je da su ispitanici svjesni korisnosti usluga i informacija koje dobivaju u knjižnici PTFOS.

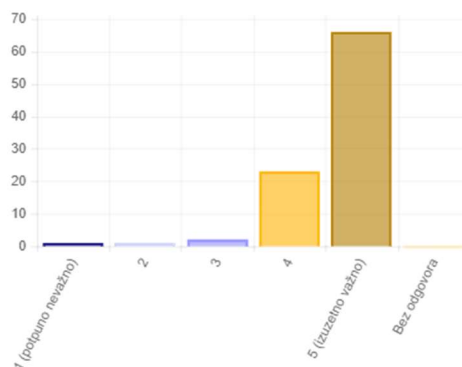
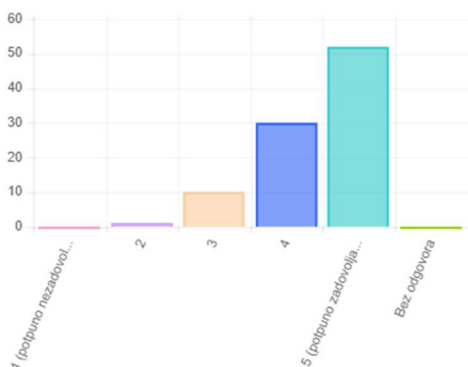
### III. Grupa pitanja

*U narednim pitanjima molimo Vas da ocijenite vlastito zadovoljstvo pojedinačnim uslugama koje Vaša knjižnica pruža. Ocjene označavaju sljedeće: 1-potpuno nezadovoljan, 2-nezadovoljan, 3 niti nezadovoljan niti zadovoljan, 4-zadovoljan, 5-potpuno zadovoljan.*

16. Ocijenite svoje zadovoljstvo knjižničnom građom u Knjižnici PTF-a!

Uputa: a) Na lijevoj strani ocijenite **koliko ste zadovoljni** određenom knjižničnom građom.  
b) Na desnoj strani ocijenite **koliko Vam je važna** određena knjižnična građa (Ukoliko neku od građe nikada niste koristili, molimo, preskočite taj odgovor!)

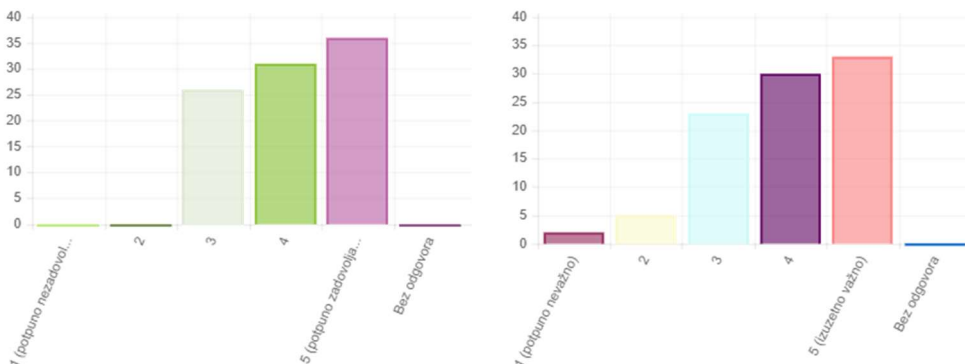
obvezna literatura:



### Istraživanje zadovoljstva korisnika knjižnice Prehrambeno-tehnološkog fakulteta Osijek

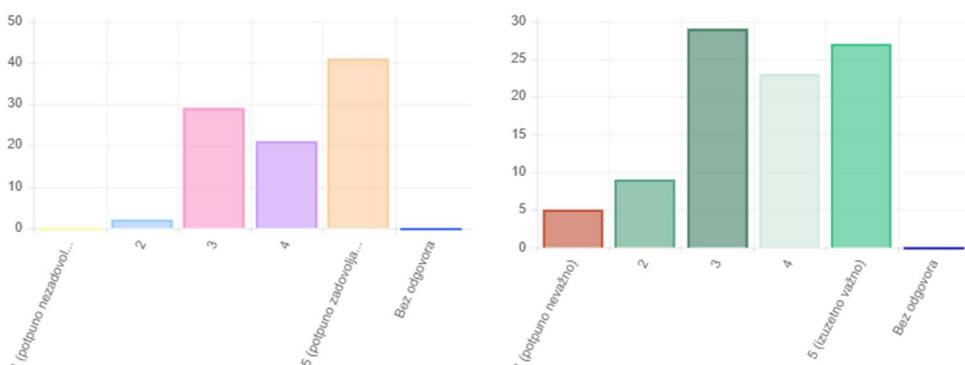
Ispitanici su potpuno zadovoljni obveznom literaturom i smatraju da im je izuzetno važna tijekom njihovog studiranja.

*dopunska literatura:*



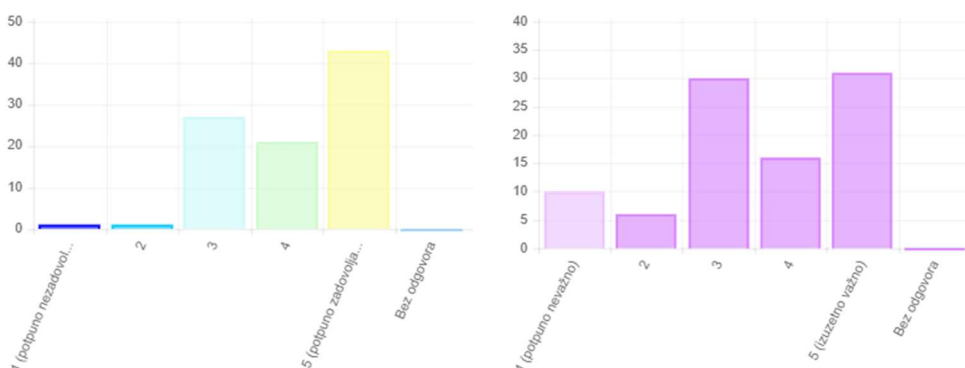
Preko 75 % ispitanika potpuno su zadovoljni ili zadovoljni dopunskom literaturom, a preko 70 % smatraju da im je izuzetno važna ili važna tijekom njihovog studiranja dok njih 19 % smatra da im nije važna ali ni nevažna.

*referentna zbirka:*



Više od 50 % ispitanika potpuno su zadovoljni ili zadovoljni referentnom zbirkom u knjižnici. Preko 40 % ispitanika smatra da im je referentna zbirka izuzetno važna ili važna tijekom njihovog studiranja dok njih 25 % smatra da im nije važna ali ni nevažna.

*znanstveni časopisi:*

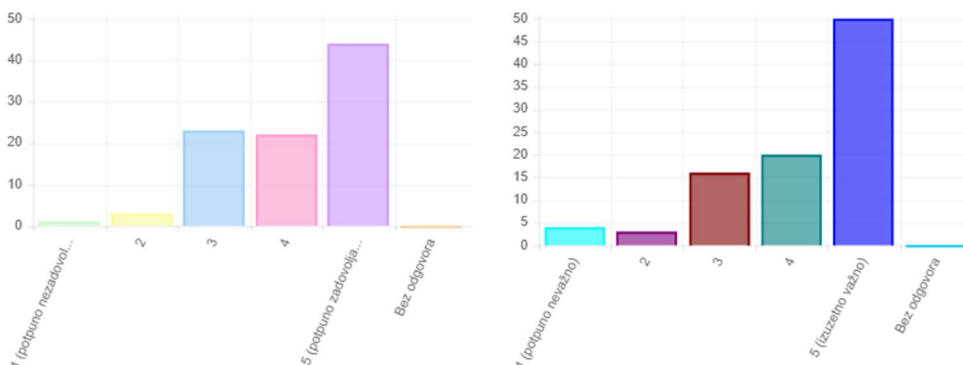




### Istraživanje zadovoljstva korisnika knjižnice Prehrambeno-tehnološkog fakulteta Osijek

Najveći broj ispitanika potpuno su zadovoljni brojem naslova časopisa u knjižnici PTFOS, ali velikoj većini nije važna ali ni nevažna zbirka periodike, razlog tomu je vjerojatno dostupnost online časopisa.

*literatura za znanstveno-istraživački rad:*



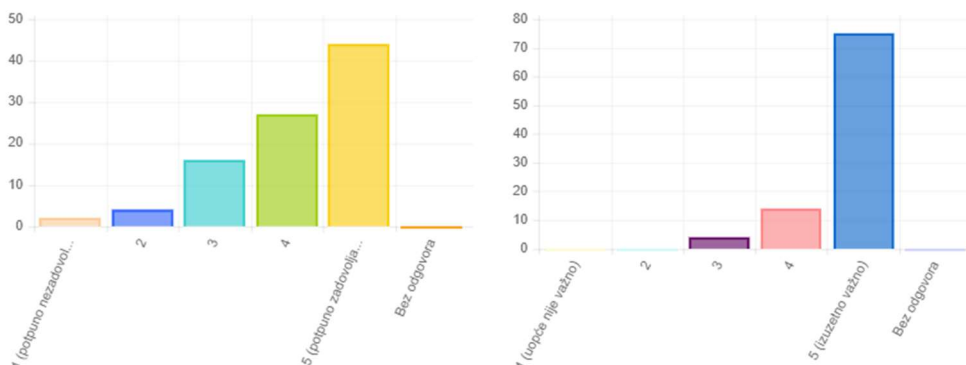
Dostupnu literaturu za znanstveno-istraživački rad većina ispitanika je ocijenila potpunim zadovoljstvom i velikom važnošću što se može obrazložiti svjesnosti studenata u uključivanje u istraživanja koja se provode na PTFOS.

17. Molimo, iskažite svoje zadovoljstvo sljedećim knjižničnim uslugama:

*Uputa:* a) Na lijevoj strani ocijenite **koliko ste zadovoljni** određenom uslugom.

b) Na desnoj strani ocijenite **koliko Vam je važna** određena usluga. (Ukoliko neku od usluga nikada niste koristili, molimo, preskočite taj odgovor!)

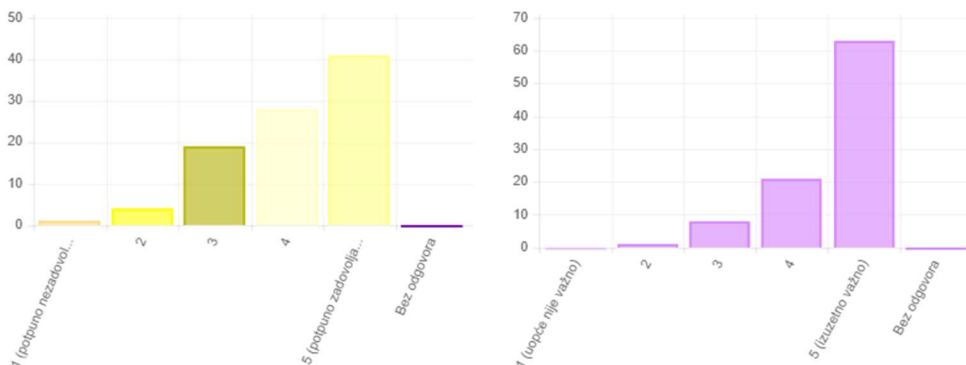
*čitaonica (udobnost, atmosfera, buka, rasvjeta):*



70 % ispitanika zadovoljno je ili vrlo zadovoljno prostorom čitaonice i smatraju da je izuzetno važan.

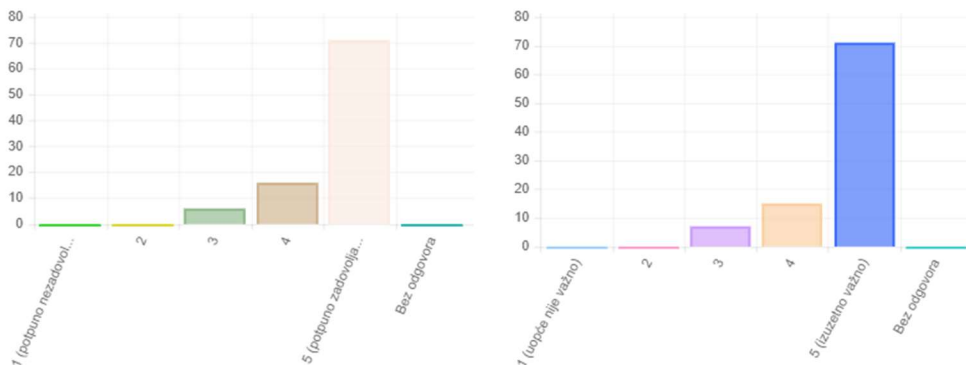
Istraživanje zadovoljstva korisnika knjižnice Prehrambeno-tehnološkog fakulteta Osijek

računalna opremljenost knjižnice:



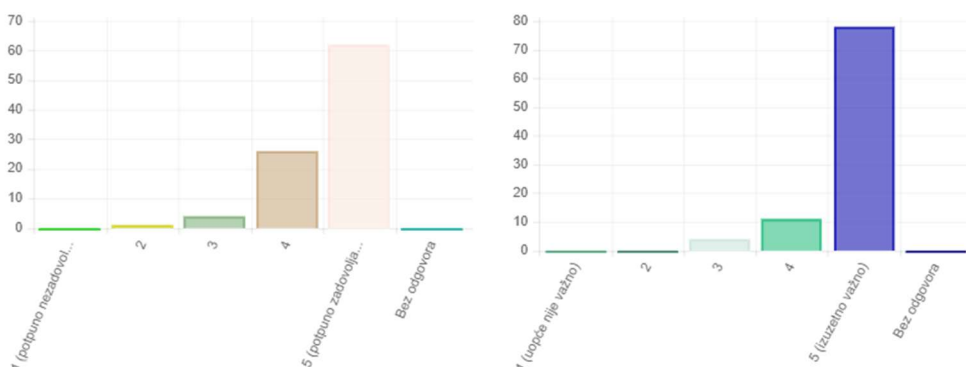
70 % ispitanika zadovoljno je ili vrlo zadovoljno računalnom opremljenosti knjižnice i smatraju da je izuzetno važna.

brzina dobivanja usluge:



80 % ispitanika zadovoljno je ili vrlo zadovoljno brzinom dobivanja usluge i smatraju da je izuzetno važna.

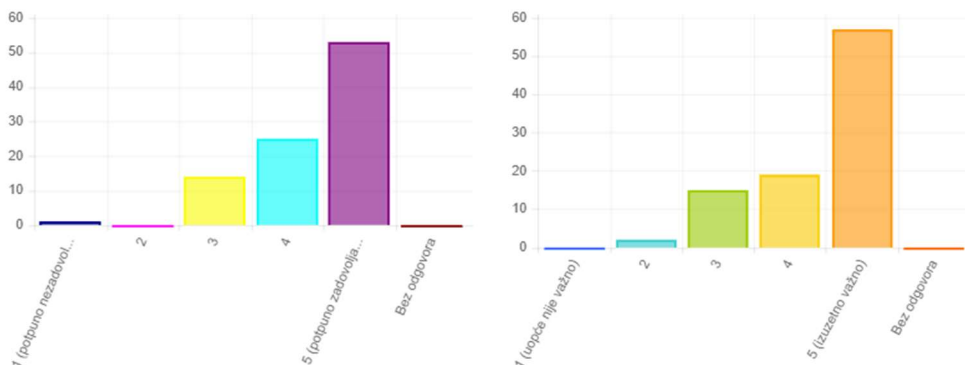
korisnost dobivenog materijala:



Preko 75 % ispitanika zadovoljno je ili vrlo zadovoljno korisnosti dobivenog materijala i smatraju da je usluga izuzetno važna.

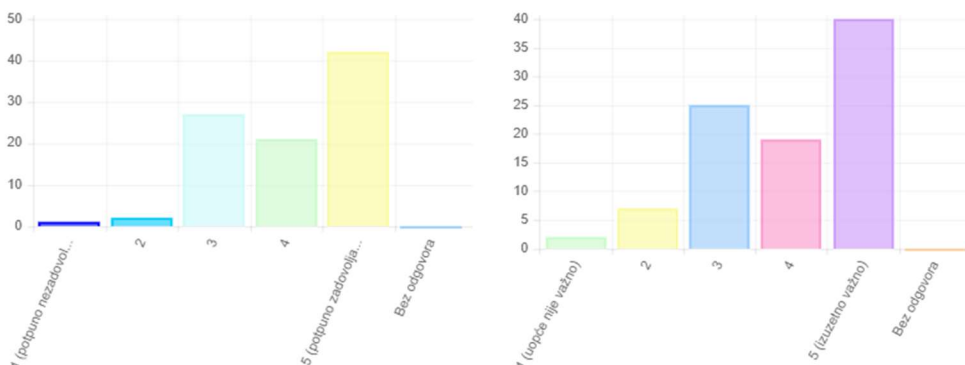
### Istraživanje zadovoljstva korisnika knjižnice Prehrambeno-tehnološkog fakulteta Osijek

*organizacija knjižnične građe (knjige, časopisi):*



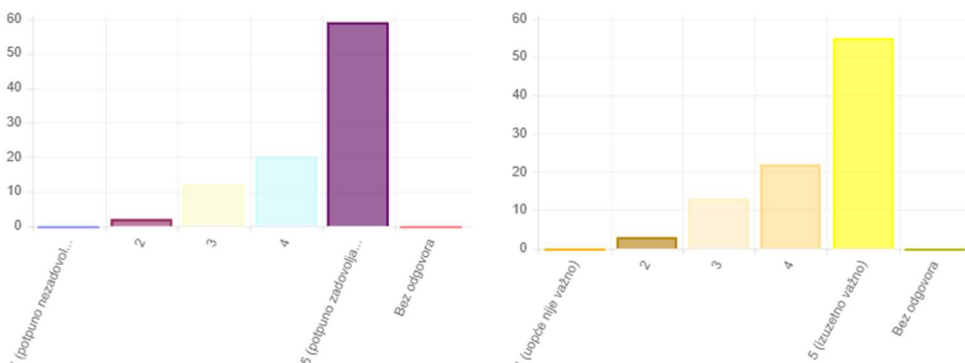
80 % ispitanika smatraju da je izuzetno važna organizacija knjižnične građe kako bi mogli samostalno pretraživati knjižničnu građu te su zadovoljni je ili vrlo zadovoljni organizacijom iste.

*međuknjižnična posudba (usluga kojom se iz knjižnica u zemlji i inozemstvu posuđuje stručna građa koju ne posjeduje knjižnica PTF-a):*



Preko 70 % ispitanika koristilo se uslugom međuknjižnične posudbe te su zadovoljni ili potpuno zadovoljni, a više od 60 % smatraju da je ta usluga važna ili vrlo važna.

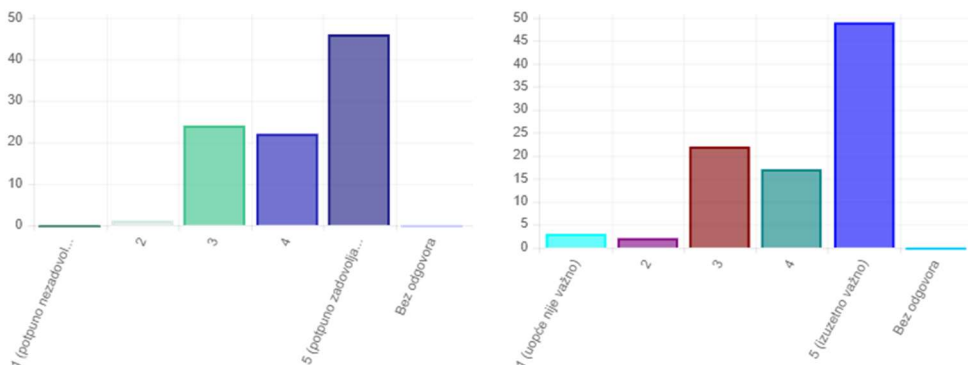
*referentna služba (odgovor na informacijske upite):*



80 % ispitanika zadovoljno je ili vrlo zadovoljno uslugom referentne službe i smatraju da je to izuzetno važna usluga.

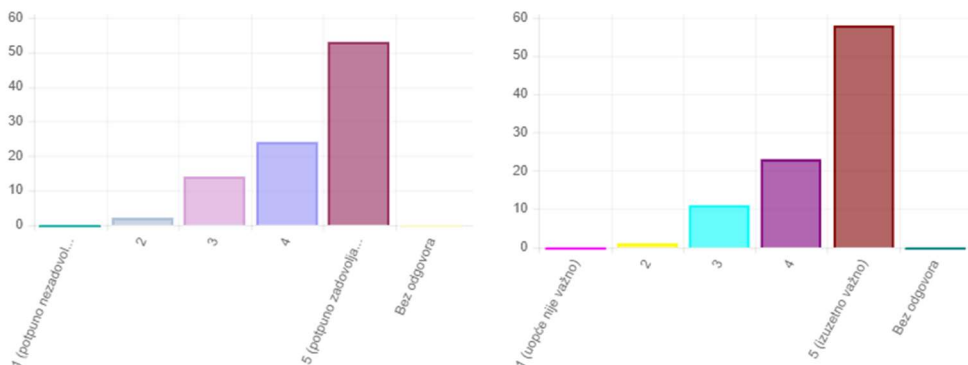
### Istraživanje zadovoljstva korisnika knjižnice Prehrambeno-tehnološkog fakulteta Osijek

online katalog (funkcionalnost, lakoća korištenja, jasnoća informacija):



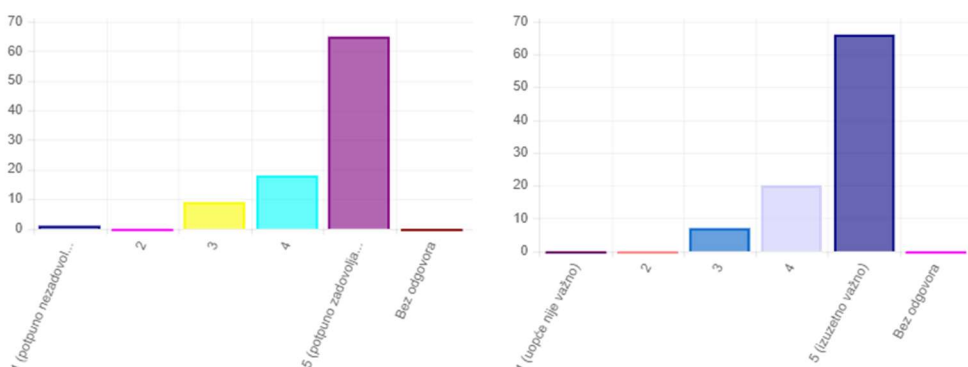
80 % ispitanika zadovoljno je ili vrlo zadovoljno online katalogom i smatraju da je to izuzetno važna usluga.

dostupnost baza podataka:



80 % ispitanika zadovoljno je ili vrlo zadovoljno dostupnošću baza podataka i smatraju da je to izuzetno važna usluga.

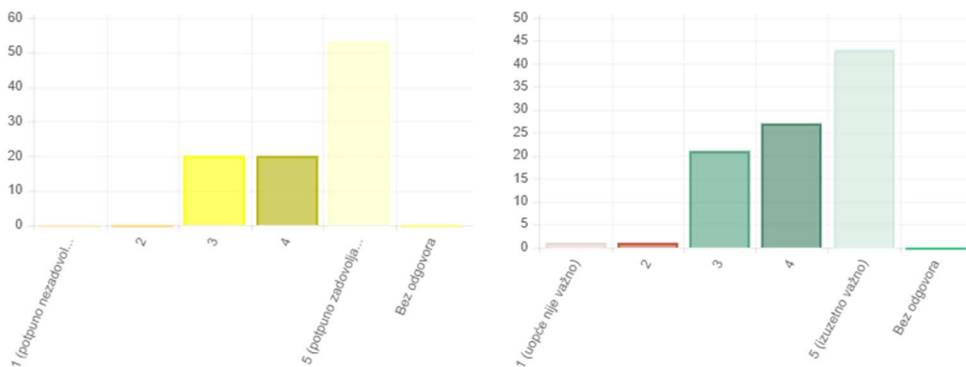
radno vrijeme knjižnice:



80 % ispitanika zadovoljno je ili vrlo zadovoljno radnim vremenom knjižnice i smatraju da je to izuzetno važna usluga.

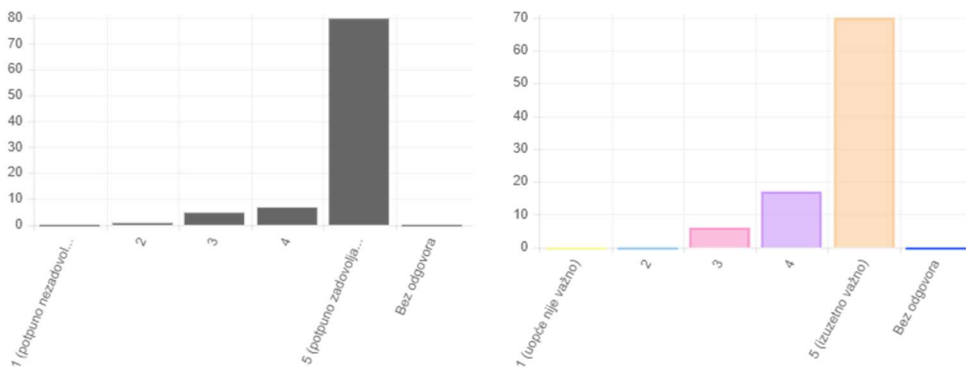
### Istraživanje zadovoljstva korisnika knjižnice Prehrambeno-tehnološkog fakulteta Osijek

*mrežna stranica knjižnice:*



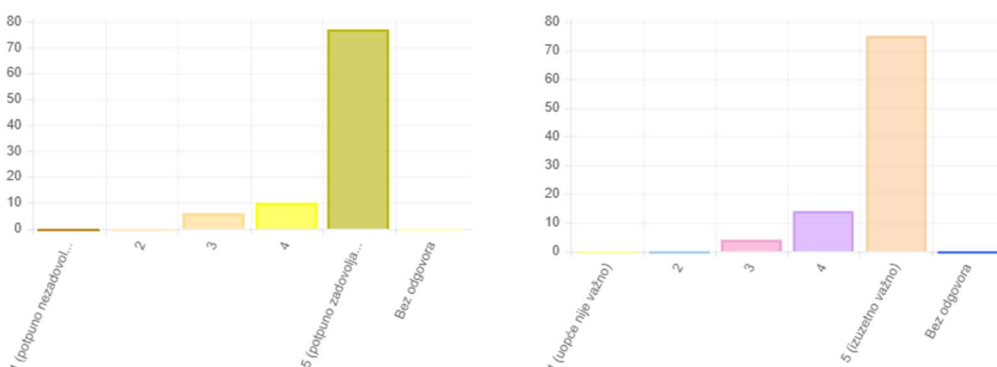
80 % ispitanika zadovoljno je ili vrlo zadovoljno mrežnom stranicom knjižnice i smatraju da je to izuzetno važna usluga.

*kompetencija i stručnost osoblja:*



80 % ispitanika zadovoljno je ili vrlo zadovoljno kompetencijama i stručnošću osoblja i smatraju da je to izuzetno važno.

*susretljivost i ljubaznost osoblja:*



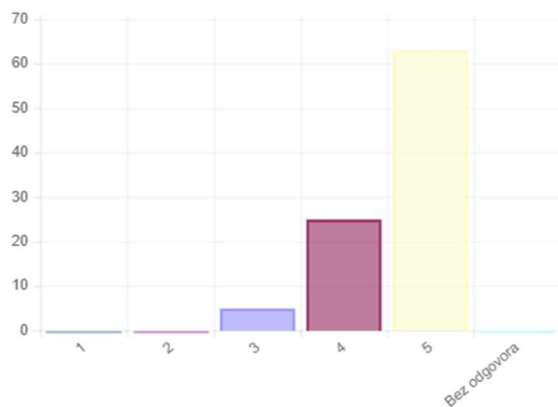
80 % ispitanika zadovoljno je ili vrlo zadovoljno susretljivošću i ljubaznošću osoblja i smatraju da je to izuzetno važno.

### Istraživanje zadovoljstva korisnika knjižnice Prehrambeno-tehnološkog fakulteta Osijek

18. Na osnovu dosadašnjeg Vašeg iskustva u korištenju knjižnice PTF-a, kako biste ocijenili zadovoljstvo uslugama Knjižnice PTF-a u cjelini?

*Uputa: Zaokružite ocjenu u rasponu od 1-5, pri čemu 1 označava da ste potpuno nezadovoljni, a 5 da ste potpuno zadovoljni.*

Aritmetička sredina 4.62 Standardna devijacija 0.59



19. Biste li usluge ove knjižnice preporučili drugim pripadnicima osječkog sveučilišta?

