

*KNJIŽNICA*

<https://www.pfri.uniri.hr/web/hr/knjiznica.php>

Predmet: Analiza ankete o zadovoljstvu korisnika radom Knjižnice za akademsku godinu 2023./2024.

Na temelju Poslovnika kvalitete u poslovnom procesu Procjena zadovoljstva korisnika radom službi podrške (PP-47 od 12. 2. 2024.) provedena je anketa u vremenu od 29. travnja do 8. svibnja 2024.

U odnosu na prethodne godine ovoj anketi dodana su još dva pitanja vezano za alate umjetne inteligencije tako da je upitnik o zadovoljstvu pruženom uslugom imao 14 pitanja, od toga je na 6 bilo moguće dati više odgovora, u 14. točki studenti su imali mogućnosti iznijeti svoje prijedloge i primjedbe.

U anketi je sudjelovalo 100 studentica i studenata (dalje studenti). Po broju studenata koji posjećuju Knjižnicu prema studijskim smjerovima na prvom mjestu su i dalje studenti Nautike i tehnologije pomorskog prometa, na drugom mjestu su studenti smjera Elektroničke i informatičke tehnologije u pomorstvu. Prema odgovorima o smjeru i godini studiranja nije jasno što se dogodilo s studentima smjera Tehnologija i organizacija prometa s obzirom da nemamo zabilježen niti jedan dolazak, a istovremeno imamo 10 anketnih upitnika u kojima nije naveden studijski program. Za pretpostaviti je da je nekoliko studenata pripadalo tom smjeru.

Nautika i tehnologija pomorskog prometa (38)

Elektroničke i informatičke tehnologije u pomorstvu (24)

Logistika i menadžment u pomorstvu i prometu (17)

Brodostrojarstvo (9)

Promet i mobilnost (2)

Tehnologija i organizacija prometa (0)

Studijski program nije naveden (10).

Što se tiče godine studiranja, Knjižnicu najviše posjećuju studenti preddiplomskog studija i to druga i treća godina (24, 24). Na pitanje o učestalosti posjeta Knjižnici, najviše studenata u Knjižnicu dolazi nekoliko puta tjedno (31), veći broj u Knjižnicu dolazi nekoliko puta mjesečno. Možemo reći da se učestalost dolazaka pojačala s obzirom da je u prethodnoj anketi najveći broj ispitanika odgovorilo: nekoliko puta mjesečno. Broj sati i ove godine je potvrdio da studenti provedu od jedan do dva sata po dolasku.

Sljedeće pitanje odnosilo se na usluge zbog kojih studenti dolaze u Knjižnicu. Studenti su mogli izabrati više odgovora te su rezultati vrlo slični prošlogodišnjim. Od ponuđenih odgovora, Knjižnica se najviše koristi kao prostor za učenje individualno ili grupno (65) te za pristup online sadržajima kolegija (48). Nešto se smanji broj studenata koji u Knjižnicu dolaze zbog posudbe knjižnične građe (22), dok je broj studenata koji koriste uslugu pretraživanja literature ostao gotovo isti (35). Ova usluga u dijelu ankete o elektroničkim uslugama bit će bolje prepoznata i vrjednovana. U ovom pitanju imamo i nekoliko dopisanih odgovara kao razloga dolaska u Knjižnicu: usluga printanja, izrada prezentacija.

Pitali smo dalje koju vrstu knjižnične građe studenti najčešće traže, iz odgovora na ovo pitanje vidljiv je skoro ujednačen broj posudbe tradicionalne, tiskane i preuzimanja elektroničke građe, međutim i lagani porast preuzimanja elektroničkih izvora u odnosu na tradicionalne. U vezi s prethodnim većina studenata je vrlo zadovoljna i zadovoljna ponudom naslova obvezne literature i elektroničke građe.

Šesto pitanje odnosilo se na članstvo naših studenata u drugim knjižnicama.

Iz odgovora je razvidno da su studenti u još većem broju u odnosu na prethodne godine vezani samo za Knjižnicu Pomorskog fakulteta (74). Za pretpostaviti je da sama Knjižnica uslugama koje pruža zadovoljava potrebe korisnika. U Gradsku knjižnicu Rijeka učlanjeno je 17 anketiranih dok u Sveučilišnu knjižnicu odlazi 9 studenata. Interesantno je da je broj studenata koji koriste usluge Gradske knjižnice godinama veći u odnosu na one koji koriste usluge Sveučilišne knjižnice.

U sljedećem pitanju zanimalo nas je na koji način, studenti dolaze do naslova koji ih zanima. Broj studenta koji traže pomoć knjižničara je 64, dok je broj samostalnih pretraživanja online katalog u laganom porastu (37). Ovi brojevi signaliziraju pozitivan trend u povećanoj razini informacijske pismenosti studenta, većoj zainteresiranosti u korištenju dostupnih alata kao i pristupačnost i čitljivosti tih alata.

Analizom 8. pitanja koje se odnosilo na elektroničke usluge, usluge na daljinu, vidljivo je da se i dalje najviše koristi usluga tematskog pretraživanja za potrebe izrade ocjenskih radova (33). Interesantno je da 30 ispitanika koristi uslugu pretraživanja e-izvora što znači da samostalno pretražuju dostupne baze podataka, dok 19 studenata rok posudbe za posuđenu građu produžava mailom. Ostale elektroničke usluge, traženje potvrde o statusu korisnika, slanje skeniranog sadržaja te rezervaciju naslova koristi manji broj studenata iako bismo iskustveno mogli zaključiti da gotovo svi studenti koji završavaju obrazovni ciklus traže skeniranu potvrdu o statusu od Knjižnice, međutim ujedno se manji broj korisnika te usluge može opravdati vremenom provedbe ankete kao i strukturom anketiranih.

Što se tiče ocjena pojedinih usluga, najvišu ocjenu imaju: usmeni odgovori i pomoć knjižničara − 100

studenata je vrlo zadovoljno (68) i zadovoljno (32) i knjižnični prostor – 100 studenta je vrlo zadovoljno (74) i zadovoljno (26) knjižničnim prostorom. Trećeplasirana usluga je oprema (računala, printeri, skeneri namještaj). Ovom uslugom vrlo zadovoljno i zadovoljno je 95 studenta (61, 34). Međutim, ovdje imamo i najviše onih koji nisu zadovoljni (5) te najviše pisanih opaski koje se odnose na poboljšanje računalne opreme. Svojim pisanim napomenama studenti su potvrdili da se u prostoru Knjižnice osjećaju dobro, u ugodnoj atmosferi, što je jedan od naših glavnih ciljeva.

Na pitanje 10. Zadovoljavaju li materijali dostupni u sustavu za e-učenje Merlin sve vaše potrebe za literaturom u: a) pripremi ispita, potvrdno je odgovorilo 87 studenta, b) u pisanju ocjenskih radova (seminarski, završni, diplomski), potvrdno je odgovorilo 67 studenata. Odgovor na ovo pitanje kazuje nam da studenti uglavnom uče iz materijala dostupnih na platformi i da se u tom dijelu malo koriste tradicionalne izvore građe. U odgovoru pod b) studenti su u visokom broju odgovorili da su im ti sadržaji dostatni i za pisanje ocjenskih radova, što s obzirom na broj studenata koji su u pitanju br. 3. napisali da posuđuju obveznu literaturu i koriste usluge pretraživanja (61) te broj riješenih informacijskih zahtjeva u prošloj godini *147 te 64 dosada. Veliki broj* pregledanih i preuzetih elektroničkih objekata iz Repozitorija Pomorskog fakulteta *(22.191, 46.290 )* ipak kazuje da se studenti uvelike koriste i drugim izvorima elektroničke i tiskane građe uz platformu koja im je na raspolaganju.

Anketnom upitniku dodali smo dva pitanja o umjetnoj inteligenciji (UI). Na 11. pitanje, pomažu li alati UI u procesu studiranja; 64 studenta je odgovorilo pozitivno, dok je na pitanje za što se koriste alati UI, najviše studenata odgovorilo pri pisanju ocjenskog rada (34), prevođenje tekstova (35) te uređivanje fotografija i teksta (23).

Na pitanje – što bi se trebalo učiniti za poboljšanje kvalitete usluge, većina studenata je odgovorila, osigurati bržu/kvalitetniju računalnu opremu (55), dok 29 studenata misli da bi usluga bila kvalitetnija nabavom novih knjiga i časopisa.

Što se tiče prijedloga i primjedbi svi su vrlo pozitivni, zadovoljstvo je reći da naši korisnici načelno vrlo zadovoljni radom Knjižnice.

U cjelini, rezultati ankete su vrlo dobri, međutim, prostor za napredovanje postoji posebno u dijelu osnaživanja usluga, kako su student naveli, nabavom novih knjiga te boljom kvalitetom računalne opreme.

 Dolores Markotić

U Rijeci 29. svibnja 2024.