



**ANKETNO ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA
GRAĐANA/KI POREŠTINE USLUGAMA
GRADSKE KNJIŽNICE POREČ**

Izvještaj

Poreč, studeni 2010.

Sadržaj:

1. Sažetak.....	3
2. Uvod.....	4
3. Ciljevi i metoda istraživanja.....	4
4. Rezultati istraživanja.....	6
4.1. Razlozi i učestalost korištenja resursa GKP.....	6
4.2. Vrednovanje kvalitete usluga GKP.....	8
4.3. Izbor/ponuda knjiga GKP.....	8
4.4. Izbor/ponuda knjiga na stranim jezicima.....	10
4.5. Izbor/ponuda tiska GKP.....	10
4.6. Procjena osobina knjižničnog osoblja GKP.....	11
4.7. Korisnici.....	11
4.8. Dodatni sadržaji u ponudi GKP.....	12
4.9. Procjena zadovoljstva korisnika radom GKP.....	13
5. Zaključak.....	15

1. Sažetak

Povodom Mjeseca hrvatske knjige Gradska knjižnica Poreč je provela anketno istraživanje zadovoljstva građana i građanki Poreštine uslugama iste.

Ciljevi istraživanja bili su višestruki: utvrditi razloge i učestalost korištenja resursa GKP, vrednovanje kvalitete usluga, kvalificiranje izbora odnosno ponude knjiga kako na hrvatskom tako i na stranim jezicima, zatim kvalificiranje izbora/ponude tiska u GKP, procjena knjižničnog osoblja i njegovog rada, ocjena raspoloživih dodatnih sadržaja u GKP, te opća ocjena zadovoljstva korisnika cjelokupnim uslugama GKP.

Glavni rezultati istraživanja pokazuju sljedeće rezultate:

- 65% ispitanih osoba članovi su GKP i koriste usluge iste
- Korisnici u GKP najviše dolaze radi posudbe knjiga (35%), zatim radi korištenja drugih sadržaja (posudba DVD-a, CD-a, čitanje dnevnog tiska, korištenje računala, predavanja, književni susreti, radionice...). 1% ispitanih ne koristi usluge GKP
- Korisnici smatraju da bi za poboljšanje kvalitete usluga Knjižnica trebala imati bolju lokaciju (30%), zatim veći izbor knjiga (27%), bolje radno vrijeme (20%), veći prostor (17%), veći broj djelatnika (4%)
- Zadovoljstvo izborom, odnosno ponudom knjiga na hrvatskom jeziku – 74% ispitanika veoma je zadovoljno ponudom knjiga kojom GKP raspolaže
- Zadovoljstvo izborom knjiga na stranim jezicima – 35% ispitanika smatra da su knjige na stranim jezicima (engleski, talijanski, njemački) zastupljene u dovoljnom broju, 23% ispitanika oprečnog je mišljenja, i smatra da takvih knjiga nema dovoljno. Velik postotak ispitanika (41%) nije zainteresiran za takvu vrstu građe
- Zadovoljstvo ispitanika ponudom tiska i časopisa – 86% ispitanika zadovoljno je ponudom dnevnog i tjednog tiska kako na hrvatskom, tako i na stranim jezicima (engleski, talijanski). Mali postotak (8%) smatra da bi Knjižnica u ponudi trebala imati i neke druge časopise kako bi usavršila kvalitetu usluge
- Procjena osobina knjižničnog osoblja – rad osoblja GKP ocijenjen je kao izvrstan sa strane velikog broja korisnika (70%), zatim dobar (26%), a za samo 2% ispitanika procijenjen je kao loš
- Korisnici – poteškoće prilikom pronalaženja potrebne građe – korisnike smo upitali o tome imaju li poteškoća pri pronalaženju potrebne građe i dobili sljedeće odgovore: 34% ispitanika smatra da nema nikakvih poteškoća, no velika većina (čak 62%) smatra da u većini slučajeva nema poteškoća. 2% ispitanika često i u velikom broju slučajeva ima poteškoća
- Dodatni sadržaji – 92% ispitanika potvrdilo je da redovito prima obavijesti o događajima i aktivnostima u GKP
- Istražili smo i način na koji ispitanici najčešće bivaju obaviješteni o događajima, aktivnostima i sadržajima u GKP – u istoj mjeri putem medija, plakata, naše web stranice, Facebook-a te e-maila
- Procjena zadovoljstva ispitanika radom GKP – 96% ispitanika zadovoljno je radom osoblja GKP, međutim samo 4% ispitanih smatra da je nezadovoljno

1. Uvod

Anketno istraživanje zadovoljstva građana i građanki Poreštine uslugama Gradske knjižnice Poreč provedeno je od 15. studenoga do 15. prosinca 2010. godine, u sklopu Mjeseca hrvatske knjige.

Istraživanje je provedeno u cilju povećanja i praćenja kvalitete usluge u skladu s objavljenim poslovanjem Ustanove na www.knjiznicaporec.hr.

U cilju što efikasnijeg i detaljnijeg istraživanja, anketa se provodila ne samo u prostorima Gradske knjižnice Poreč, već i u okolnim mjestima, na trgovima, na ulicama, te u osnovnim i srednjim školama. U sklopu ciljanog provođenja istraživanja, djelatnici su GKP kako postojeće članove, tako i buduće članove, informirali o novostima, događajima, i sadržajima vezanim za djelatnost Gradske knjižnice Poreč.

2. Ciljevi i metoda istraživanja

Istraživanje zadovoljstva ispitanika provedeno je u prostorima Gradske knjižnice Poreč, na ulicama i trgovima grada Poreča, u mjesnim odborima te u svim bivšim općinama Poreštine. Samo je istraživanje imalo kao cilj prikupljanje i sistematiziranje informacija o zadovoljstvu ispitanika djelatnošću GKP, bez obzira na spol, dob, status i druge osobine ispitanika.

Ciljevi samog istraživanja bili su:

- utvrditi razloge i učestalost korištenja resursa Gradske knjižnice Poreč
- istražiti zadovoljstvo sa službama i uslugama Knjižnice
- saznati prijedloge i primjedbe o radu Knjižnice.

Anketni upitnik je ispunilo 293 ispitanika, a za analizu je korišteno 284 anketnih upitnika.

Struktura uzoraka ispitanika je sljedeća:

Tablica 1. Ispitanici prema spolu.

Ispitanici prema spolu	f	%
Muškarci	102	35,92
Žene	171	60,21
Nema podataka	11	3,87
Ukupno	284	100

Tablica 2. Ispitanici prema dobi.

	f	%
<14	109	38,38
15-25	26	9,15
26-45	70	24,65
46-65	30	10,56
>65	10	3,52
Nema podataka	39	13,74
Ukupno	284	100

Tablica 3. Ispitanici prema statusu.

Ispitanici prema statusu	f	%
Zaposlen/a	108	38
Nezaposlen/a	20	7,05
Učenik/ca osnovne škole	113	39,79
Učenik/ca srednje škole	14	4,93
Student/ica	7	2,46
Umirovljenik/ca	19	6,70
Nema podataka	3	1,07
Ukupno	284	100

Upitnik korišten u istraživanju sadržavao je 10 pitanja. Uz pitanja zatvorenog tipa, upitnik je sadržavao i pitanja otvorenog tipa u kojem su ispitanici bili u mogućnosti izraziti svoje mišljenje i prijedloge vezane za rad ustanove. Upitnikom se željelo osobito ispitati:

- razloge i učestalost dolaska u knjižnicu
- kvalitetu usluge
- kvalitetu knjižnične zbirke
- zadovoljstvo čitaonicom dnevnog i tjednog tiska
- radom i stručnošću knjižničnog osoblja, prostorom, radnim vremenom i obavijesnim pomagalima.

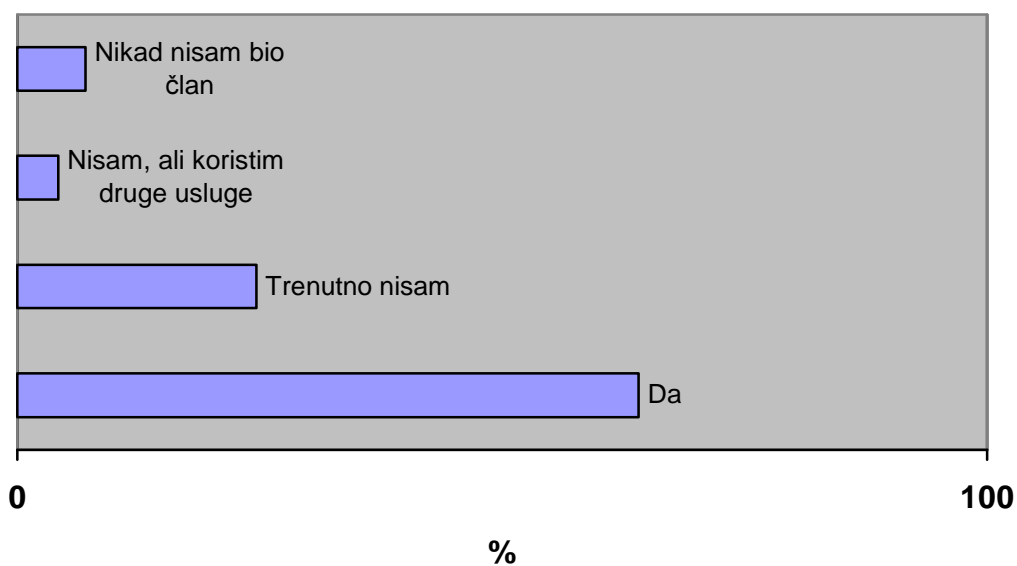
Anketa je bila anonimna, a ispitanici su samostalno ispunjavali upitnik.

4. Rezultati istraživanja

4.1. Razlozi i učestalost korištenja resursa GKP

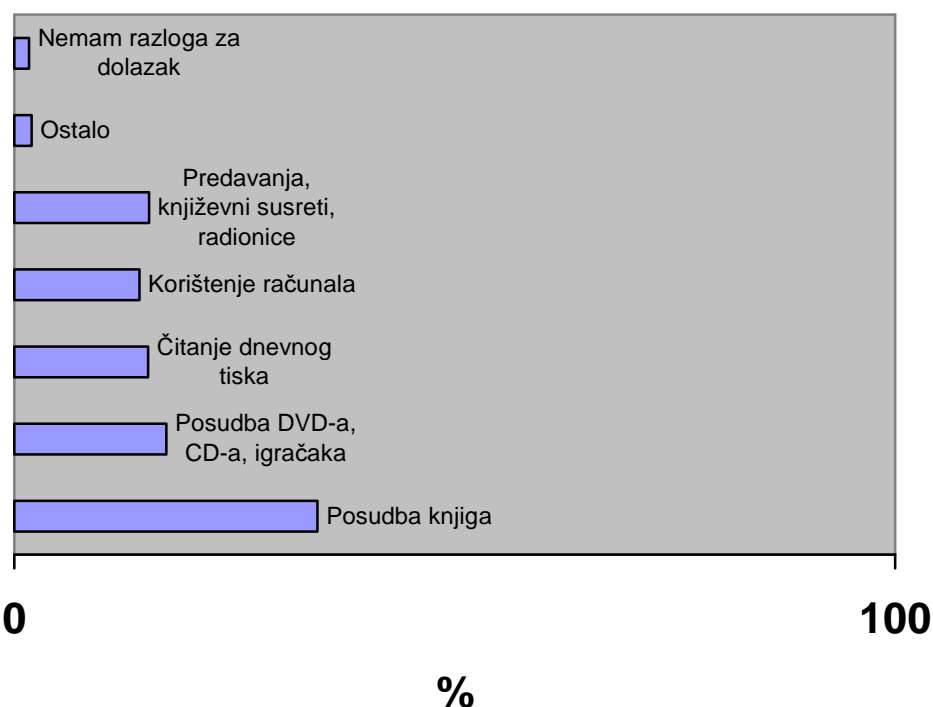
Uz temeljnu djelatnost ponude knjižnične građe, Gradska knjižnica Poreč nudi i druge sadržaje, kao što su: posudba domaćeg i stranog tiska, posudba vizualne i glazbene građe, korištenje čitaonice, korištenje računala i ostalih pomagala, te sudjelovanje na predavanjima, predstavljanjima knjiga i radionicama. Graf 1 prikazuje koliko je među ispitanicima aktivnih članova Knjižnice.

Slika 1 Jeste li član Knjižnice ?



Među ispitanicima uočavamo velik postotak (64%) aktivnih članova Gradske knjižnice Poreč. U manjem su udjelu (25%) zastupljeni ispitanici koji trenutno nisu aktivni članovi knjižnice, dok 4% ispitanika nisu članovi, međutim koriste druge usluge Gradske knjižnice Poreč. 7% ispitanika nikad nije bilo članom knjižnice.

Slika 2 Razlozi dolaska u Knjižnicu prikazani su u sljedećem grafu:



Naši su ispitanici trebali odgovoriti na pitanje vezano za razloge zbog kojih dolaze u GKP i koriste usluge iste. Kako je označeno u grafu 2, vidljivo je da većina ispitanika (35%) dolazi u Knjižnicu radi posudbe knjiga. Važno je napomenuti i to da korisnici u Knjižnicu dolaze ne samo radi posudbe knjiga, već i radi korištenja drugih sadržaja, kao što su : posudba DVD-a, CD-a, čitanje dnevnog tiska/časopisa, korištenje računala, predavanja, književni susreti, radionice.

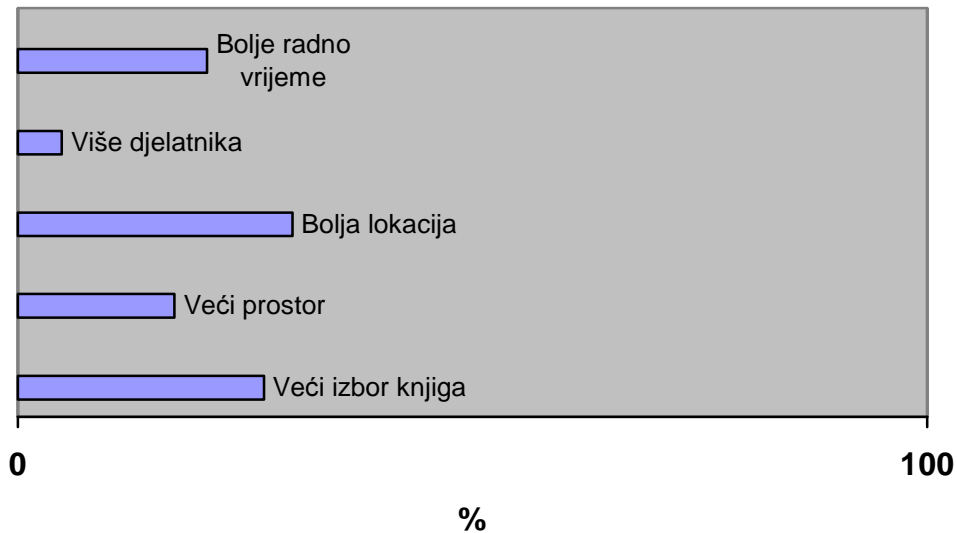
Tek 1% do 2% ispitanika uopće ne koristi usluge GKP.

Pod „Ostalo“ korisnici navode sljedeće razloge zbog kojih dolaze u GKP: posudba neknjižnične građe, učenje, aktivnosti i radionice za djecu.

Ispitanici su isto tako naveli da bi bili članovi Knjižnice kad bi radno vrijeme bilo dulje, upisnina jeftinija, kad bi se organizirala besplatna predavanja za mlade, te kada bi se nešto dijelilo.

4.2. Vrednovanje kvalitete usluga GKP

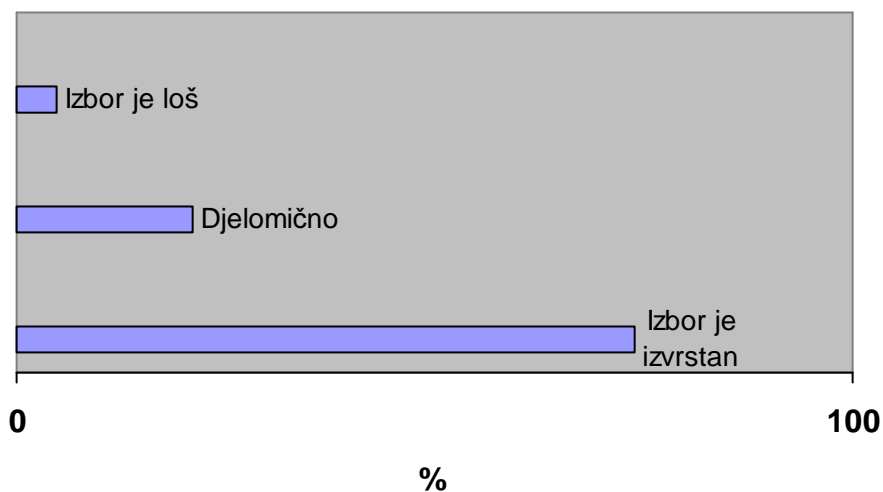
Graf 3 Za poboljšanje kvalitete usluga Knjižnica bi trebala:



Ispitanike smo upitali koji su elementi od bitne važnosti kako bi Knjižnica mogla unaprijediti kvalitetu usluga. Dobili smo različite odgovore: 30% ispitanika smatra da bi za poboljšanje kvalitete usluga Knjižnica trebala prvenstveno imati bolju lokaciju (30%); 27% ispitanika smatra da bi Knjižnica trebala imati veći izbor knjiga; a 20% ispitanika mišljenja je da bi Knjižnica trebala imati bolje radno vrijeme. Skromnih 17% smatra da bi Knjižnica trebala imati veći prostor, i na kraju, 4% ispitanih smatra da je trenutno u Ustanovi zastupljen nedovoljan broj djelatnika.

4.3. Izbor/ponuda knjiga

Graf 4 Zadovoljstvo ispitanika izborom/ponudom knjiga



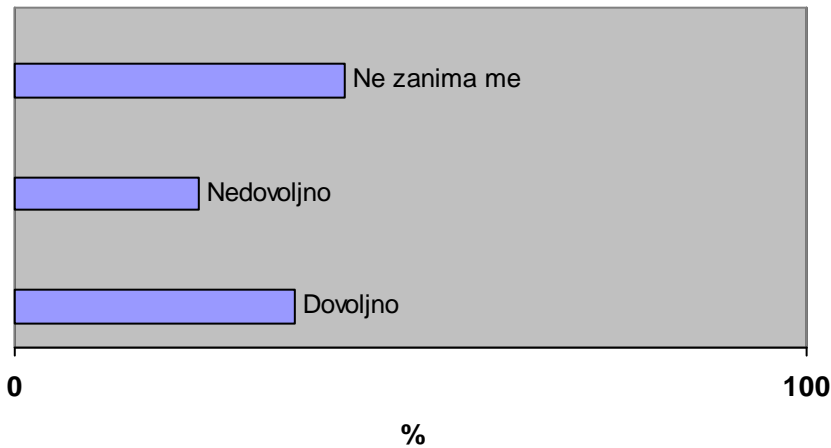
Graf 4 prikazuje ekstremno visok postotak zadovoljnih ispitanika izborom knjiga (74%). Kvalitetu ponude knjižnične građe upotpunjuje i polica s preporučenim knjigama, na kojoj osoblje knjižnice izdvaja određene naslove. Važno je spomenuti i knjigu deziderata, vrlo važan element pri odabiru i nabavci nove knjižnične građe, koja prvenstveno polazi od želja i odabira samih korisnika.

Relativno mali broj ispitanika (5%) smatra da je izbor općenito loš.

Ispitanici koji su djelomično zadovoljni izborom knjiga, zahtijevaju više knjiga iz područja: znanstvene fantastike, autobiografija i biografija, stručne literature, psihologije, metafizike, medicine.

4.4. Izbor/ponuda knjiga na stranim jezicima

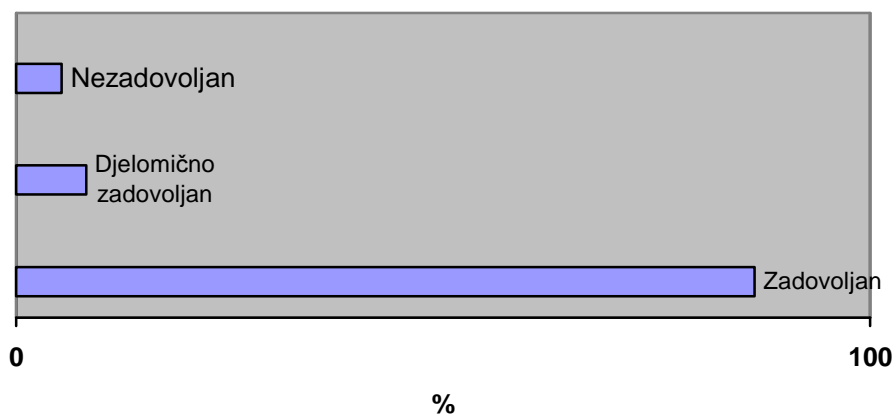
Graf 5 Zadovoljstvo ispitanika količinom knjiga na stranim jezicima



Knjižnica u svojoj ponudi ima i knjige na stranim jezicima (engleski, njemački, talijanski, slovenski...), te smo stoga željeli istražiti zadovoljstvo ispitanika dotičnom zbirkom. 35% ispitanika smatra da su knjige na stranim jezicima zastupljene u dovoljnom broju, dok 23% ispitanika mišljenja je da je taj broj nedovoljan, te da bi takvih knjiga trebalo biti što više. Uočavamo da velik broj ispitanika (41%) nije zainteresiran za takvu vrstu građe.

4.5. Izbor/ponuda tiska

Graf 6 Zadovoljstvo ispitanika izborom/ponudom tiska



GKP svojim korisnicima nudi, osim knjižnične građe, mogućnost korištenja čitaonice, dnevnog i tjednog tiska, te časopisa kako na hrvatskom, tako i na stranim jezicima.

Čak 86% ispitanika veoma je zadovoljno izborom/ponudom tiska i časopisa. Ispitanici koji su djelomično zadovoljni (8%), smatraju da bi za kvalitetniju uslugu Knjižnica u ponudi trebala imati i druge tiskovine/časopise.

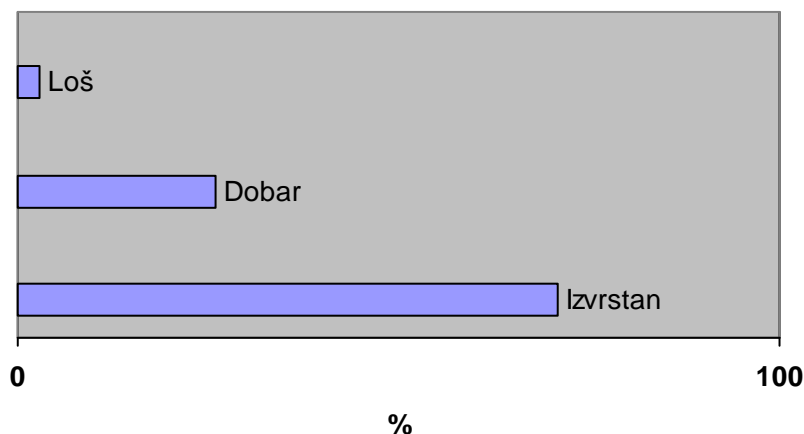
Skromnih 5% smatra da je nezadovoljno izborom tiska.

Ispitanici koji su djelomično zadovoljni izborom tiska, smatraju da bi Knjižnica trebala nuditi časopise kao što su: ženski tjedni i mjesečni časopisi, OK, Teen, Bravo, strani časopisi...

4.6. Procjena osobina knjižničnog osoblja GKP

Graf 7 Opći rad knjižničnog osoblja GKP

Rad knjižničnog osoblja ispitanici su ocijenili na način prikazan u sljedećem grafu:

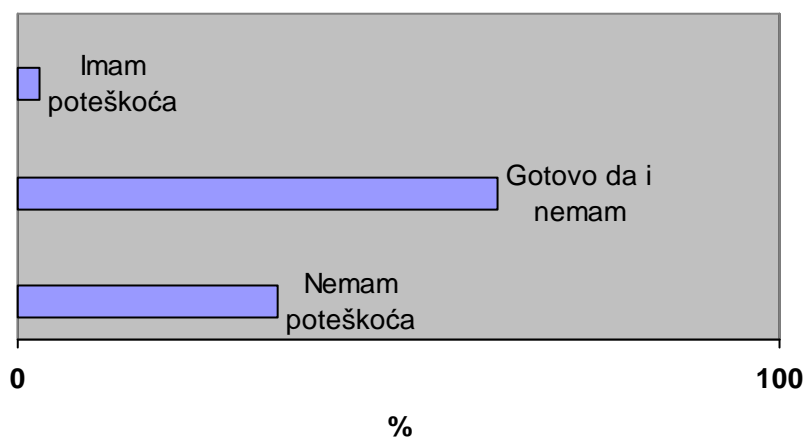


Velik broj ispitanika (70%) veoma je zadovoljan radom knjižničnog osoblja, od kojeg se najčešće traži pomoć za posudbu knjiga, za tematska pretraživanja, te preporuke naslova. Manji udio ispitanika (26%) uvjerenja je da je rad osoblja dobar, dok je svega 2% ispitanika uvjerenja da je isti loš.

4.7. Korisnici

Graf 8 Poteškoće prilikom pronalaženja potrebne građe

Od ispitanika smo zatražili povratnu informaciju o tome ako prilikom pronalaska potrebne građe imaju kakvih poteškoća. Dobili smo sljedeće odgovore:



Djelatnici GKP korisnicima su u većini slučajeva na raspolaganju pri pronalasku određene građe, no osim toga korisnici su slobodni služiti se i online katalogom na jednom od korisničkih računala, kao i katalogom na web stranicama Knjižnice.

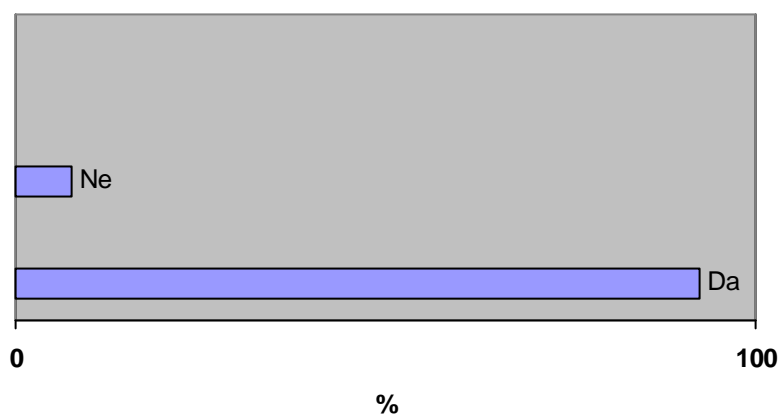
34% ispitanika smatra da nema nikakvih poteškoća prilikom pronalaženja potrebne građe, dok većina (čak 62%) smatra da u većini slučajeva nema poteškoća.

Veoma malen broj ispitanika (2%) uvjeren je da često i u velikom broju slučajeva ima poteškoća pri pronalasku potrebne građe.

Razlog nesnalaženja u slobodnom pristupu knjižničnoj građi odnosi se na knjige koje nisu razvrstane po žanrovima, na oznake na policama i na knjige koje se ne nalaze na mjestu gdje bi trebale biti.

4.8. Dodatni sadržaji u ponudi GKP

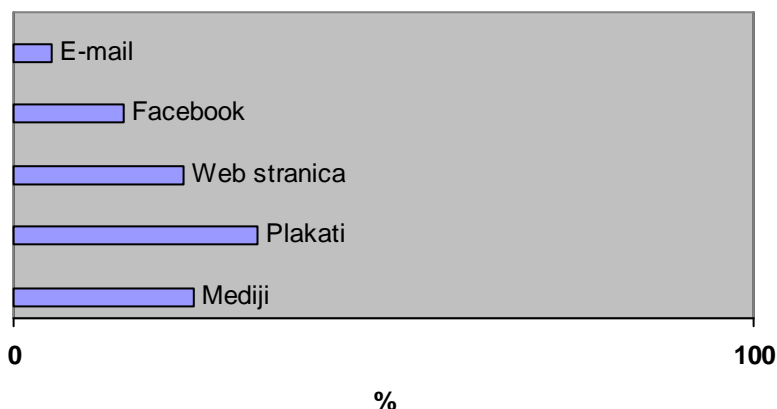
Graf 9 Obaviještenost o sadržajima, aktivnostima i događajima u GKP:



GKP organizator je mnogobrojnih susreta, predstavljanja knjiga, radionica i ostalih sadržaja namijenjenih prvenstveno korisnicima. Rekordan broj ispitanika (92%) smatra da redovito prima informacije o sadržajima, aktivnostima i događajima u GKP.

Sa sljedećim smo pitanjem pokušali doznati na koji su način ispitanici informirani o gore navedenim aktivnostima.

Graf 10 Način obaviještenosti o sadržajima, aktivnostima i događajima u GKP:



GKP nastoji, kao organizator mnogih domaćih i međunarodnih sadržaja, što učinkovitije obavijestiti sve članove, ali i one koji to nisu, o svim događajima i aktivnostima koji su u tijeku. Tako, osim vlastite web stranice i e-mail adrese, koriste se i usluge medija, popularnog Facebook-a, te ostalih načina oglašavanja.

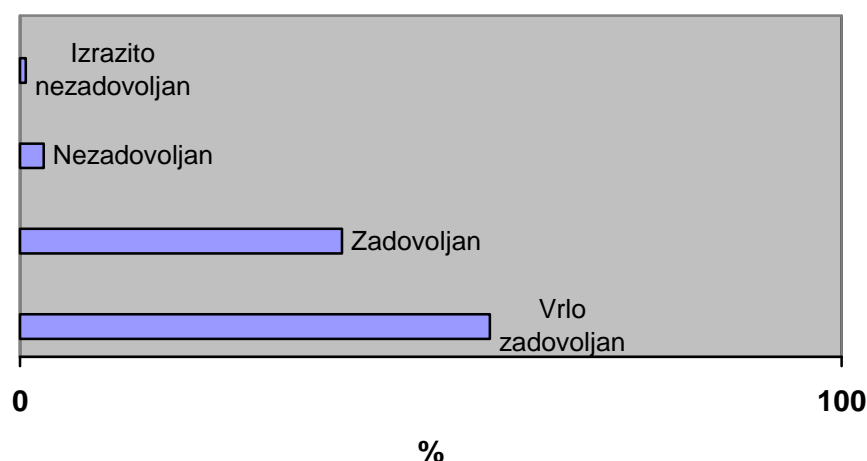
Graf 10 prikazuje da su ispitanici informirani pomoću svih gore navedenih sredstava u ravnomjernoj količini. Prednost u manjoj mjeri imaju plakati i mediji.

Za poboljšanje usluge obavješćavanja članova o aktivnostima i događanjima u GKP ispitanici smatraju da je najefikasniji način za to učiniti putem plakata, e-maila, Facebook-a i poštom.

4.9. Procjena zadovoljstva ispitanika radom GKP

Graf 11 Zadovoljstvo ispitanika radom GKP

Na kraju, ispitanike smo zamolili da ocijene rad GKP. Dobili smo sljedeće rezultate:



Sukladno vrednovanju općeg rada osoblja GKP, i u ovom je slučaju velik broj ispitanika (96%) potvrdio svoje zadovoljstvo radom GKP.

Skromnih 4% očitivalo je svoje mišljenje kao nezadovoljstvo radom GKP.

Izrazito zadovoljni ispitanici navode sljedeće razloge: dobra ponuda DVD-a, ljubazno i uljudno osoblje, zanimljiv i bogat izbor knjiga, povoljna cijena godišnje članarine, brojni sadržaji koje GKP organizira, korištenje računala i drugih sadržaja.

Nezadovoljni ispitanici razlog svome nezadovoljstvu radom GKP vide u sljedećem: lokacija Knjižnice, manjak knjiga na engleskom jeziku.

Prijedlozi: povećati broj tečajeva, predavanja i susreta s književnicima, promijeniti lokaciju, nabaviti više knjiga iz znanstvene fantastike, srednjoškolske lektire, promijeniti ljetno radno vrijeme...

5. Zaključak

Anketnim istraživanjem zadovoljstva građana i građanki Poreštine uslugama Gradske knjižnice Poreč istraživani su stavovi ispitanika i ispitanica o uslugama i aktivnostima koje Gradska knjižnica Poreč nudi, kao i obrasci njihovog korištenja.

Glavni nalazi ukazuju da su korisnici iznimno zadovoljni uslugama i sadržajima u ponudi GKP, a rad knjižničnog osoblja definiraju kao vrlo zadovoljavajuće.

Ispitanici u Knjižnicu najčešće dolaze radi posudbe knjiga, ali i radi drugih sadržaja koji su na raspolaganju: posudba CD-a, DVD-a, igračaka, čitanje dnevnog tiska, korištenje računala, predavanja, književni susreti i radionice.

Prostor za unapređenje kvalitete usluga Gradske knjižnice Poreč ispitanici vide u povećanju postojećeg fonda knjižnične građe, zatim u pronalaženju bolje lokacije za Knjižnicu, te u poboljšanju radnog vremena.

Ispitanici su veoma zadovoljni izborom knjiga u kojoj vrlo često mogu pronaći zanimljive i privlačne primjerke knjiga. No, nešto su manje zadovoljni izborom knjiga na stranim jezicima. Zanimljiv je podatak da velik broj ispitanika (41%) nije u nikakvom smislu zainteresiran za takvu vrstu knjižnične građe.

Što se tiče izbora tiska i časopisa u čitaonici, korisnici smatraju da je izbor zadovoljavajući, premda su isto tako mišljenja da bi za usavršavanje kvalitete usluge Knjižnica trebala u ponudi imati i neke dodatne časopise i tiskovine (na stranim jezicima).

Zadovoljstvo radom i uslugama knjižničnog osoblja uglavnom je potvrdila velika većina ispitanika, dok je vlastito snalaženje u pronalasku potrebne građe većina ispitanika ocijenila kao prosječno.

Knjižnica osim posudbe knjiga i drugih sadržaja nudi i mogućnost zabave, učenja i provođenja slobodnog vremena. O tome su članovi redovito obaviješteni i to putem raznoraznih medija, plakata, naše web stranice, Facebook-a i e-maila.

Ispitanici su se na kraju izjasnili o zadovoljstvu sveopćim radom Gradske knjižnice Poreč.

Predstavljeni rezultati anketnog istraživanja pokazuju i dokazuju kvalitetu poslovanja Gradske knjižnice Poreč, te isto tako označavaju smjernice u budućem radu i poslovanju ustanove. Zbog visokih očekivanja korisnika i ostalih suradnika, ova je anketa bila od iznimne važnosti za prikupljanje bitnih podataka o poslovanju ustanove, te stoga predstavlja ključni element za pronalaženje načina za poboljšanje i usavršavanje ljudskih i materijalnih resursa.